



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Fecha de clasificación: 12/11/2014

Unidad Administrativa: Dirección General de Verificación

Periodo de reserva: 3 meses

Fundamento Legal: artículos 13 fracción V y 14 fracciones I y IV de la Ley Federal de
Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Rúbrica del Titular de la Unidad Administrativa

Vistos los autos del expediente de verificación número IFAI.3S.07.02-012/2014, iniciado con motivo de la denuncia formulada en contra de Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex se procede a dictar la presente Resolución en razón de los siguientes:

ANTECEDENTES

- I. El veintiuno de mayo del dos mil catorce, se recibió en este Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, la denuncia presentada por el C. [REDACTED], de cuyo contenido se desprende, entre otros, el siguiente señalamiento:

Nombre del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

"Tengo una respuesta de Banamex de solicitud de derechos ARCO... donde me dicen que ya cancelaron mis datos personales para que ya no me sigan molestando a mi domicilio ya que no tengo relación con este banco, buscan a una persona que yo no conozco. Ya se cumplieron todos los trámites y siguen molestando a mi número telefónico. Hago esta denuncia a Banamex por violar mi privacidad y se proceda en su contra." (sic).



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

A la denuncia de trato, se anexaron las siguientes documentales:

1. Copia de solicitud de derechos A.R.C.O., del catorce de marzo de dos mil catorce.
 2. Copia de respuesta a derechos A.R.C.O., del ocho de abril de dos mil catorce.
- II. Mediante oficio IFAI/SPDP/DGV/0817/2014 del veintidós de mayo de dos mil catorce, el Director General de Verificación del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos acusó recibo de la denuncia, informando al hoy denunciante que se procedería a realizar un análisis del escrito de referencia, con el fin de determinar la intervención de este Instituto en términos de la normatividad aplicable.
- III. Mediante oficio número IFAI/SPDP/DGV/0846/2014 del veintisiete de mayo de dos mil catorce, la Dirección General de Verificación requirió al representante legal de la Responsable, para que proporcione la siguiente información:
1. Indique si su representada, por sí o a través de un tercero, obtuvo, utilizó, divulgó o almacenó datos personales concernientes al hoy denunciante y, en su caso, señale cada uno de estos datos y el motivo por el cual les da tratamiento;
 2. En relación con el punto anterior, y de ser el caso, proporcione el documento a través del cual acredite que su representada recabó el consentimiento del hoy denunciante, para el tratamiento de sus datos personales, así como las finalidades para las cuales se efectuaron;
 3. Señale el estado actual en que se encuentra la solicitud ARCO del hoy denunciante, con el fin de que se proceda al bloqueo de sus datos personales, anexando la documentación que sustente su dicho;
 4. En atención a la presente investigación, informe si su Representada ha realizado por sí o por terceras personas, llamadas al número telefónico [REDACTED]; en su caso, señale las fechas y los motivos por los cuales se realizaron dichas llamadas.
 5. Señale lo que a su derecho convenga, en relación con las manifestaciones realizadas en la denuncia de mérito;

Número
telefónico del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

2



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

6. Proporcione original o copia certificada del documento con el cual acredite su carácter de apoderado legal de Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex.

IV. Mediante escrito recibido en este Instituto el cinco de junio de dos mil catorce, la Responsable dio respuesta al requerimiento a que se refiere el inciso anterior, en los siguientes términos:

1. ...Los datos personales recabados por Banamex del C. [REDACTED], fueron proporcionados directamente por el propio denunciante, en virtud de la relación jurídica derivada de la celebración del contrato denominado Cuenta Maestra Opción Banamex, suscrito entre ambas partes con fecha 24 de octubre de 1997...

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Los datos personales del C. [REDACTED] que Banamex almacena, son los siguientes: 1).- Nombre; 2).- Domicilio; 3).- Fecha de nacimiento; 4).- Registro Federal de Contribuyentes; 5).- Teléfono. Dichos datos personales no han sido utilizados o divulgados por mi representada, ya sea por sí o a través de un tercero.

2. Los datos personales del C. [REDACTED] se recabaron con la finalidad de cumplir con las obligaciones derivadas del contrato Cuenta Maestra Opción Banamex referido y en estricto apego a las finalidades que se indican en el Aviso de Privacidad Banamex...

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

3. La solicitud ARCO del C. [REDACTED] fue atendida con escrito de fecha 08 de abril de 2014, misma que fue exhibida por el propio denunciante...

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Con dicho escrito se le indica al C. [REDACTED] que se ha procedido al bloqueo de sus datos personales, para que, una vez que transcurra el plazo de prescripción legal correspondiente, se proceda a la supresión de sus datos.

De igual forma, se le hace saber que durante el citado periodo, sus datos personales no serán tratados por mi representada para ningún fin, incluso el uso para fines comerciales...

4. Se tiene registrado por Banamex, que en los meses de enero, febrero y mayo del año en curso, se efectuaron para fines de cobranza, diversas llamadas al número telefónico [REDACTED].

Número telefónico del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

3



Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Se aclara que las llamadas a dicho número telefónico, se efectuaron en razón de que el C. [REDACTED] nos proporcionó dicho número telefónico.

De igual forma, es de enfatizarse que a partir de la formal reclamación del C. [REDACTED], formulada a Banamex, en relación con las llamadas telefónicas efectuadas, se dieron instrucciones para que las mismas cesaran de inmediato.

5. *Sobre las manifestaciones vertidas en su denuncia por parte del C. [REDACTED], se aclara que las llamadas a su número telefónico no se efectuaron por Banamex de manera ilícita o dolosa, ya que le asiste la presunción legal de que, en principio, el número telefónico [REDACTED] era de una persona diversa al denunciante.*

Como ya se ha manifestado, dicho número telefónico fue proporcionado a Banamex por el C. [REDACTED], en su carácter de cliente de la institución de crédito...

Al haberse obtenido dicho número telefónico como dato personal del C. [REDACTED], el uso del mismo, por parte de mi representada, deriva en legal y lícito, ya que las llamadas telefónicas se efectuaron con fines de cobranza y no con el propósito de causar molestias al C. [REDACTED]

Desde luego, dicho uso del dato personal del C. [REDACTED] no fue de manera ilegal en tanto que el mismo fue proporcionado de manera lícita por el C. [REDACTED], con motivo de la relación jurídica existente con Banamex, por lo que mi representada legítimamente podía hacer uso del mismo, para los fines de cobranza, hasta en tanto no existiera oposición por una tercera persona, como fue el reclamo formal del C. [REDACTED]

Al respecto, debe considerarse que... si bien los responsables en el tratamiento, obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales deben de observar, entre otros principios, el principio de calidad, entendiéndose por éste cuando los datos personales tratados sean exactos, completos, pertinentes, correctos y actualizados, según se requiera para el cumplimiento de la finalidad para la cual son tratados, se presume que se cumple con la calidad de los datos cuando son proporcionados directamente por el titular y hasta que éste no manifieste y acredite lo contrario...

Nombre de un tercero
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Número telefónico del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombre de un tercero
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombre de un tercero
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Nombre de un
tercero
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

De acuerdo con dicha presunción legal, las llamadas efectuadas por mi representada con fines de cobranza al C. [REDACTED] se justifican en tanto que no existía, en principio, oposición por parte de su verdadero titular, el C. [REDACTED], pues se consideraba de manera lícita por Banamex que el número telefónico correspondía al C. [REDACTED].

Nombre del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

Desde luego se reitera que aclarado formal y debidamente por el C. [REDACTED] que el número telefónico [REDACTED] es de su titularidad, Banamex se ha abstenido y se abstendrá de efectuar llamadas a dicho número telefónico.

Nombre y
número
telefónico del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

Al no existir ningún uso ilícito o dolo por parte de Banamex, del dato personal del C. [REDACTED], se considera que mi representada no ha incurrido en violación alguna a la LFPDPPP ni a su Reglamento.

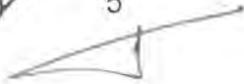
Nombre del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

6. Atendiendo a lo solicitado, se exhibe con el presente escrito, copia certificada del testimonio notarial de la escritura..." (sic).

A la respuesta de trato, se anexó copia de la siguiente documentación:

1. Testimonio de la escritura pública número 54,454 que contiene el poder general que otorga Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, ante la fe del Notario Público número uno en la Ciudad de México, Distrito Federal;
 2. Solicitud o forma automatizada impresa de cuenta maestra Banamex, emitida por Banamex, que contiene datos generales del denunciante;
 3. Aviso de privacidad Banamex;
 4. Correo electrónico denominado "Respuesta a solicitud ARCO..." del cinco de junio de dos mil catorce, y su anexo "Respuesta a Derechos ARCO" del ocho de abril de dos mil catorce.
 5. Solicitud de contrato de tarjeta de crédito, del veinticinco de junio de dos mil trece, a nombre del C. [REDACTED].
- V. Mediante oficio IFAI/SPDP/DGV/0988/2014 del diez de junio de dos mil catorce, la Dirección General de Verificación requirió al Representante Legal de Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex, para que en un término de cinco días hábiles proporcione copia de la grabación y/o del documento en el que consten las llamadas realizadas al número telefónico [REDACTED], a que hace referencia en su respuesta señalada en el inciso anterior de la presente Resolución.

Nombre de un
tercero
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG


5




Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

VI. Mediante escrito recibido en la Dirección General de Verificación el diecinueve de junio de dos mil catorce, el Representante Legal de Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex, señaló lo siguiente:

"Al efecto se exhiben con el presente escrito dos CD que contiene la grabación de las llamadas efectuadas al número telefónico [REDACTED], según se indica en el numeral 4 del escrito de fecha cuatro de junio de 2014..."

Nombre de un tercero
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Se reitera que al haberse obtenido dicho número telefónico como dato personal del C. [REDACTED], el uso del mismo, por parte de mi representada, deriva en legal y lícito, ya que las llamadas telefónicas se efectuaron con fines de cobranza y no con el propósito de causar molestias al C. [REDACTED]

Número telefónico del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombre de un tercero
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Desde luego que dicho uso del dato personal, del C. [REDACTED] no fue de manera ilegal en tanto que el mismo fue proporcionado de manera lícita por el C. [REDACTED], con motivo de la relación jurídica existente con Banamex, por lo que mi representada legítimamente podía hacer uso del mismo, para los fines de cobranza, hasta en tanto no existiera oposición por una tercera persona, como fue el reclamo del C. [REDACTED]

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Desde luego se reitera que aclarado formal y debidamente por el C. [REDACTED] que el número telefónico [REDACTED] es de su propiedad, Banamex se ha abstenido y se abstendrá de efectuar llamadas a dicho número telefónico..." (sic).

Nombre y número telefónico del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

VII. El treinta de junio de dos mil catorce, la Dirección General de Verificación hizo constar que se llevó a cabo la transcripción de los dos discos compactos que contienen un total de nueve archivos de sonido en formato.wav con la grabación de las llamadas realizadas por la Responsable al número telefónico [REDACTED], misma que se integra al expediente en que se actúa para todos los efectos legales a que haya lugar y de cuyos archivos destacan las siguientes transcripciones:

Número telefónico del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

1. **Archivo 92127646.wav:**

- Le indico esto, ya que, pues si fuera una línea nueva, lo más probable es de que esta línea haya pertenecido al señor [REDACTED]

Nombre de un tercero
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

6



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

- *No, no, no, pero es que ya hace un mes que les seguimos diciendo lo mismo: que no vive aquí, que no vive aquí y siguen con lo mismo, no sé de qué se trate, entonces yo sí voy a denunciar estas llamadas, tengo aquí el récord de todas las llamadas que me han estado llamando.*
- *Ah, ok, bueno está usted en su derecho, por eso no hay ningún problema, mas sin embargo, pues bueno, ya sería cuestión de que se pudiera dar el seguimiento y más adelante verificar si puede ser posible retirarle el número.*

...

2. Archivo 92169598.wav

...

- *Creo que hace rato hablé con usted en la mañana, ya le dije que no es aquí. No sé si anotó ahí que iba a denunciar estas llamadas.*
- *Ah correcto, sí es correcto señor, anteriormente, para el día de hoy ya se había realizado un contacto a este mismo número, que fue pues alrededor de las siete de la mañana.*

...

- *¿O con quién hay que hablar para que ya no me llamen; a algún gerente o a alguien encargado?*
- *Pues como, no sé si le mencioné en la mañana, sería cuestión de acudir a cualquier sucursal de Banamex y ahí se tendría que poner la queja directamente, el cual, se le estaría otorgando un número de folio...*
- *¿Con Banamex, pero con quién?*
- *Pues sería ahí directamente en atención a clientes, en donde le puedan tomar un reporte, cualquier sucursal de Banamex.*

...

3. Archivo 94512494.wav

...

- *Oiga señorita, mi [REDACTED] ya, bueno desde (inaudible) desde enero hablando, ya fuimos a Banamex a poner nuestra queja porque no lo conocemos, aquí no vive.*
- *Ah de acuerdo, ya acudieron a Banamex.*
- *Pues se supone que ustedes ya deben de saber ¿no? Se supone que tienen un sistema en la computadora donde les estamos diciendo lo mismo siempre y no hablan dos, hablan hasta los domingos a veces a las siete y media oiga, pues de perdido*

Relación de parentesco
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

7



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

hablen más tarde. Tengo aquí lo de Banamex y a todo mundo que nos ha hablado le estamos dando el número de folio.

- *Si proporciónemelo si es tan amable.*
- *¿Y así tengo que hacerle a todos los que me hablen?*
- *No, ya el departamento pues ya estaría verificando esa situación.*
- *Bueno, por eso, pero mi [REDACTED] ya tenemos una semana dando el número de folio porque fue cuando ya nos decidimos ir al banco y estamos dando a todo el mundo de ustedes, cada vez que hablan se les da el número de folio. ¿No lo anotan en la computadora del sistema?*
- *Sí, pero el departamento correspondiente es el que se encarga de estar verificando esta situación y llega el momento en que ellos ya retirarán el número señorita, yo ahorita en este momento lo único que puedo hacer es tomar el número de folio e ingresarlo para que...*
- *A ver [REDACTED]*

Relación de parentesco
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Número de folio de solicitud del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

4. **Archivo 95116571.wav**

- *Bueno, ¿en qué idioma les explico que aquí no vive?*
- *Ah ok ¿él es familiar o conocido de usted? Yo tengo el número de referencia.*
- *Ya tengo una denuncia ahí al IFAI, pero pues no sé qué pasa.*
- *Ajá*
- *Este, pues molestándome porque yo no soy esa persona y ya su reporte se los he dicho hace tres meses más o menos.*
- *¿Tiene el folio?*
- *Sí, ya se los he pasado, o sea, realmente...*

5. **Archivo 96743216.wav**

- *Ya me dijo la señora que no lo conocen.*
- *Pues ya hicimos una denuncia ahí al banco, no sé si hay que hacerlo penalmente ya para que dejen de molestar.*
- *¿Ya fueron con el banco, le dieron algún folio?*
- *Sí, ya. Nos dieron el número de folio, todo, desde el reporte del catorce de marzo.*
- *¿Me lo proporciona?*

8



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Número de folio
de solicitud del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y 18,
fracción II, de la
LFTAIPG



- *Aquí dice, ya firmado por el Banco Nacional de México, en respuesta a su solicitud de cancelación, le informamos que estamos procediendo al bloqueo de sus datos personales, para que procedamos a la suspensión de los mismos, durante este periodo los mismos no serán tratados por ningún fin, incluso para usos comerciales. Quiere decir que ya estaba cancelado eso.*
- *De acuerdo, yo lo registro en el sistema señor, una disculpa, que tenga buena tarde.*

6. Archivo 96887030.wav

- *Bueno mira, ya tengo tres meses que les estoy comunicando que no lo conocemos*
- *Entiendo señor*
- *Está equivocado. Ya hice una solicitud al banco de protección de derechos aquí a mi domicilio para que ya me no estuvieran molestando. El banco ya me dio una respuesta, me dijo que ya no me iban a estar..., ya los datos iban a estar borrados del sistema de Banamex y que ya no me iban a estar llamando. Ahorita veo que siguen haciendo esto, voy a denunciarlos; ya lo que procede ya es denunciar directamente a Banamex en todas las (inaudible).*
- *Mire señor, como yo le comento, este, mire le voy a comentar, nosotros no lo hacemos con la intención de molestar a la gente...*
- *No, no, no, yo no sé qué intención tengan. Yo hice lo que tenía que proceder. Yo dije: no soy la persona que buscan; el banco dijo: no pues tráigame su credencial de elector que no es la persona y todo eso. Hice todo el movimiento, tuve que perder tiempo en eso. Fui a Banamex, me dijeron que lo iban a resolver. Me dan la respuesta, me dicen que ya está resuelto, que ya efectivamente no es la persona que ellos buscan y que ya no me van a volver a llamar. Y siguen con lo mismo. Ya tiene desde el día primero de enero que siguen con eso. Entonces pues bueno ya, o sea ya, ya, yo ya si ya, me dijeron que primero fuera al banco porque si ya los iba a denunciar directamente, pero me dijeron no pues espérese porque el banco tiene un tiempo ahí de hacer la aclaración, pues hay que darle chance al banco, pero si no, pues ya denuncié al banco porque eso ya está pues con la propiedad privada, estar molestando a la propiedad privada.*

9



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

- Sí, entiendo señor.
- Es para que lo anote ahí que ya tengo la respuesta del banco donde me dijeron que ya no me iban a volver a llamar a mi casa y dije, bueno, voy a hacer una denuncia penal.
- Entiendo, me comenta que esto ya tiene tres meses señor, pasando esto.
- Sí.
- Entiendo, en este caso, le agradezco su tiempo y disculpe las molestias, que tenga un excelente día.

VIII. El veintiséis de agosto de dos mil catorce, el Secretario de Protección de Datos Personales y el Director General de Verificación, emitieron el Acuerdo de Inicio de Procedimiento de Verificación, mediante el cual se determina iniciar procedimiento de verificación a Banco Nacional de México, S.A., integrante del Grupo Financiero Banamex bajo el número de expediente IFAI.3S.07.02-012/2014, conforme a lo siguiente:

NOVENO.- A efecto de constatar el cumplimiento de la LFPDPPP, se ordena el inicio del procedimiento de verificación al Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, cuyo objeto y alcance está dirigido a: 1) verificar la manera en que Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, da tratamiento legítimo, controlado e informado de los datos personales recabados de sus clientes con motivo de la contratación de sus productos o servicios, en apego a los principios establecidos, garantizando las expectativas razonables de privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas, 2) verificar la manera en que Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, registra y da seguimiento a las solicitudes de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición ejercidos por sus clientes; 3) verificar las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas implementadas por Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, que le permitan proteger los datos personales de sus clientes contra daño, pérdida, alteración, destrucción, transmisión y acceso no autorizado y 4) verificar las medidas que adopta Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, con el fin de evitar el tratamiento indebido de los datos personales de sus clientes durante el periodo de bloqueo, garantizando su eliminación segura.

IX. Mediante oficios IFAI/SPDP/DGV/1667/2014 e IFAI/SPDP/DGV/1668/2014, ambos del veintisiete de agosto de dos mil catorce, se notificó a la Responsable, así como al denunciante, respectivamente, el Acuerdo de inicio de procedimiento de



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

verificación a que se refiere el párrafo anterior, tal y como consta en los autos del expediente en que se actúa.

X. Mediante oficio IFAI/SPDP/DGV/1698/2014 del veintinueve de agosto de dos mil catorce, la Dirección General de Verificación requirió al representante legal de la Responsable, para que proporcione la siguiente información:

1. Señale la manera en que su representada da seguimiento a la solicitud de Cancelación ejercida por el C. [REDACTED], con el fin de garantizar el bloqueo de sus datos personales.
2. Indique qué medidas ha adoptado su Representada, con el fin de evitar que se continúe dando tratamiento a los datos personales del C. [REDACTED] durante el periodo de bloqueo y evitar así las llamadas a su número telefónico.
3. Señale lo que a su derecho convenga, en relación con el Acuerdo de Inicio del Procedimiento de Verificación emitido por el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos el veintiséis de agosto de dos mil catorce.

Nombre del denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

XI. Mediante escrito recibido en este Instituto el doce de septiembre de dos mil catorce, la Responsable dio respuesta al requerimiento a que se refiere el inciso anterior, en los siguientes términos:

1. *"...mi representada se ha abstenido de usar el número telefónico del C. [REDACTED] [REDACTED]"*
2. *Dicho número telefónico ha sido bloqueado, por lo que se ha evitado dar tratamiento al mismo.*
3. *Desde luego que mi representada no está de acuerdo con dicho Acuerdo, en razón de que se acreditó debidamente que contrariamente a lo manifestado por el denunciante, el uso del número telefónico que aduce ser de su titularidad le fue proporcionado por su diverso cliente [REDACTED]*

Nombre del denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

De igual forma, se ha demostrado por mi representada, que dicho número telefónico fue usado con la finalidad de comunicarse con su diverso cliente [REDACTED] [REDACTED] para efectos de cobranza, no con el fin de causarle molestias en sus derechos de privacidad.

Nombre de un tercero
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

11



Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Se reitera que a partir de la formal reclamación del C. [REDACTED] formulada a Banamex, en relación con las llamadas telefónicas efectuadas, se dieron instrucciones para que las mismas cesaran de inmediato.

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Sobre las manifestaciones vertidas en su denuncia por parte del C. [REDACTED] se reitera que las llamadas al número telefónico referido, no se efectuaron por Banamex de manera ilícita o dolosa, ya que le asiste la presunción legal de que, en principio, el número telefónico [REDACTED] era de una persona diversa...

Nombre y número telefónico del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Como se ha manifestado, dicho número telefónico fue proporcionado a Banamex por el C. [REDACTED] en su carácter de cliente de la institución de crédito, según se acreditó con la documental que se exhibió con el escrito de fecha 04 de junio de 2014...

Nombre de un tercero
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Al haberse obtenido dicho número telefónico como dato personal del C. [REDACTED], el uso del mismo, por parte de mi representada deriva en legal y lícito, ya que las llamadas telefónicas se efectuaron con fines de cobranza a dicha persona y no con el propósito de causar molestias al C. [REDACTED]

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Desde luego, el uso del referido número telefónico no fue de manera ilegal, en tanto que el mismo fue proporcionado por el C. [REDACTED], con motivo de la relación jurídica existente con Banamex, por lo que mi representada legítimamente podía hacer uso del mismo, para los fines de cobranza, hasta en tanto no existiera oposición por una tercera persona.

Nombre de un tercero
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Al respecto, es de considerarse que... se presume que se cumple con el principio de calidad de los datos cuando son proporcionados directamente por el titular y hasta que este no manifieste y acredite lo contrario...

...el hecho de recabar los datos del solicitante conlleva la presunción de cumplimiento al principio de calidad.

De acuerdo con dicha presunción legal, las llamadas efectuadas por mi representada con fines de cobranza al C. [REDACTED], se justifican en tanto que no existía en principio, oposición por parte de un tercero, pues se consideraba de manera lícita por Banamex que el número telefónico correspondía al C. [REDACTED]

Nombre de un tercero y del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Se enfatiza para los efectos legales a que haya lugar que el denunciante no acredita con el contrato respectivo, que sea titular del número telefónico a que se ha hecho referencia, por lo que la supuesta titularidad no está debidamente acreditada, ya que ni al ejercer sus derechos ARCO, ni con motivo de la denuncia formulada, ha exhibido el documento que acredite que le corresponde la titularidad del citado número telefónico.

12



Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Al no existir uso ilícito o doloso por parte de Banamex, del dato personal del C. [REDACTED], se considera que mi representada no ha incurrido en violación a la LFPDPPP ni a su Reglamento" (sic).

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Una vez precisados los Antecedentes de la presente Resolución, se procede a señalar los siguientes:

CONSIDERANDOS

PRIMERO. El Pleno del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos es competente para conocer y resolver el presente asunto conforme a lo previsto en los artículos 6, apartado A, fracción VIII, 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; transitorio séptimo del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de transparencia, publicado en el Diario Oficial de la Federación el siete de febrero de dos mil catorce; 1, 5, 38, 39 fracciones I y VI, 59 y 60 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el cinco de julio de dos mil diez; 62 y 69 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria a la ley de la materia, cuyas últimas reformas fueron publicadas el nueve de abril de dos mil doce, en el Diario Oficial de la Federación; 128, 129 y 137 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiuno de diciembre de dos mil once; 6, 8, 10, 15, fracción I y 21, fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veinte de febrero de dos mil catorce.

SEGUNDO. Los artículos 1, 2 y 3, fracciones V, XIV y XVIII, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 1, fracción III y 4 de la Ley General de Sociedades Mercantiles y 25, fracción III, del Código Civil Federal, disponen lo siguiente:

Artículo 1.- La presente Ley es de orden público y de observancia general en toda la República y tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

13



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Artículo 2.- Son sujetos regulados por esta Ley, los particulares sean personas físicas o morales de carácter privado que lleven a cabo el tratamiento de datos personales, con excepción de:

I. Las sociedades de información crediticia en los supuestos de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y demás disposiciones aplicables, y

II. Las personas que lleven a cabo la recolección y almacenamiento de datos personales, que sea para uso exclusivamente personal, y sin fines de divulgación o utilización comercial.

Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

V. Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

XIV. Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales.

XVIII. Tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales...".

Artículo 1o.- Esta Ley reconoce las siguientes especies de sociedades mercantiles:

IV.- Sociedad anónima;

Artículo 4o.- Se reputarán mercantiles todas las sociedades que se constituyan en alguna de las formas reconocidas en el artículo 1º de esta Ley.

Artículo 25.- Son personas morales:



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

III. Las sociedades civiles o mercantiles;

De los artículos transcritos, se advierte que el objeto de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares es la protección de los datos personales en posesión de los particulares, para regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, y así garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas; asimismo, que son sujetos regulados por dicha ley, los particulares, personas físicas o morales de carácter privado que lleven a cabo el tratamiento de datos personales.

En tal sentido, considerando que son sujetos regulados por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, los particulares, personas físicas o morales de carácter privado que lleven a cabo el tratamiento de datos personales, siendo que la ley reconoce como sociedad mercantil a las Sociedades Anónimas y que éstas, son consideradas personas morales, toda vez que la Responsable, se encuentra constituida como una Sociedad Anónima, se tiene que es una sociedad mercantil y persona moral de carácter privado, que con motivo del desarrollo de sus actividades obtiene, usa y almacena datos personales y, por tanto decide y lleva a cabo su tratamiento, por lo que resulta indubitable concluir que se encuentra sujeta a la ley mencionada y a los principios de protección de datos establecidos en la misma.

TERCERO. Establecido lo anterior, en el escrito de denuncia presentado ante este Instituto el veintiuno de mayo de dos mil catorce, el titular manifestó presuntas violaciones a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, cometidas por la Responsable, tal y como quedó precisado en el Antecedente I de la presente Resolución, mismas que consisten en lo siguiente: *"Tengo una respuesta de Banamex de solicitud de derechos ARCO... donde me dicen que ya cancelaron mis datos personales para que ya no me sigan molestando a mi domicilio ya que no tengo relación con este banco, buscan a una persona que yo no conozco. Ya se cumplieron todos los trámites y siguen molestando a mi número telefónico. Hago esta denuncia a Banamex por violar mi privacidad y se proceda en su contra"* (sic).

CUARTO.- De la información presentada por la Responsable, a que se refieren los Antecedentes IV, VI y XI de la presente Resolución, se desprende de manera sustancial lo siguiente:



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

- a. Que los datos recabados por Banamex fueron proporcionados directamente por el propio denunciante, en virtud de la relación jurídica derivada de la celebración del contrato denominado Cuenta Maestra Opción Banamex, suscrito entre ambas partes el veinticuatro de octubre de mil novecientos noventa y siete.
- b. Que la información recabada fue utilizada con la finalidad de cumplir con las obligaciones derivadas del contrato a que se refiere el inciso anterior.
- c. Que la solicitud ARCO presentada a Banamex por el denunciante, fue atendida mediante comunicado del ocho de abril de dos mil catorce, a través del cual se indica al denunciante que se ha procedido al bloqueo de sus datos personales, por lo que se le hace saber que durante el periodo de bloqueo, sus datos personales no serán tratados por Banamex para ningún fin.
- d. Que se tiene registrado por Banamex que en los meses de enero, febrero y mayo del dos mil catorce, se efectuaron llamadas al número telefónico [REDACTED] con fines de cobranza, en virtud de que el C. [REDACTED] proporcionó dicho número telefónico, sin embargo, a partir de la formal reclamación del hoy denunciante, se dieron instrucciones para que cesaran inmediatamente las llamadas a dicho número.
- e. Que las llamadas de cobro al número telefónico [REDACTED] no se efectuaron por Banamex de manera ilícita o dolosa, ya que al haber sido proporcionado dicho número por el C. [REDACTED], a Banamex le asiste la presunción legal de que, en principio, dicho número telefónico corresponde a un cliente diverso al denunciante.
- f. Que las llamadas telefónicas efectuadas por Banamex se justifican hasta en tanto no existía, en principio, oposición por parte de su verdadero titular, pues se consideraba que el número telefónico correspondía a una persona diversa, por lo que Banamex reitera que, una vez aclarado formal y debidamente por el C. [REDACTED] que el número telefónico [REDACTED] es de su titularidad, Banamex se ha abstenido y se abstendrá de efectuar llamadas a dicho número telefónico.
- g. Que se presume se cumple con el principio de calidad de los datos cuando son proporcionados directamente por el titular y hasta que este no manifieste y acredite lo contrario, por lo que, el hecho de que Banamex haya recabado los datos del C. [REDACTED] conlleva la presunción de cumplimiento al principio de calidad.

Número telefónico del denunciante y nombre de un tercero
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Número telefónico del denunciante y nombre de un tercero
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombre y número telefónico del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombre del denunciante
Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

16



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

- h. De acuerdo con dicha presunción legal, las llamadas efectuadas por Banamex con fines de cobranza al C. [REDACTED], se justifican en tanto que no existía en principio, oposición por parte de un tercero, pues se consideraba de manera lícita por Banamex que el número telefónico correspondía al C. [REDACTED] [...].
- i. Que el denunciante no acredita con el contrato respectivo, ser el titular del número telefónico a que se ha hecho referencia, por lo que la supuesta titularidad no está debidamente acreditada, ya que ni al ejercer sus derechos ARCO, ni con motivo de la denuncia formulada, ha exhibido el documento que acredite que le corresponde la titularidad del citado número telefónico.

Nombre de un
tercero y del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

QUINTO. En este mismo orden de ideas, una vez analizado el contenido de los dos discos presentados por la Responsable, la Dirección General de Verificación llevó a cabo la transcripción a que se refiere el Antecedente VII de la presente Resolución, de la cual se desprende lo siguiente:

Que la Responsable, a través de su "Unidad de Apoyo Banamex" realizó diversas llamadas al domicilio del denunciante, obteniendo como respuesta, de manera reiterada, que el número telefónico al que se estaba llamando no correspondía a la persona solicitada.

Que dichas llamadas continuaron a pesar de que en los diversos archivos de sonido proporcionados por la Responsable, se escucha de manera reiterada, que los interlocutores manifiestan haber acudido a las oficinas de Banamex a presentar su solicitud de cancelación, proporcionando además el número de folio por el cual la Responsable dio respuesta favorable a dicha solicitud de cancelación.

SEXTO. No pasa desapercibido que, de acuerdo con las manifestaciones a que se refiere el Antecedente IV incisos 1 y 2 de la presente Resolución, la Responsable acepta que recabó y almacenó datos personales concernientes al C. [REDACTED] [REDACTED], mismos que fueron proporcionados directamente por el propio denunciante, en virtud de la relación jurídica derivada de la celebración del contrato denominado Cuenta Maestra Opción Banamex, suscrito entre ambas partes el veinticuatro de octubre de mil novecientos noventa y siete.

Nombre del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

17



Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Con el fin de acreditar lo anterior, la Responsable presentó copia de la solicitud de cuenta maestra, en la que constan entre otros, los siguientes datos personales concernientes al hoy denunciante: Nombre; Domicilio; Fecha de Nacimiento; Registro Federal de Contribuyentes y Teléfono. **[énfasis añadido].**

De igual manera, de acuerdo con las manifestaciones a que se refiere el Antecedente IV inciso 5 antepenúltimo y penúltimo párrafos y reiterado en las manifestaciones a que se refiere el Antecedente VI último párrafo de la presente Resolución, la propia Responsable señala que *"las llamadas efectuadas por mi representada con fines de cobranza al C. [REDACTED] se justifican en tanto que no existía, en principio, oposición por parte de su verdadero titular, el C. [REDACTED], pues se consideraba de manera lícita por Banamex que el número telefónico correspondía al C. [REDACTED]"*

Aclarado formal y debidamente por el C. [REDACTED] que el número telefónico [REDACTED] es de su propiedad, Banamex se ha abstenido y se abstendrá de efectuar llamadas a dicho número telefónico" (sic). **[énfasis añadido].**

Dichas manifestaciones contrastan con el argumento de la Responsable, a que se refiere el Antecedente XI, inciso 3 penúltimo párrafo de la presente Resolución, en el sentido de que *"Se enfatiza para los efectos legales a que haya lugar que el denunciante no acredita con el contrato respectivo, que sea titular del número telefónico a que se ha hecho referencia, por lo que la supuesta titularidad no está debidamente acreditada, ya que ni al ejercer sus derechos ARCO, ni con motivo de la denuncia formulada, ha exhibido el documento que acredite que le corresponde la titularidad del citado número telefónico" (sic).* **[énfasis añadido].**

Derivado de lo anterior, se considera que, si bien es cierto que el denunciante no proporcionó a este Instituto copia de la documental con la que acredite la titularidad de la línea telefónica número [REDACTED], también lo es que la propia Responsable en los ocursos recibidos en la Dirección General de Verificación el cinco y el diecinueve de junio de dos mil catorce, a través de los cuales respondió los requerimientos que le fueron formulados mediante los oficios IFAI/SPDP/DGV/0846/2014 e IFAI/SPDP/DGV/0988/2014, admitió haber recabado y almacenar dicha información, además de haber recibido formal y debidamente la solicitud de Derechos ARCO correspondiente por parte del hoy denunciante, por lo que este Instituto considera que la Responsable acreditó y reconoció, en su momento, la titularidad de la línea telefónica número [REDACTED] por parte del denunciante.

Nombre del denunciante y de un tercero Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Número telefónico del denunciante Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Número telefónico del denunciante Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombre y número telefónico del denunciante Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG



Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Tan es así, que la Responsable estimó procedente la solicitud de cancelación de datos personales presentada por el hoy denunciante el catorce de marzo de dos mil catorce, atendiéndola de manera favorable el ocho de abril del mismo año, al informarle que se había procedido al bloqueo de sus datos personales, para que, una vez que transcurra el plazo de prescripción legal correspondiente, se procediera a la supresión correspondiente.

SÉPTIMO. Por lo que respecta al argumento de la Responsable en el sentido de que ha realizado llamadas de cobro al número telefónico [REDACTED] en virtud de que éste le fue proporcionado por un cliente diverso al denunciante, este Instituto considera que, si bien es cierto que el número telefónico [REDACTED] fue proporcionado a Banamex por una persona diversa al hoy denunciante, también lo es que, del análisis a la documental presentada por la Responsable para acreditar su dicho, relacionada en el numeral 5 de anexos presentados por Banamex a que se refiere el Antecedente IV de la presente Resolución, se pudo constatar que, efectivamente, dicho número telefónico fue proporcionado por persona diversa al denunciante, sin embargo, esto fue únicamente con el fin de acreditar sus referencias personales, tal y como se aprecia a continuación:

Número telefónico del denunciante Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

 FECHA 25 JUNIO 2013 LUGAR CIUDAD MADERO TAMAULIPAS SOLICITUD-CONTRATO DE TARJETA DE CREDITO EL TRÁMITE DE ESTA SOLICITUD ES GRATUITO No folio [REDACTED]

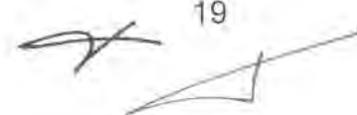
REFERENCIAS BANCARIAS REFERENCIAS PERSONALES

CUENTAS DE CRÉDITO QUE UTILIZA	CUENTAS DE CAPTACIÓN (CHEQUES INVERSIÓN O DÉBITO)	NOMBRE COMPLETO	TELÉFONO	PARIENTESCO
INSTITUCIÓN	INSTITUCIÓN	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
OTRO BANCO	TIPO DE CUENTA	TELÉFONO	[REDACTED]	[REDACTED]
NO CUENTA	NO CUENTA	CLAVE L.D.	[REDACTED]	[REDACTED]
INSTITUCIÓN	INSTITUCIÓN	NOMBRE COMPLETO	[REDACTED]	[REDACTED]
NO CUENTA	NO CUENTA	TIPO DE CUENTA	TELÉFONO	[REDACTED]
			CLAVE L.D.	[REDACTED]
			TEL.	[REDACTED]

Número de folio de solicitud de un tercero Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Nombres y número telefónico de terceros Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

Número telefónico del denunciante Artículos 3, fracción II, y 18, fracción II, de la LFTAIPG

19 



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Al respecto, de acuerdo con el artículo 117 de la Ley de Instituciones de Crédito, se establece lo siguiente:

“Artículo 117. Las instituciones de crédito en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones, sino al depositante, deudor, titular o beneficiario que corresponda, a sus representantes legales o a quienes tenga otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en la operación o servicio...”

OCTAVO.- En este mismo orden de ideas, los artículos 12 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, 40 y 43 de su Reglamento, establecen lo siguiente:

Artículo 12.- *El tratamiento de datos personales deberá limitarse al cumplimiento de las finalidades previstas en el aviso de privacidad. Si el responsable pretende tratar los datos para un fin distinto que no resulte compatible o análogo a los fines establecidos en aviso de privacidad, se requerirá obtener nuevamente el consentimiento del titular.*

Artículo 40. *Los datos personales sólo podrán ser tratados para el cumplimiento de la finalidad o finalidades establecidas en el aviso de privacidad, en términos del artículo 12 de la Ley.*

Para efectos del párrafo anterior, la finalidad o las finalidades establecidas en el aviso de privacidad deberán ser determinadas, lo cual se logra cuando con claridad, sin lugar a confusión y de manera objetiva se especifica para qué objeto serán tratados los datos personales.

Artículo 43. *El responsable no podrá llevar a cabo tratamientos para finalidades distintas que no resulten compatibles o análogas con aquéllas para las que hubiese recabado de origen los datos personales y que hayan sido previstas en el aviso de privacidad, a menos que:*

- I. Lo permita de forma explícita una ley o reglamento, o*
- II. El responsable haya obtenido el consentimiento para el nuevo tratamiento.*

Derivado de lo anterior, se reitera que, si bien es cierto que al suscribir el contrato de tarjeta de crédito del veinticinco de junio de dos mil trece, el C. [REDACTED] señaló el número telefónico [REDACTED] como parte de sus referencias personales, también lo es que dicho número telefónico fue proporcionado únicamente en carácter de Referencia Personal.

Nombre de un
tercero
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

Número
telefónico del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

En ese sentido, sobre las finalidades del tratamiento de los datos personales que recaba la Responsable, resulta conveniente mencionar que su aviso de privacidad, el cual fue proporcionado de forma adjunta al escrito recibido en este Instituto el cinco de junio de dos mil catorce, establece lo siguiente:

Finalidades del tratamiento de sus datos personales:

Los datos personales que Banamex, Tarjetas Banamex y Soriban recaben serán usados para atender su solicitud de un producto o servicio bancario o financiero, para formalizar y registrar su contratación, o bien para mantener y cumplimentar la relación jurídica que se genere.

Asimismo, Banamex, Tarjetas Banamex y Soriban podrán utilizar sus datos personales para: (i) mercadotecnia, publicidad y prospección comercial; (ii) ofrecerte, en su caso, otros productos bancarios o financieros propios o de cualquiera de sus afiliadas, subsidiarias, sociedades controladoras, asociadas, comisionistas o sociedades integrantes del Grupo Financiero Banamex; (iii) remitirte promociones de otros bienes o servicios relacionados con los citados productos bancarios o financieros; (iv) hacer de su conocimiento o invitarle a participar en nuestras actividades no lucrativas de compromiso social que tengan como objetivo promover el desarrollo de las personas, a través de proyectos educativos, sociales, ecológicos y culturales; y, (v) permitirle el acceso a cualquiera de los inmuebles en los que se encuentren ubicadas sus oficinas o sucursales, finalidades que no son indispensables para el cumplimiento de la relación jurídica que dio origen al producto o servicio contratado.

De la transcripción que precede, se desprende que los datos personales recabados por la Responsable son utilizados para atender, formalizar y registrar las solicitudes de los productos o servicios contratados, mantener y dar cumplimiento a la relación jurídica correspondiente, proporcionar el acceso a sus oficinas, así como para mercadotecnia, publicidad y prospección comercial, incluyendo la oferta de otros servicios bancarios o financieros y el envío de promociones.

Sin embargo, de la revisión integral al aviso de privacidad de la Responsable, no se advierte que haga referencia alguna a los datos personales recabados de las referencias personales requeridas para la suscripción de contratos de tarjetas de crédito, como en el presente asunto, y menos aún sobre las finalidades para las cuales son obtenidos.



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Al respecto, este Instituto considera que una referencia personal tiene como única finalidad que la Responsable cuente con los elementos necesarios para comprobar la veracidad de los datos que le son suministrados por quien requiere de sus productos o servicios, sin que esto implique en ningún momento que la persona señalada como referencia asuma las responsabilidades del sujeto obligado en caso de que éste incurra en un incumplimiento de sus obligaciones, toda vez que quien sirve de referencia no tiene el carácter de depositante, deudor, titular o beneficiario del producto o servicio, por lo que en términos del artículo 117 de la Ley de Instituciones de Crédito, la Responsable debe abstenerse de realizar llamadas con fines de cobranza al número telefónico de una referencia personal, distinta al sujeto obligado.

Por lo tanto, y considerando que en términos de la ley de la materia, el tratamiento de los datos personales por parte de los responsables debe limitarse al cumplimiento de las finalidades previstas en el aviso de privacidad respectivo, y que en el presente caso ha quedado acreditado que dicho documento no precisa las finalidades del tratamiento de los datos personales de quienes fungen como referencias personales, se concluye que la Responsable presuntamente **trató los datos personales** del denunciante **para una finalidad sustancialmente distinta de aquélla para que originalmente fueron obtenidos**, misma que no resulta compatible ni análoga con los fines previstos en su aviso de privacidad, **sin contar con el consentimiento del titular para tal efecto**, actualizándose así una probable transgresión a lo establecido en los artículos 12 de la ley de la materia; 40 y 43 de su Reglamento.

En atención a lo anterior, se considera que la Responsable presuntamente se coloca en el supuesto de la infracción establecida en el artículo 63 fracción IX de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares:

Artículo 63.- *Constituyen infracciones a esta Ley, las siguientes conductas llevadas a cabo por el responsable:*

...

IX. *Cambiar sustancialmente la finalidad originaria del tratamiento de los datos, sin observar lo dispuesto por el artículo 12;*



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

NOVENO. Ahora bien, de la simple lectura a la descripción de la solicitud de derechos ARCO presentada por el denunciante ante la Responsable, a que se hace referencia en el Antecedente I de la presente Resolución, se desprende lo siguiente:

“Solicito a Banamex borren de sus registros mis datos personales, ya que no tengo ninguna relación con este banco. Desde hace 2 meses me están llamando a mi domicilio por teléfono al [REDACTED], en todas las llamadas les contesto que no soy la persona que buscan y que dejen de molestar a mi domicilio...”

Número
teléfono del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG

Al respecto, la Responsable emitió respuesta el ocho de abril de dos mil catorce, en la que señala lo siguiente:

“En respuesta a su solicitud de cancelación, le informamos que estamos procediendo al bloqueo de sus datos personales, para que una vez transcurrido el plazo de prescripción legal correspondiente, procedamos a la supresión de los mismos.

Durante dicho periodo los mismos no serán tratados para ningún fin, incluso el uso para fines comerciales...”

DÉCIMO.- Adicionalmente, los artículos 25 y 32 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 105, 106, 107 y 108 de su Reglamento, establecen lo siguiente:

Artículo 25.- *El titular tendrá en todo momento el derecho a cancelar sus datos personales.*

La cancelación de datos personales dará lugar a un periodo de bloqueo tras el cual se procederá a la supresión del dato. El responsable podrá conservarlos exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas del tratamiento. El periodo de bloqueo será equivalente al plazo de prescripción de las acciones derivadas de la relación jurídica que funda el tratamiento en los términos de la Ley aplicable en la materia.

Una vez cancelado el dato se dará aviso a su titular.

Cuando los datos personales hubiesen sido transmitidos con anterioridad a la fecha de rectificación o cancelación y sigan siendo tratados por terceros, el responsable deberá hacer de su conocimiento dicha solicitud de rectificación o cancelación, para que proceda a efectuarla también.

Artículo 32.- *El responsable comunicará al titular, en un plazo máximo de veinte días, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, la determinación adoptada, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los quince días siguientes a la fecha en que se comunica la*



Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

respuesta. Tratándose de solicitudes de acceso a datos personales, procederá la entrega previa acreditación de la identidad del solicitante o representante legal, según corresponda.

Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso.

Artículo 105. *En términos del artículo 25 de la Ley, la cancelación implica el cese en el tratamiento por parte del responsable, a partir de un bloqueo de los mismos y su posterior supresión.*

Artículo 106. *El titular podrá solicitar en todo momento al responsable la cancelación de los datos personales cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios y deberes que establece la Ley y el presente Reglamento.*

La cancelación procederá respecto de la totalidad de los datos personales del titular contenidos en una base de datos, o sólo parte de ellos, según lo haya solicitado.

Artículo 107. *De resultar procedente la cancelación, y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 32 de la Ley, el responsable deberá:*

- I. Establecer un periodo de bloqueo con el único propósito de determinar posibles responsabilidades en relación con su tratamiento hasta el plazo de prescripción legal o contractual de éstas, y notificarlo al titular o a su representante en la respuesta a la solicitud de cancelación, que se emita dentro del plazo de veinte días que establece el artículo 32 de la Ley;*
- II. Atender las medidas de seguridad adecuadas para el bloqueo;*
- III. Llevar a cabo el bloqueo en el plazo de quince días que establece el artículo 32 de la Ley, y*
- IV. Transcurrido el periodo de bloqueo, llevar a cabo la supresión correspondiente, bajo las medidas de seguridad previamente establecidas por el responsable.*

Artículo 108. *En términos del artículo 3, fracción III de la Ley, el bloqueo tiene como propósito impedir el tratamiento, a excepción del almacenamiento, o posible acceso por persona alguna, salvo que alguna disposición legal prevea lo contrario.*

El periodo de bloqueo será hasta el plazo de prescripción legal o contractual correspondiente.



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

De la normatividad transcrita se desprende lo siguiente:

- Los titulares tienen en todo momento, el derecho a cancelar sus datos personales, cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios y deberes que establece la ley de la materia.
- La cancelación de datos personales implica el cese en el tratamiento por parte del responsable, a partir de un bloqueo de los mismos, durante el cual podrá conservarlos exclusivamente para determinar las posibles responsabilidades derivadas del tratamiento.
- El bloqueo tiene como propósito impedir el tratamiento, a excepción del almacenamiento, o el posible acceso por persona alguna, salvo que alguna disposición legal establezca lo contrario.
- Una vez transcurrido el periodo de bloqueo, el cual será equivalente al plazo legal de prescripción de las acciones derivadas de la relación jurídica que funda el tratamiento, se procederá a la supresión del(los) dato(s), bajo las medidas de seguridad establecidas por el responsable para tal efecto.

Al respecto, este Instituto considera que si bien la Responsable obtuvo el número telefónico [REDACTED] de manera lícita, al haber sido proporcionado por una persona diversa al denunciante, tal y como quedó demostrado en el Considerando Séptimo de la presente Resolución, lo cierto es que el titular de la línea telefónica señaló de manera reiterada que dicha línea no correspondía a la persona señalada por la Responsable, lo cual dio origen a que el hoy denunciante presentara ante Banamex la solicitud de "Derechos ARCO" (cancelación) del catorce de marzo de dos mil catorce, misma que fue resuelta de manera favorable por Banamex y notificada mediante respuesta del ocho de abril de dos mil catorce.

En tal virtud, considerando que se estimó procedente la solicitud de cancelación de datos personales presentada por el titular, es claro que la Responsable debió establecer un periodo de bloqueo, con el único propósito de determinar posibles responsabilidades derivadas del tratamiento, y con ello, impedir que siguiera utilizándose la información personal del denunciante.

Número
telefónico del
denunciante
Artículos 3,
fracción II, y
18, fracción II,
de la LFTAIPG



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

De tal forma, la Responsable debió cesar el tratamiento de los datos personales derivado del periodo de bloqueo referido en el párrafo que antecede; no obstante, dicha circunstancia no impidió que la Responsable continuara con sus actividades, tal y como consta en las grabaciones de los archivos de audio presentados por la propia Responsable y lo manifestado por ésta misma en su escrito de respuesta a que se refiere el numeral 4 del Antecedente IV de la presente Resolución, al señalar expresamente que "*Se tiene registrado por Banamex, que en los meses de enero, febrero y mayo del año en curso, se efectuaron para fines de cobranza, diversas llamadas al número telefónico [...]*" (sic).

Con base en lo anterior se advierte que a pesar de que la Responsable emitió su respuesta a la solicitud de cancelación de datos personales el ocho de abril de dos mil catorce, en sentido favorable para el hoy denunciante, Banamex reconoció expresamente haber continuado realizando llamadas durante el mes de mayo del año en curso, de lo que se desprende que continuó con el **uso ilegítimo de los datos personales aún y cuando se había solicitado el cese** del mismo por parte de su titular, en contravención de los artículos 25 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 105, 107 y 108 de su Reglamento.

En atención a lo anterior, se considera que la Responsable presuntamente se coloca en el supuesto de la infracción establecida en el artículo 63 fracción XVI de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares:

Artículo 63.- Constituyen infracciones a esta Ley, las siguientes conductas llevadas a cabo por el responsable:

...

XVI. Continuar con el uso ilegítimo de los datos personales cuando se ha solicitado el cese del mismo por el Instituto o los titulares;

...

Concluido el análisis de los hechos correspondientes, de las manifestaciones y las pruebas aportadas durante el procedimiento de verificación instaurado, así como de los demás elementos que obran en el expediente de mérito, este Pleno:



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

RESUELVE

PRIMERO. Con fundamento en el artículo 61 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 137, párrafo segundo, 140 de su Reglamento, se ordena iniciar el procedimiento de imposición de sanciones a Banco Nacional de México, S.A., Integrante del Grupo Financiero Banamex, toda vez que, al realizar llamadas de cobro a un número telefónico que no corresponde directamente al del depositante, deudor, titular o beneficiario con quien estableció la relación jurídica correspondiente, la Responsable presuntamente trató los datos personales del denunciante para una finalidad sustancialmente distinta de aquella para que originalmente fueron obtenidos, misma que no resulta compatible ni análoga con los fines previstos en su aviso de privacidad, sin contar con el consentimiento del titular para tal efecto; y además, continuó con el uso ilegítimo de los datos personales aún y cuando se había solicitado el cese del mismo por parte de su titular; lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los Considerandos **OCTAVO** y **DÉCIMO** de la presente Resolución.

SEGUNDO. Túrnese el presente expediente a la Secretaría de Protección de Datos Personales a efecto de que se dé inicio al procedimiento señalado en el resolutivo **PRIMERO** de la presente Resolución.

TERCERO. Notifíquese la presente Resolución al denunciante y al Responsable, con fundamento en el artículo 137 último párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

CUARTO. Se hace del conocimiento del Responsable que con fundamento en el artículo 138 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en contra de la resolución al procedimiento de verificación, podrá interponer el juicio contencioso administrativo ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

QUINTO. El presente expediente puede ser consultado en el domicilio del Instituto, ubicado en Avenida Insurgentes Sur, número tres mil doscientos once (3211), Segundo Piso, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, Código Postal 04530 (cero, cuatro, cinco, tres, cero), en la Ciudad de México, Distrito Federal, en la Dirección General de Verificación.



Instituto Federal de Acceso a la
Información y Protección de Datos

SECRETARÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
DIRECCION GENERAL DE VERIFICACION
RESPONSABLE: BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.
INTEGRANTE DEL GRUPO FINANCIERO BANAMEX
EXPEDIENTE DE VERIFICACIÓN: IFAI.3S.07.02-012/2014
RESOLUCIÓN: ACT-PRIV/26/11/2014.02.01.03

Así lo resolvieron, por unanimidad, los Comisionados presentes del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, en sesión celebrada el veintiséis de noviembre de dos mil catorce, ante el Secretario de Protección de Datos Personales.



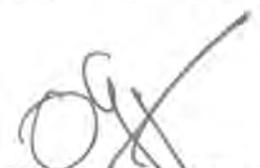
Ximena Puente de la Mora
Comisionada Presidenta



Francisco Javier Acuña Llamas
Comisionado



Areli Cano Guadiana
Comisionada



Óscar Mauricio Guerra Ford
Comisionado



Rosendoevgueni Monterrey Chepov
Comisionado



Joel Salas Suárez
Comisionado



Luis Gustavo Parra Noriega
Secretario de Protección de Datos Personales