



EXPEDIENTE: 127-07-2022-DEN

RESOLUCION N° 004-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 08:00 horas del 09 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.**

RESULTANDO

- 1- Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC en fecha 21 de julio de 2022, suscrito por el señor **[NOMBRE 1]** se presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A. (en adelante Scotiabank)** para que esta Agencia conozca en lo que a sus competencias corresponde, cuya pretensión es: *“Solicito se investigue la anterior situación de una manera meticulosa”*. (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**352-2022** de las 10:28 horas del 29 de julio de 2022, se previene al denunciante aclarar los hechos que dan pie a la denuncia, indicar cuál es su pretensión dentro del procedimiento y aportar prueba documental que considere relevante. Dicha resolución fue notificada al accionante en fecha 29 de julio de 2022. (Visible a folios 14 y 15 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 16 de agosto de 2022, el señor **[NOMBRE 1]** presenta documentación con la finalidad de cumplir con lo prevenido mediante resolución N°**352-2022** supra indicada. (Visible a folios 16 al 21 del Expediente Administrativo).
- 4- Que mediante resolución N°**428-2022** de las 07:40 horas del 23 de agosto de 2022, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al denunciado, a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinentes. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 31 de agosto de 2022. (Visible a folios 22 y 24 del Expediente Administrativo).
- 5- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 05 de setiembre de 2022, el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de apoderado de Scotiabank, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**428-2022** supra indicada. (Visible a folios 28 al 34 del Expediente Administrativo).
- 6- Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

CONSIDERANDO

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

- 1- Que mediante el escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor del MEIC en fecha 21 de julio de 2022, suscrito por el señor **[NOMBRE 1]** se presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A. (en adelante Scotiabank)** para que esta Agencia conozca en lo que a sus competencias corresponde, cuya pretensión es: *“Solicito se investigue la anterior situación de una manera meticulosa”*. (Visible a folios 01 al 13 del Expediente Administrativo).



- 2- Que Scotiabank cuenta con una autorización firmada por el señor [NOMBRE 1] para ser consultado en el Centro de Información Crediticia (en adelante CIC). (Visible a folio xx del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Por carecer de sustento probatorio se tiene como hecho no probado:

- 1- Que el señor [NOMBRE 1] haya gestionado la revocación de la autorización o consentimiento informado que brindó al Scotiabank.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Expone el señor [NOMBRE 1] en su

escrito que el día 2 de mayo de 2022, para un trámite personal adquirí mi historial crediticio, donde observó que el denunciado solicitó su historial crediticio desde el periodo 2018 hasta la fecha de interposición de la denuncia, sin ser el denunciante cliente o sin haber realizado ninguna transacción con esa entidad. Señala que Scotiabank no le informó porque ha utilizado la información que se encuentra visible en la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante SUGEF), así como tampoco cual es el uso que se le ha dado a la mencionada información. Indica que por múltiples diferencias con los estados de cuenta por una tarjeta de crédito desde setiembre de 2018 no es cliente ni usuario de los servicios financieros del Scotiabank. Considera que al no ser cliente desde el año 2018, el documento que le ha presentado el denunciado, el cual está firmado por el aquí denunciante, ha expirado ya que discurre que el mencionado documento subsistía mientras existía la relación comercial, reiterando que la misma ha finalizado en 2018.

Por su parte señala el Scotiabank en su informe que, el señor [NOMBRE 1] ingresó como cliente a su sistema llamado “Scotiapro” en fecha 12 de octubre de 2011, luego de la fusión entre Scotiabank Transformándose (Citibank) con Scotiabank de Costa Rica S.A. El proceso de fusión se hizo de forma progresiva, por lo anterior cuenta con dos boletas de autorización de la persona física para entregar información crediticia a una entidad supervisada. Por otro lado, indica que, en su sistema el señor [NOMBRE 1] cuenta con una tarjeta de crédito la cual se encuentra en mora. Expone que en el año 2017 el señor [NOMBRE 1] presentó una denuncia en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (en adelante MEIC), la cual consistía en una compra reflejada en su tarjeta de crédito la cual no reconocía, dicha denuncia fue declarada por el MEIC sin lugar, expone que en el año 2018 el señor [NOMBRE 1] vuelve a interponer una denuncia ante el MEIC, en razón de un saldo adeudado por el denunciante en su tarjeta de crédito, y se encuentran a la espera de la resolución final de este caso interpuesto ante el MEIC. Manifiesta el Scotiabank que, en abril de 2022 el señor [NOMBRE 1] presentó una nueva queja en SUGEF donde indicó que no estaba de acuerdo con el cobro del saldo adeudado, por lo que mediante el oficio OGG976-22 han brindado respuesta formal y explica detalladamente de donde provienen los montos adeudados. Señala que en fecha 13 de julio de 2022 el aquí denunciante presentó una nueva queja por medio de la oficina del consumidor financiero, indicando que él nunca había autorizado al Scotiabank para realizar las consultas ante SUGEF, a lo que el denunciado ha respondido que: *“Luego de realizar las validaciones correspondientes hemos confirmado que en el año 2015, año en que se realizó la formalización de su tarjeta de crédito con Citi Bank (posteriormente se fusiono con Scotiabank de Costa Rica) y se completaron los documentos correspondientes, usted nos brindó la autorización para poder consultar su reporte crediticio mediante el formulario (...)”*.

En primer lugar, resulta de vital importancia aclarar a ambas partes que dentro del presente procedimiento de protección de derechos solamente se conocerá sobre el tratamiento de los datos



personales del señor [NOMBRE 1] y si el mismo se ajusta a lo estipulado por la Ley No.8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, por lo que se indica que no se discutirá nada en relación a la deuda que pueda mantener el denunciante con Scotiabank, o de cualquier otro procedimiento administrativo que exista en cualquier otra instancia, ya que estos temas en particular no se encuentran dentro de las competencias de esta Agencia, atribuciones debidamente establecidas en el artículo 16 de la Ley No.8968, Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales que indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos.** **b) Llevar un registro de las bases de datos reguladas por esta ley.** **c) Requerir, de quienes administren bases de datos, las informaciones necesarias para el ejercicio de su cargo, entre ellas, los protocolos utilizados.** **d) Acceder a las bases de datos reguladas por esta ley, a efectos de hacer cumplir efectivamente las normas sobre protección de datos personales. Esta atribución se aplicará para los casos concretos presentados ante la Agencia y, excepcionalmente, cuando se tenga evidencia de un mal manejo generalizado de la base de datos o sistema de información.** **e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales.** **f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales.** **g) Imponer las sanciones establecidas, en el artículo 28 de esta ley, a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que infrinjan las normas sobre protección de los datos personales, y dar traslado al Ministerio Público de las que puedan configurar delito.** **h) Promover y contribuir en la redacción de normativa tendiente a implementar las normas sobre protección de los datos personales.** **i) Dictar las directrices necesarias, las cuales deberán ser publicadas en el diario oficial La Gaceta, a efectos de que las instituciones públicas implementen los procedimientos adecuados respecto del manejo de los datos personales, respetando los diversos grados de autonomía administrativa e independencia funcional.** **j) Fomentar entre los habitantes el conocimiento de los derechos concernientes al acopio, el almacenamiento, la transferencia y el uso de sus datos personales. En el ejercicio de sus atribuciones, la Prodhab deberá emplear procedimientos automatizados, de acuerdo con las mejores herramientas tecnológicas a su alcance.”. (resaltado no es del original). Hecha esta advertencia se procede a resolver este procedimiento por el fondo.**

De las pruebas aportadas por Scotiabank se desprende que el mencionado banco cuenta con un consentimiento informado para entregar información crediticia, así como realizar consultas del señor [NOMBRE 1], esto en razón de que el mismo, tiene una relación crediticia con dicha entidad financiera, y, por tanto, toda persona que establezca relaciones con entidades de esa índole, tienen el deber de facilitar datos personales, de no hacerlo, no podría contar con el servicio que está pretendiendo establecer y en el presente caso es claro que existe dicha relación; además, Scotiabank es una entidad regulada por el sistema financiero nacional, por lo tanto, al contar ésta con la debida autorización del señor [NOMBRE 1], cumple plenamente con lo establecido por el principio del consentimiento informado, según lo indicado en el artículo 5 parte segunda: “**ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado(...)**2.-**Otorgamiento del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento**



físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. (...)” (Resaltado no es del original).

Además, tenemos que el Reglamento del CIC indica en sus artículos 4 y 7: “Artículo 4°-Usuarios del CIC. Únicamente los funcionarios de la entidad que hayan sido designados como Usuarios Autorizados por el Usuario Administrador Propietario o el Usuario Administrador Suplente de la propia entidad, podrán consultar la información que mantiene el CIC. Para estos efectos, se entenderá por: **Usuario Administrador:** Persona responsable de designar y autorizar a los funcionarios de la entidad que fungirán como "Usuario Autorizado" del CIC. Las entidades estarán obligadas a reportar a la SUGEF el nombre y calidades de los "Usuarios Administradores", en los plazos, formatos y por los medios que establezca la Superintendencia General de Entidades Financieras. Es responsabilidad del Gerente General de cada entidad, nombrar un Usuario Administrador Propietario y un Usuario Administrador Suplente. **Usuario Autorizado:** Funcionario de la entidad autorizado para interactuar en el sistema del CIC de conformidad con los roles indicados en el Manual de Información del Centro de Información Crediticia. Los usuarios autorizados que no utilicen el Centro de Información Crediticia durante el plazo de tres meses, serán inhabilitados automáticamente. Artículo 7°-Autorización y revocación. Cuando un reporte individual incluya información que no es de dominio público, la SUGEF sólo puede dar acceso a esa información si existe una autorización previa de la persona que va a ser consultada, ya sea firmada físicamente o mediante el uso de la firma digital, documentación que debe registrar de manera digital en el CIC, mediante los mecanismos que al efecto se establezcan en el Manual de Información del Centro de Información Crediticia. Por lo tanto, el reporte para la entidad con autorización y el reporte para el deudor pueden ser consultados por la entidad únicamente si se ha tramitado en el CIC, la autorización otorgada por la persona a que se refiere esa información. (...) Las entidades se encuentran obligadas a entregar a las personas copia de las autorizaciones inmediatamente después de firmadas, cuya constancia de recibido por parte de la persona deberá constar en los expedientes de crédito. Tanto para la entrega a la persona de las copias de las autorizaciones, como para la conservación de las mismas en los expedientes de crédito, podrá usarse cualquier mecanismo tanto físico, como electrónico. En los casos en que sean los clientes los que remitan a las entidades la autorización debidamente firmada con dispositivo de firma digital, la entidad no estará en la obligación de darle una copia.” (Resaltado no es del original). Por lo anterior, siendo que Scotiabank es un ente regulado por SUGEF y cuenta con la autorización del denunciante para ser consultado en el CIC, no se estaría transgrediendo lo indicado por ninguno de los cuerpos normativos.

Por otra parte, se puede ver que la legislación mencionada en la presente resolución no señala algún tipo de prescripción o caducidad de la autorización o consentimiento informado que pudo haber sido otorgado al Banco, sino que se habla de la revocación de la autorización o del consentimiento informado. Expone el Reglamento del CIC en su artículo 8, inciso c.: “Artículo 8°-Procedimientos para autorización y la revocación en el CIC. Las entidades deberán observar el siguiente procedimiento para la consulta del CIC y para el trámite de revocatorias: (...) c. Trámite de solicitud de revocación. Cuando una persona desea revocar una solicitud de autorización, la entidad debe tramitar la solicitud en el CIC y adjuntar en el sistema los documentos completos y legibles, establecidos en el Manual de Información del Centro de Información Crediticia. Es responsabilidad de la entidad que tramita la revocatoria, informar al cliente sobre las implicaciones que se pudieran derivar de ese acto”. (Resaltado no es del



original). Además, se reitera lo indicado en el artículo 5, parte segunda, de la Ley No.8968 que indica expresamente: “**2.- Otorgamiento del consentimiento:** *Quien recopile datos personales deberá obtener el consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo.*” (Resaltado no es del original). Asimismo, con respecto a la revocación del consentimiento informado indica el Reglamento a la Ley No.8968 de repetida cita en el artículo 7: “**Artículo 7. De la revocación.** *En cualquier momento, el titular podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, para lo cual el responsable deberá establecer mecanismos expeditos, sencillos y gratuitos, que permitan al titular revocar su consentimiento.*” (Resaltado no es del original), por lo tanto, si el denunciante lo hubiera considerado pertinente lo que procedería en este caso es realizar la respectiva revocación de su consentimiento informado de manera escrita. Así las cosas, tras todo lo anteriormente indicado, esta Agencia no considera que se haya vulnerado lo estipulado por la Ley No.8968 por parte del Scotiabank, por lo tanto, es que se declara sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFIQUESE.**

POR TANTO
LA AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES
RESUELVE

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 7, 12, 36, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.**
2. Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.**

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes