



EXPEDIENTE: 049-04-2020-DEN

RESOLUCION N° 013-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 09:45 horas del 09 de enero de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **SCOTIABANK**.

RESULTANDO

- 1- Que mediante escrito presentado en fecha 06 de abril de 2020, suscrito por la señora **[NOMBRE 1]**, se presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK**, cuya pretensión es: *“1. Se declare con lugar en todos sus extremos el presente procedimiento. 2. Se declare que el SCOTIABANK (...) violentó el derecho al uso de la información personal de mi representada. 3. Se ordene al SCOTIABANK (...), se abstenga de perturbar el derecho al uso de la información personal que sobre esta quiera hacer mi representada. 4. Se ordene al SCOTIABANK (...), brindar a mi representada la información solicitada sobre su estado de cuenta, específicamente los movimientos de dinero de su cuenta en el mes de diciembre de 2019. 5. Se condene SCOTIABANK (...) al pago de las multas que correspondan de acuerdo a la Ley (...). 6. Se condene al SCOTIABANK (...) al pago de daños y perjuicios causados a mi representada.* (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**248-2020** de las 12:00 horas del 14 de abril de 2020, 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 a Scotiabank en fecha 22 de abril de 2020. (Visible a folios 12 y 14 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 27 de abril de 2020, el señor **[NOMBRE 2]**, en su condición de subgerente y director regional legal de Scotiabank de Costa Rica, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución **N284-2020** supra indicada. (Visible a folios 15 al 25 del Expediente Administrativo).
- 4- 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 escrito presentado en fecha 06 de abril de 2020, suscrito por la señora **[NOMBRE 1]**, se presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK**, cuya pretensión es: *“1. Se declare con lugar en todos sus extremos el presente procedimiento. 2. Se declare que el SCOTIABANK (...) violentó el derecho al uso de la información personal de mi representada. 3. Se ordene al*



SCOTIABANK (...), se abstenga de perturbar el derecho al uso de la información personal que sobre esta quiera hacer mi representada. 4. Se ordene al SCOTIABANK (...), brindar a mi representada la información solicitada sobre su estado de cuenta, específicamente los movimientos de dinero de su cuenta en el mes de diciembre de 2019. 5. Se condene SCOTIABANK (...) al pago de las multas que correspondan de acuerdo a la Ley (...). 6. Se condene al SOCTIABANK (...) al pago de daños y perjuicios causados a mi representada. (Visible a folios 01 al 11 del Expediente Administrativo).

- 2- Que en fecha 28 de enero de 2020, la señora [NOMBRE 1] remite un correo electrónico a, con el fin de solicitar un estado de cuenta. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
- 3- Que en fecha 11 de marzo de 2020, la Licda. [NOMBRE 3], en su condición de apoderada especial administrativa de la señora [NOMBRE 1] solicitó a nombre de su representada un estado de cuenta de la misma vía correo electrónico a la dirección (Visible a folio 09 del Expediente Administrativo).
- 4- Que en ninguno de los correos remitidos por parte de la señora [NOMBRE 1] se indica el número de cuenta de la misma. (Visible a folios 06 y 09 del Expediente Administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de interés para el presente procedimiento.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Expone la denunciante en su escrito que, mantiene una cuenta bancaria en Scotiabank, señala que el día 28 de enero de 2020, procedió a solicitar vía correo electrónico a la cuenta , un estado de cuenta donde se reflejaran los movimientos de dinero del mes de diciembre de 2019 de la cuenta que mantiene con dicha entidad bancaria. Manifiesta que de la solicitud realizada el día 28 de enero de 2020, no recibió una respuesta en el tiempo oportuno. Manifiesta que ante la negativa del banco para brindarle la información solicitada, en fecha 11 de marzo de 2020 procedió a solicitar nuevamente a la cuenta de correo , mediante su apoderada la Licda. [NOMBRE 3], el estado de cuenta del mes de diciembre de 2019. Indica que en fecha 12 de marzo de 2020, se recibió un correo electrónico de la cuenta , mediante el cual el señor [NOMBRE 4], asesor de experiencia senior de canales electrónicos, le manifiesta que es imposible brindarle lo solicitado. Por lo que considera que con el proceder del banco, se violentó el derecho a la información personal propiedad de la señora [NOMBRE 1], pues lleva cuatro meses solicitando tener acceso al estado de movimientos de su cuenta bancaria sin que le hayan brindado su propia información personal.

Por su parte señala Scotiabank en su informe que; Scotiabank de Costa Rica es una subsidiaria de The Bank of Nova Scotia, lo cual no es correcto en razón de que ambas entidades mencionadas se han fusionado, lo cual se puede comprobar bajo la cédula jurídica 3-101-46536, indica además que en la solicitud no se ha indicado el número de cuenta de depósito del cual se requiere la información solicitada, ya que la denunciante posee varias cuentas vigentes en el banco. Acepta que el correo remitido el 28 de enero de 2020, no obtuvo respuesta ya que el centro de contacto no lo pudo



atender a tiempo, sin embargo, la solicitud fue atendida con el correo respondido el 12 de marzo del 2020. Recalca que el banco no se negó a brindar la información, lo que ocurrió fue que el centro de contacto no atendió a tiempo la consulta, la cual reitera quedó atendida en fecha 12 de marzo de 2020. Indica que no es cierto que ha indicado a la apoderada de la señora [NOMBRE 1] que es imposible brindarle la información solicitada, ya que su ejecutivo le explica que lastimosamente no puede proceder con su solicitud por políticas de seguridad del Banco, ya que podría comprometer su información, por lo que le han invitado a llamar a sus líneas de servicio al cliente, todo esto en razón de que deben validar la identidad del cliente por medio de los filtros establecidos. Por otro lado, indica el denunciado que, en la solicitud realizada por la denunciante no consta el número de cuenta al cual hace mención, por lo que no puede determinar a que cuenta se refieren tanto la señora [NOMBRE 1] como su apoderada. Por lo anterior, señala que no es correcto indicar que el banco le ha dicho que es imposible brindarle lo solicitado, ya que se le ha respondido el correo con los medios por los cuales puede acceder a la información requerida, reitera que por seguridad del banco, no envía estados de cuenta por correos electrónicos, sin una debida identificación del cliente, manifiesta que por esta razón le ha indicado a la denunciante que contacte telefónicamente a servicio al cliente, ya que en la llamada se hacen una serie de consulta que permiten identificar a la persona correctamente. Considera que el poder presentado por la Licda. [NOMBRE 3] carece de validez ya que el mismo contiene tres poderes en un solo documento. Señala que la indicación de que con el proceder del Banco se violentó el derecho a la información de la denunciante, lo cual rechaza en razón de lo anteriormente expuesto, por lo que a su parecer la denuncia carece de fundamento, dado que no se le ha limitado el acceso a la información a la denunciante, sino que lo que se le solicitó fue que cumpliera con las formalidades que como banco mantiene en razón de la seguridad de sus clientes.

Revisados que han sido los autos, se desprende que efectivamente Scotiabank no ha violentado el derecho de acceso a los datos personales de la denunciante, esto en razón de que no le ha negado el acceso a sus datos personales, sino que en procura de los mismos ha establecido medidas de seguridad a la hora de transmitir los mismos a los interesados, ya que efectivamente por medio de un correo electrónico no es un medio completamente idóneo para verificar la identidad de una persona, más aún si el solicitante no remite algún documento con el que logre comprobar su identidad, con lo que el denunciado cumple con lo establecido en la Ley no. 8968 en su artículo 10 que indica: **“ARTÍCULO 10.- Seguridad de los datos: El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley. Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada. No se registrarán datos personales en bases de datos que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad, así como la de los centros de tratamiento,**



*equipos, sistemas y programas. Por vía de reglamento se establecerán los requisitos y las condiciones que deban reunir las bases de datos automatizadas y manuales, y de las personas que intervengan en el acopio, almacenamiento y uso de los datos. (Resaltado no es del original), además de que se cumple con lo señalado por el artículo 36 del Reglamento a la Ley No.8968 de repetida cita, con respecto a la seguridad de los datos personales: “Artículo 36. **Acciones para la seguridad de los datos personales.** A fin de establecer y mantener la seguridad física y lógica de los datos personales, el responsable deberá realizar al menos las siguientes acciones, las cuales podrán ser requeridas en cualquier momento por la Agencia: **a) Elaborar una descripción detallada del tipo de datos personales tratados o almacenados; b) Crear y mantener actualizado un inventario de la infraestructura tecnológica, incluyendo los equipos y programas de cómputo y sus licencias; c) Señalar el tipo de sistema, programa, método o proceso utilizado en el tratamiento o almacenamiento de los datos; igualmente, indicarse el nombre y la versión de la base de datos utilizada cuando proceda. (Así reformado el inciso anterior por el artículo 7° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016) d) Contar con un análisis de riesgos, que consiste en identificar peligros y estimar los riesgos que podrían afectar los datos personales; e) Establecer las medidas de seguridad aplicables a los datos personales, e identificar aquellas implementadas de manera efectiva; f) Calcular el riesgo residual existente basado en la diferencia de las medidas de seguridad existentes y aquéllas faltantes que resultan necesarias para la protección de los datos personales; g) Elaborar un plan de trabajo para la implementación de las medidas de seguridad faltantes, derivados del resultado del cálculo del riesgo residual. Las medidas de seguridad de las bases de datos serán consideradas información no divulgada y serán resguardadas exclusivamente por el responsable de la base de datos. Podrán ser requeridas por la Agencia únicamente para consulta in situ y para la verificación de acciones ante la existencia de una denuncia expresa de terceros afectados. Para efectos de registro se notificará a la PRODHAB los protocolos mínimos de seguridad con los que cuenta el responsable. (Así adicionado el párrafo anterior por el artículo 7° del decreto ejecutivo N° 40008 del 19 de julio de 2016)” (Resaltado no es del original)***

Por otro lado, es evidente que se cumple con el deber de confidencialidad de los datos personales, mismo establecido en la Ley de marras el cual indica: “**ARTÍCULO 11.- Deber de confidencialidad:** La persona responsable y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales están obligadas al secreto profesional o funcional, aun después de finalizada su relación con la base de datos. La persona obligada podrá ser relevado del deber de secreto por decisión judicial en lo estrictamente necesario y dentro de la causa que conoce.”, ya que como ha indicado el banco en su informe, al no poder comprobar la identidad de la persona solicitante vía correo electrónico le ha facilitado a la señora [NOMBRE 1] otros medios para poder verificar su identidad y poder remitirle lo solicitado. Además, tanto de la prueba aportada por la misma denunciante, así como del informe presentado por el denunciado, a la señora [NOMBRE 1] no se le ha negado el acceso a sus datos personales, sino que se le han brindado las opciones para acceder



a su estado de cuenta, siendo como se ha indicado supra que dentro de las políticas del banco se encuentra que se debe verificar la identidad de los solicitantes.

Así las cosas, es claro que no se ha violentado por parte del denunciado el derecho a la autodeterminación informativa de la denunciante, el cual abarca los principios y garantías del titular de los datos personales, a que los mismos sean resguardados y tratados según el fin para el cual fueron recabados, todo eso indicado en el artículo 4 de la Ley citada, que indica: “**ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa:** *Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección. Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.*” (subrayado y resaltado no es del original). Por su parte el Reglamento a la Ley referida señala en su numeral 12, lo siguiente: “**ARTICULO 12. Autodeterminación informativa.** *Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificadas, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.*” (Subrayado y resaltado no es de los originales).

Ni tampoco se ha violentado el derecho de acceso a la información de la señora [NOMBRE 1], derecho contemplado en el artículo 7 de la Ley de marras que indica: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona:** *Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. 1.- Acceso a la información:* *La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado: a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible. b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen. c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar*



datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal. d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos.”. Si bien es cierto, no se ha remitido la información solicitada vía electrónica, el banco no ha negado la información a la señora [NOMBRE 1], sino que en cumplimiento de sus políticas de seguridad le ha brindado otras opciones para que la misma tenga el acceso a la información solicitada, con lo que evita una posible vulneración de datos personales.

Así las cosas, tras todo lo anteriormente expuesto, y siendo que no ha existido una vulneración a los derechos de la señora [NOMBRE 1] lo procedente es declarar sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos.

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

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 7,10, 11 16 y 25 de la Ley N° 8968; 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**.
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. Wendy Rivera Román
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes

Elaborado: Licda. Alejandra López Mora

Revisado: Licda. Karla Quesada Rodríguez