



**EXPEDIENTE: 196-10-2019-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 014-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José a las 10:50 horas del 03 de noviembre de 2022. 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 escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor a esta Agencia en fecha 16 de octubre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.** (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que mediante resolución N°**454-2019** de las 09:25 horas del 10 de diciembre de 2019, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos a **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.** a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. Dicha resolución se notificó al denunciado en fecha 23 de enero de 2020. (visible a folio 09 y 11 del Expediente Administrativo).
- 3- Que, mediante documento recibido en esta Agencia, en fecha 23 de enero 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 N°**454-2019** citada. (Visible a folios 12 al 21 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 probados los siguientes hechos:

- 1- Que mediante escrito remitido por la Dirección de Apoyo al Consumidor a esta Agencia en fecha 16 de octubre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** presentó formal denuncia contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.** (Visible a folios 01 al 08 del Expediente Administrativo).
- 2- Que en fecha 11 de setiembre de 2019, la señora **[NOMBRE 1]** recibió un correo electrónico de parte de la funcionaria del Scotiabank Rebeca Zúñiga informándole sobre una tarjeta de crédito a su nombre. (Visible a folios del 06 al 08 del Expediente Administrativo).

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

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Señala la denunciante en su escrito de que en fecha 10 de setiembre de 2019 recibió un correo de parte de Scotiabank, donde una funcionaria del banco le solicitaba su número de cuenta IBAN, por lo que la señora **[NOMBRE 1]** le manifestó a la funcionaria que cual era el motivo de esta solicitud, la respuesta que recibió de parte de la funcionaria del banco fue que necesitan ese dato para depositar el financiamiento que



había solicitado y para entregarle una tarjeta adicional para su esposo. Indica que ella le señala a la funcionaria que ella no ha realizado esta solicitud y que no es casada. Expone que luego de esta indicación no recibió más contactos de la funcionaria, por lo que procedió a acercarse a la sucursal de Scotiabank en Paseo de las Flores, donde la atendió el funcionario [NOMBRE 3] quien le solicitó que le reenviara los correos para verificar los mismos, y este le ha indicado que a lo que le indica que puede haber sido un error de la funcionaria remitente, por lo que se le dijo que se le indicó que eventualmente el gerente se comunicaría con ella, pero dicha llamada nunca se le realizó. Por último, manifiesta la denunciante que su temor es que esta persona que la contactó en primer lugar haya intentado realizar una estafa con sus datos personales.

Por su parte expone Scotiabank en su informe que, la señora [NOMBRE 1] es cliente del Banco donde la misma tiene aprobada y activa una tarjeta de crédito, la cual fue entregada sin problema. Durante el mes de agosto del año 2019, una ejecutiva del banco coloca otra tarjeta de crédito, pero esta vez a nombre de la señora [NOMBRE 4], y en el mes de setiembre de ese mismo año a la señora [NOMBRE 4] se le aprueba un financiamiento, y una tarjeta adicional para el esposo de la misma. Alega que ha existido un error humano por parte de la ejecutiva encargada de las cuentas, ya que la misma confunde a ambas clientas y le envía un correo para coordinar la entrega de los productos a la aquí denunciante, recalca que en este correo no se revela información financiera ni de índole personal, que lo que se pretendía únicamente era la coordinación de la entrega de los productos. Confirma que la señora [NOMBRE 1], al momento de la presentación del informe, no poseía financiamientos relacionados a su tarjeta de crédito y no contaba con tarjetas adicionales. Finaliza indicando que, es evidente que todo se ha tratado de un error humano de la ejecutiva que atendió a ambas clientas.

Resulta fundamental aclarar a ambas partes dentro del presente procedimiento de protección de derechos que solamente se conocerá sobre el tratamiento de los datos personales de la señora [NOMBRE 1] que haya realizado el Scotiabank, y no sobre la solicitud o no de productos del banco por parte de la denunciante, ya que este tema no es competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas mediante 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 Prodhav, 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.*

Revisados que han sido los autos, se desprende que efectivamente se ha incurrido en un error al momento de notificar a la señora [NOMBRE 4], confundiéndola con la señora [NOMBRE 1] esto en razón de que ambas tienen por nombre [NOMBRE 1], por lo que resulta adecuado indicar al denunciado que para evitar que se den este tipo de errores se deben contar con protocolos de actuación, regulados en el artículo 12 de la Ley No.8968 que indican **“ARTÍCULO 12.- Protocolos de actuación: Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley. (...)”**. Además, indica el Reglamento a la Ley de repetida cita en su artículo 32, las especificaciones mínimas que deben incluir estos protocolos de actuación: **“Artículo 32. De los protocolos mínimos de actuación. Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente: a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable; b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales; c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad; Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento. e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento. f) Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmitente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos. Estas medidas, así como sus posteriores modificaciones, deberán ser inscritas ante la Agencia como protocolos mínimos de actuación.”**, y medidas de seguridad suficientes para evitar incurrir en malos entendidos como ha sido en el presente caso. La Ley de marras indica con respecto a las medidas de seguridad que deben existir en las bases de datos en su artículo 10: **“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.”.*

Los protocolos mínimos de actuación, estará integrados por todas aquellas directrices, manuales, políticas y demás que se elaboren, con el objeto de regular el debido tratamiento de los datos personales, los cuales se encuentran regulados en los artículos del 10 seguridad de los datos 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.”*, 11 deber de confidencialidad el cual señala: **“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.”*, y artículo 12 supra mencionado, todos de la Ley No.8968.

Al poseer los mecanismos suficientes para garantizar la seguridad de los datos personales de sus clientes, el banco no incurrirá en vulneraciones al derecho de autodeterminación informativa de los mismos, derecho contemplado en el artículo 4 de la Ley No. 8968 el cual 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.”.*

Así las cosas, lo procedente es declarar con lugar la presente denuncia. Por lo que se ordena a Scotiabank de Costa Rica S.A., que en un plazo **DIEZ DÍAS HÁBILES**, presenten ante esta **Agencia UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN y UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**, que se tienen establecidos a lo interno.

**POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 10, 11, 12, y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 40, 58, 59 y



70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara con lugar la denuncia interpuesta por [NOMBRE 1] contra **SCOTIABANK DE COSTA RICA S.A.**
- 2- Se ordena a Scotiabank de Costa Rica S.A., que en un plazo **DIEZ DÍAS HÁBILES**, presenten ante esta **Agencia UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN y UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**, que se tienen establecidos a lo interno.
- 3- De conformidad con el artículo 25 a Ley N° 8968 y 71 de su reglamento a la Ley N° 8968, contra lapresente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración. **NOTIFIQUESE.**

**Licda. Wendy Rivera Román**  
**Directora Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**

Elaborada por: Licda. Alejandra López Mora

Revisada por: Licda. Karla Quesada Rodríguez