



Resolución Directoral

Expediente N°
042-2017-PTT

N° 1304-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP

Lima, 29 de diciembre de 2017

VISTO: El documento con registro N° 58207 de 26 de septiembre de 2017 el cual contiene la reclamación formulada por el [REDACTED] contra Crediscotia Financiera S.A.

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes.

ANTE CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.

1.1 Con solicitud de tutela de fecha 17 de agosto de 2017, el señor [REDACTED] solicitó tutela directa del derecho de acceso de sus datos personales ante Crediscotia Financiera S.A., manifestando lo siguiente:

"El requerimiento de información que hasta la fecha no ha sido atendida es como sigue

1. *Desde cuando tienen mis datos personales, porque la primera oportunidad en que me contactan fue a mi correo electrónico personal, en ese sentido, requiero que me informen.*
 - A) *Quien les dio mi correo electrónico?*
 - B) *¿Cómo adquirieron mi correo electrónico?*
2. *Cómo y cuándo logran obtener mi número celular.*
 - A) *¿Quién les dio? y,*
 - B) *¿Para qué finalidades les entregó?*
3. *A quienes han transferido mis datos y para qué finalidades.*



M. GONZALEZ L.

4. *¿Por qué en forma insistente me llaman a mi número de celular para cobrarme cuando en realidad yo no les debo nada?, en este sentido, me deben indicar qué números de tarjeta tuve o tengo a mi nombre.*
5. *Todas las llamadas que recibo siempre me advierten que la llamada en cuestión está siendo grabada por seguridad. En este sentido, SOLICITO que me otorgue el record y/o reporte de llamadas desde enero del 2017 hasta el día de la fecha, con la expresa indicación del día, la hora y el número de teléfono desde donde me llaman, ello a efectos de corroborar con todas las llamadas y la hora de estas que se encuentran almacenadas en mi celular.*
6. *También requiero que se me otorgue la información exacta del día y la hora en la que supuestamente habría aceptado el supuesto crédito que se los devolví y que ahora pretenden seguir imputándome montos que no sé de donde salen, ¿Si el íntegro del dinero se lo extornaron en la primera oportunidad en la que presenté mi reclamo en su sede de Arequipa?*
 - A) *En este punto debe indicarme la hora en la que se firmó el contrato.*
 - B) *La hora, minuto y segundo en la que hizo la transferencia del supuesto monto de dinero su entidad a mi supuesta cuenta.*
 - C) *Debe entregarme la copia de voucher de dicho depósito de ser el caso.*
7. *¿Dónde y cómo almacenan mi información personal que poseen? (llámese mi número de celular, mi correo electrónico, mi dirección y otras).*
8. *A cuantas áreas, estamentos, o empresas que forma parte de su grupo empresarial o terceras empresa han transferido mis datos personales?*
9. *De haber efectuado transferencias de mi dato a las empresas de su rubro o de sus estamentos internos y/o terceras empresas dentro o fuera del país. Debe informarme si contaba con dicha autorización otorgada por la autoridad competente y el consentimiento de mi persona como titular de dato.*
10. *Cómo viene gestionando mis datos personales que posee, porque cada día y cada hora recibo llamadas de personas distintas y de números distintos.*

(...)"

ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

1.2 Con documento indicado en el visto, el señor [REDACTED] (en lo sucesivo el **reclamante**) presentó una reclamación ante la Dirección de Protección de Datos Personales¹ (en lo sucesivo la **DPDP**) contra Crediscotia Financiera S.A. (en lo sucesivo la **reclamada**) en los siguientes términos:

- Presentó solicitud de tutela con fecha 17 de agosto de 2017, requiriendo la información sobre el tratamiento que le han dado a su dato personal. Ha requerido cómo han obtenido información personal, de dónde han obtenido sus datos, quien se los ha dado, ya que señala que nunca ha sido cliente de dicha entidad y jamás fue a las oficinas de la reclamada a solicitar producto financiero alguno.
- Se encuentra reportado como una persona que no califica en forma positiva en el sistema financiero porque la entidad se niega a entregarle información sobre su titularidad para demostrar que nunca fue a dicha entidad a solicitar ningún producto, sino que ellos lo buscaron insistentemente hasta imputarle una responsabilidad que no solicitó.

¹ Mediante el Decreto Supremo N° 013-2017-JUS se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el mismo que fue publicado el 22 de junio de 2017, a través del cual se delimitaron las funciones, facultades y atribuciones de la Dirección de Protección de Datos Personales.



Resolución Directoral

1.3 El reclamante sustentó lo afirmado adjuntando la siguiente documentación:

- Escrito que contiene la solicitud de procedimiento trilateral de tutela firmado por el reclamante.
- Copia del cargo de la solicitud, de fecha 17 de agosto de 2017, que previamente envió el reclamante al responsable del tratamiento para obtener de él, directamente, la tutela de su derecho.
- Copias de cargos de solicitud presentada ante la reclamada.

II. Admisión de la reclamación.

2.1 Con oficios N° 511-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP y N° 513-2017-JUS/DGTAIPD-DPDP, la DPDP puso en conocimiento del reclamante y la reclamada que la solicitud de procedimiento trilateral de tutela cumplía con los requisitos mínimos requeridos conforme lo establecido por el artículo 122² y numerales 230.1 y 230.2 del artículo 230³ del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en lo sucesivo el **TUO de la LPAG**), dando por admitida la reclamación y otorgando un plazo de quince (15) días para que la reclamada presente su contestación, respecto a la solicitud del derecho de acceso.

III. Contestación de la reclamación.

3.1 Con documento de registro N° 69354 recibido el 15 de noviembre de 2017 por la DPDP, dentro del plazo legal, la reclamada presentó su contestación a la reclamación en los siguientes términos:



M. GONZALEZ L.

² Artículo 122 numerales 1, 2 y 3 del TUO de la LPAG.- Requisitos de los escritos

"Todo escrito que se presente ante cualquier entidad debe contener lo siguiente:

1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
(...)"

³ Artículo 230 numeral 1 y 2 del TUO de la LPAG.- Contenido de la reclamación

"230.1. La reclamación deberá contener los requisitos de los escritos previstos en el Artículo 122 de la presente Ley, así como el nombre y la dirección de cada reclamado, los motivos de la reclamación y la petición de sanciones u otro tipo de acción afirmativa.

*230.2. La reclamación deberá ofrecer las pruebas y acompañará como anexos las pruebas de las que disponga.
(...)"*

"(...)

- Mediante comunicación de fecha 04 de septiembre de 2017, CSF brindó respuesta al denunciante indicándole expresamente que "a partir del momento de la contratación del servicio o producto financiero que hay solicitado el cliente, procede el almacenamiento de sus datos personales en el Banco de Datos Personales denominado 'Personas Naturales', de su titularidad y que ha sido registrado ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales"; así como que disponía de sus datos personales como: (i) Nombres y apellidos; (ii) N° de D.N.I.; (iii) Estado Civil; (iv) Domicilio; (v) Número Móvil y (vi) Dirección de correo electrónico, señalándole expresamente el dato personal registrado.
- Finalmente, CSF le precisó al denunciante que los datos personales fueron declarados por él mismo en la contratación de los productos financieros a su nombre y son utilizados para el cumplimiento a las obligaciones contractuales existentes entre las partes.

(...)"

IV. Competencia.

4.1 La competencia para resolver el procedimiento trilateral de tutela corresponde al Director de Protección de Datos Personales, conforme con lo establecido por el literal b) del artículo 74⁴ del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2017-JUS.

V. Análisis.

5.1 De la revisión del expediente administrativo, la Dirección de Protección de Datos Personales considera que debe pronunciarse sobre los siguientes aspectos:

- Naturaleza del procedimiento administrativo de tutela.
- Sobre el Derecho de Acceso.
- Disposiciones de la LPDP y el Reglamento que regulan el derecho de acceso.
- Sobre la respuesta emitida por la reclamada respecto a la solicitud de acceso.



5.1.1 NATURALEZA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE TUTELA.

El procedimiento administrativo de tutela tiene naturaleza trilateral, lo que significa que es un procedimiento especial seguido ante la DPDP y que dirime un conflicto entre dos o más administrados cuando exista una afectación del ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP y se sujetará a lo dispuesto por los artículos 227 al 236 del TUO de la LPAG. Este procedimiento supone la puesta en conocimiento de la DPDP de un conflicto en específico entre el titular del dato personal y un titular del banco de datos o el responsable del tratamiento, previo cumplimiento de determinados requisitos de admisibilidad y procedencia para el trámite de la reclamación.

⁴ "Artículo 74.- Funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales
Son funciones de la Dirección de Protección de Datos Personales las siguientes:
(...)

b) Resolver en primera instancia las reclamaciones formuladas por los titulares de datos personales en tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

REPÚBLICA DEL PERÚ



Resolución Directoral

Es así que, dicho procedimiento de acuerdo a la LPDP y su Reglamento recibe la denominación de derecho a la tutela seguido ante la DPDP que se iniciará una vez que el titular o el encargado del banco de datos personales hayan denegado total o parcialmente el ejercicio de los derechos establecidos en la LPDP.

La LPDP en el Título III y su Reglamento regulan los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales sobre los cuales un posible afectado puede iniciar vía reclamación su derecho de tutela ante la DPDP.

De esta forma, el titular de los datos personales que se ve afectado por el titular del banco de datos o el responsable del tratamiento busca que se revierta la afectación de su derecho tales como el derecho a ser informado de cómo y por qué se tratan sus datos personales, el derecho a acceder a los datos que se están tratando; y, en caso lo solicite, se pueda realizar la debida rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, a fin que vuelva a tener el control de sus datos personales frente a terceros, en su aspecto conocido como "autodeterminación informativa".

Al respecto, en el presente caso el reclamante en su escrito de tutela presentado ante la DPDP, solicita como pretensión lo siguiente:

"(...)

La información requerida en mi solicitud era como sigue:

- Desde cuando tienen mis datos personales, porque la primera oportunidad en que me contactan fue a mi correo electrónico personal, en ese sentido, requiero que me informen.
 - ¿Quién les dio mi correo electrónico?,
 - ¿Cómo adquirieron mi correo electrónico?
- Cómo y cuándo logran obtener mi número celular.
 - ¿Quién les dio? y,
 - ¿Para qué finalidades les entregó?
- A quienes han transferidos mis datos y para qué finalidades.
- ¿Porqué en forma insistente me llaman a mi número de celular para cobrarme cuando en realidad yo no les debo nada?, en este sentido, me deben indicar **QUÉ NÚMEROS DE TARJETA TUVE O TENGO A MI NOMBRE.**
- Todas las llamadas que recibo siempre me advierten que la llamada en cuestión está siendo grabada por seguridad. En este sentido, SOLICITO que me otorgue el record y/o reporte de llamadas desde enero del 2017 hasta el día de la fecha, con la expresa indicación del día, la hora y el número de teléfono desde donde me llaman, ello a efectos de corroborar con todas las llamadas y la hora de estas que se encuentran almacenadas en mi celular.



M. GONZÁLEZ L.

6. También requiero que se me otorgue la **información exacta del día y la hora en la que supuestamente habría aceptado el supuesto crédito.**
 - A) En este punto debe indicarme la hora en la que se firmó el contrato.
 - B) La hora, minuto y segundo en la que hizo la transferencia del supuesto monto de dinero su entidad a mi supuesta cuenta.
 - C) Debe entregarme la copia de voucher de dicho depósito de ser el caso.
7. ¿Dónde y cómo almacenan mi información personal que poseen? (Ilámese mi número de celular, mi correo electrónico, mi dirección y otras).
8. A cuantas áreas, estamentos, o empresas que forma parte de su grupo empresarial o terceras empresa han transferido mis datos personales?.
9. De haber efectuado transferencias de mí dato a las empresas de su rubro o de sus estamentos internos y/o terceras empresas dentro o fuera del país. Debe informarme si contaba con dicha autorización otorgada por la autoridad competente y el consentimiento de mi persona como titular de dato.
10. Cómo viene gestionando mis datos personales que posee, porque cada día y cada hora recibo llamadas de personas distintas y de números distintos.
(...)"

Del contenido de la reclamación y de la documentación que se adjuntaron a la reclamación se deduce que el reclamante ha ejercido tutela directa de derecho de acceso ante la reclamada, a fin de salvaguardar el derecho fundamental a la protección de sus datos personales, conforme lo establecido en el artículo 1 del Reglamento de la LPDP.

5.1.2 SOBRE EL DERECHO DE ACCESO.

Los principios y las obligaciones que emanan de las disposiciones contenidas en la LPDP y su Reglamento garantizan a todo ciudadano la protección del derecho fundamental a la protección de datos personales, regulando un tratamiento adecuado así como otorgándole determinados derechos frente a terceros, tales como el derecho a ser informado de cómo y por qué se tratan sus datos personales, el derecho a acceder a los datos personales que se están tratando; y, en caso lo consideren necesario, puedan ejercer los derechos de rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales.

El derecho de acceso es un derecho reconocido por la LPDP y su Reglamento y faculta a toda persona⁵ a dirigirse al titular del banco de datos personales o responsable de tratamiento que supone está utilizando sus datos personales y requerir que le informe sobre qué datos personales están siendo objeto de tratamiento, la finalidad de los mismo, el consentimiento, la fuente de la que se obtuvieron y las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos.

Del contenido de la reclamación ha quedado acreditado que el reclamante solicitó tutela directa del derecho de acceso el 17 de agosto de 2017 ante la reclamada y de acuerdo con lo expuesto previamente, el derecho de acceso sobre el que ésta autoridad puede pronunciarse se delimita a las siguientes características: a) La información solicitada debe corresponder exclusivamente a los datos personales del titular, ya que el derecho de acceso es la petición legítima del interesado a obtener información sobre sus propios datos personales y no de "terceros". b) Si bien el derecho de acceso consiste en obtener información de los bancos de datos personales de administración privada o pública, esto no significa el acceso a documentos concretos que puedan contener información de "terceros" como por ejemplo documentos de seguridad de información.

⁵ Entiéndase "persona natural".



M. GONZÁLEZ L.



Resolución Directoral

En tal sentido, el titular podrá tener acceso a la siguiente información: a) Cuáles de sus datos personales están utilizando. b) Cómo y de dónde fueron recopilados. c) Para qué finalidades se recopilaron. d) A solicitud de quién se realizó la recopilación. e) Con quién comparten la información. f) Qué transferencias están realizando. g) En qué condiciones están tratando sus datos personales. h) Cuánto tiempo se conservarán sus datos personales⁶.

Es así que, respecto de la solicitud de tutela de fecha 17 de agosto de 2017, se advierte que el reclamante solicitó a la reclamada:

"El requerimiento de información que hasta la fecha no ha sido atendida es como sigue

1. *Desde cuando tienen mis datos personales, porque la primera oportunidad en que me contactan fue a mi correo electrónico personal, en ese sentido, requiero que me informen.*
 - A) *Quien les dio mi correo electrónico?*
 - B) *¿Cómo adquirieron mi correo electrónico?*
2. *Cómo y cuándo logran obtener mi número celular.*
 - A) *¿Quién les dio? y,*
 - B) *¿Para qué finalidades les entregó?*
3. *A quienes han transferido mis datos y para qué finalidades.*
4. *¿Por qué en forma insistente me llaman a mi número de celular para cobrarme cuando en realidad yo no les debo nada?, en este sentido, me deben indicar qué números de tarjeta tuve o tengo a mi nombre.*
5. *Todas las llamadas que recibo siempre me advierten que la llamada en cuestión está siendo grabada por seguridad. En este sentido, SOLICITO que me otorgue el record y/o reporte de llamadas desde enero del 2017 hasta el día de la fecha, con la expresa indicación del día, la hora y el número de teléfono desde donde me llaman, ello a efectos de corroborar con todas las llamadas y la hora de estas que se encuentran almacenadas en mi celular.*
6. *También requiero que se me otorgue la información exacta del día y la hora en la que supuestamente habría aceptado el supuesto crédito que se los devolví y que ahora pretenden seguir imputándome montos que no sé de donde salen, ¿Si el íntegro del dinero se lo extornaron en la primera oportunidad en la que presenté mi reclamo en su sede de Arequipa?.*
 - A) *En este punto debe indicarme la hora en la que se firmó el contrato.*
 - B) *La hora, minuto y segundo en la que hizo la transferencia del supuesto monto de dinero su entidad a mi supuesta cuenta.*



⁶ Artículo 63 del Reglamento de la LPDP.- Contenido de la información.

"La información que en ocasión del ejercicio del derecho de acceso se ponga a disposición del titular de los datos personales, debe ser amplia y comprender la totalidad del registro correspondiente al titular de los datos personales, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de dichos datos. El informe no podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con el interesado."

- C) Debe entregarme la copia de voucher de dicho depósito de ser el caso.
7. ¿Dónde y cómo almacenan mi información personal que poseen? (llámese mi número de celular, mi correo electrónico, mi dirección y otras).
 8. A cuantas áreas, estamentos, o empresas que forma parte de su grupo empresarial o terceras empresa han transferido mis datos personales?.
 9. De haber efectuado transferencias de mi dato a las empresas de su rubro o de sus estamentos internos y/o terceras empresas dentro o fuera del país. Debe informarme si contaba con dicha autorización otorgada por la autoridad competente y el consentimiento de mi persona como titular de dato.
 10. Cómo viene gestionando mis datos personales que posee, porque cada día y cada hora recibo llamadas de personas distintas y de números distintos.
(...)"

En consecuencia, en aplicación de la normativa señalada precedentemente, la DPDP considera pronunciarse únicamente sobre el derecho de acceso, respecto a la siguiente información:

- Desde cuando tienen mis datos personales, porque la primera oportunidad en que me contactan fue a mi correo electrónico personal, en ese sentido, requiero que me informen.
 - ¿Quién les dio mi correo electrónico?
 - ¿Cómo adquirieron mi correo electrónico?
- Cómo y cuándo logran obtener mi número celular.
 - ¿Quién les dio? y,
 - ¿Para qué finalidades les entregó?
- A quienes han transferido mis datos y para qué finalidades.
- ¿Dónde y cómo almacenan mi información personal que poseen? (llámese mi número de celular, mi correo electrónico, mi dirección y otras).
- A cuantas áreas, estamentos, o empresas que forma parte de su grupo empresarial o terceras empresa han transferido mis datos personales?.
- De haber efectuado transferencias de mi dato a las empresas de su rubro o de sus estamentos internos y/o terceras empresas dentro o fuera del país. Debe informarme si contaba con dicha autorización otorgada por la autoridad competente y el consentimiento de mi persona como titular de dato.
- *Cómo viene gestionando mis datos personales que posee, porque cada día y cada hora recibo llamadas de personas distintas y de números distintos.*



M. GONZALEZ L.

5.1.3 DISPOSICIONES DE LA LPDP Y EL REGLAMENTO QUE REGULAN EL DERECHO DE ACCESO.

El artículo 19 de la LPDP.- Derecho de acceso del titular de datos personales: “El titular de los datos personales tiene derecho a obtener información que sobre sí mismo sea objeto de tratamiento en bancos de datos de administración pública y privada, la forma en que sus datos fueron recopilados, las razones que motivaron su recopilación y a solicitud de quien se realizó la recopilación, así como las transferencias realizadas o que se prevén hacer de ellos”. (El subrayado es nuestro)

El artículo 54 del Reglamento de la LPDP.- Forma de la respuesta: “El titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento deberá dar respuesta a la solicitud en la forma y plazo establecido en el presente reglamento, con independencia de que



Resolución Directoral

figuren o no datos personales del titular de los mismos en los bancos de datos personales que administre. La respuesta al titular de datos personales deberá referirse únicamente a aquellos datos que específicamente se hayan indicado en su solicitud y deberá presentarse en forma clara, legible, comprensible y de fácil acceso. En caso de ser necesario el empleo de claves o códigos, deberán proporcionarse los significados correspondientes. Corresponderá al titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la prueba del cumplimiento del deber de respuesta, debiendo conservar los medios para hacerlo. Lo señalado será de aplicación, en lo que fuera pertinente, para acreditar la realización de lo establecido en el segundo párrafo del artículo 20 de la Ley”.

Asimismo, el artículo 61 del Reglamento de la LPDP.- Derecho de Acceso: “Sin perjuicio de lo señalado en el artículo 19 de la Ley, el titular de los datos personales tiene derecho a obtener del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento la información relativa a sus datos personales, así como a todas las condiciones y generalidades del tratamiento de los mismos”.

Adicionalmente, el artículo 62 del Reglamento de la LPDP.- Medios para el cumplimiento del derecho de acceso: “La información correspondiente al derecho de acceso, a opción del titular de los datos personales, podrá suministrarse por escrito, por medios electrónicos, telefónicos, de imagen u otro idóneo para tal fin. El titular de los datos personales podrá optar a través de algunos o varios de las siguientes formas: 1. Visualización en sitio. 2. Escrito, copia, fotocopia o facsímil. 3. Transmisión electrónica de la respuesta, siempre que esté garantizada la identidad del interesado y la confidencialidad, integridad y recepción de la información. 4. Cualquier otra forma o medio que sea adecuado a la configuración o implantación material del banco de datos personales o a la naturaleza del tratamiento, establecido por el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento. Cualquiera sea la forma a emplear, el acceso debe ser en formato claro, legible e inteligible, sin utilizar claves o códigos que requieran de dispositivos mecánicos para su adecuada comprensión y en su caso acompañada de una explicación. Asimismo, el acceso debe ser en lenguaje accesible al conocimiento medio de la población, de los términos que se utilicen. Sin perjuicio de lo cual, con el objeto de usar los medios de comunicación más ecológicos disponibles en cada caso, el responsable del tratamiento podrá acordar con el titular el uso de medios de reproducción de la información distintos a los establecidos en el presente reglamento”.



M. GONZALEZ L.

De otro lado, el numeral 2 del artículo 55 del Reglamento de la LPDP dispone que: “El plazo máximo para la respuesta del titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento ante el ejercicio del derecho de acceso será de veinte (20) días contados

desde el día siguiente de la presentación de la solicitud por el titular de datos personales. Si la solicitud fuera estimada y el titular del banco de datos personales o responsable del tratamiento no acompañase a su respuesta la información solicitada, el acceso será efectivo dentro de los diez (10) días siguientes a dicha respuesta”.

Del expediente administrativo se advierte la siguiente cronología de hechos:

- La solicitud de tutela fue presentada el 17 de agosto de 2017.
- La respuesta a la solicitud de tutela tiene fecha 04 de septiembre de 2017.
- Se presentó la reclamación ante la DPDP el 26 de septiembre de 2017.

5.1.4 SOBRE LA RESPUESTA EMITIDA POR LA RECLAMADA RESPECTO A LA SOLICITUD DE ACCESO.

De la revisión de la documentación remitida por el reclamante como anexo de la reclamación, se advierte la Carta N° 15356 de fecha 04 de septiembre de 2017, la misma que da respuesta al reclamante sobre la solicitud de acceso, en los siguientes términos:

(...)

Respecto al acceso de sus datos personales, cumplimos con indicarle que la Financiera, a partir del momento de la contratación del servicio o producto financiero que haya solicitado el cliente, procede al almacenamiento de sus datos personales en el Banco de Datos Personales denominado "Personas Naturales", de su titularidad y que ha sido registrado ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

En ese sentido, en el mencionado Banco de Datos Personales, están almacenados los siguientes datos personales correspondientes a su persona:

- (i)
- (ii)
- (iii)
- (iv)
- (v)
- (vi)



Al respecto, es preciso indicarle que los mencionados datos personales han sido declarados por usted en la contratación de los productos a su nombre y son utilizados para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales existentes entre las partes.

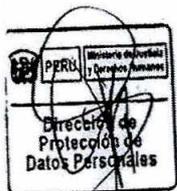
(...)"

En efecto, de la revisión de la referida carta, la DPDP advierte que la reclamada habría cumplido con dar respuesta a las preguntas 1., 2. y 7. de la solicitud de tutela de fecha 17 de agosto de 2017; según el siguiente detalle:

"1. Desde cuando tienen mis datos personales, porque la primera oportunidad en que me contactan fue a mi correo electrónico personal, en ese sentido, requiero que me informen.

- A) *Quien les dio mi correo electrónico?*
 - B) *¿Cómo adquirieron mi correo electrónico?*
- 2. Cómo y cuándo logran obtener mi número celular.*
- A) *¿Quién les dio? y,*
 - B) *¿Para qué finalidades les entregó?*

(...)



M. GONZÁLEZ L.



Resolución Directoral

7. *¿Dónde y cómo almacenan mi información personal que poseen? (llámese mi número de celular, mi correo electrónico, mi dirección y otras). (...)*"

- En cuanto a las preguntas 1. y 2., la reclamada manifestó que fue el mismo reclamante quien brindó su correo electrónico y su número celular al momento de la contratación del servicio o producto financiero.
- Respecto a la pregunta 7., la reclamada le informó que sus datos personales son almacenados en el Banco de Datos Personales denominado "Personas Naturales", el cual ha sido registrado en la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Asimismo, en cuanto a las preguntas 4., 5., 6. de la solicitud de tutela de fecha 17 de agosto de 2017, la DPDP considera que no están referidas al derecho de acceso regulado por la LPDP; es decir, con dichas preguntas el reclamante no busca la protección de sus datos personales, sino corroborar la responsabilidad imputada por la reclamada por el supuesto producto financiero que habría solicitado.

No obstante, la DPDP verifica que la reclamada aún no habría cumplido al dar respuesta a las preguntas 3., 8. y 9. y 10. de la solicitud de tutela de fecha 17 de agosto de 2017, las cuales son:



M. GONZALEZ L.

- ¿A quiénes han transferido sus datos y para qué finalidades?.
- ¿A cuántas áreas, estamentos, o empresas que forma parte de su grupo empresarial o terceras empresa han transferido sus datos personales?.
- De haber efectuado transferencias de sus datos a las empresas de su rubro o de sus estamentos internos y/o terceras empresas dentro o fuera del país, deben informarle si contaba con dicha autorización otorgada por la autoridad competente y el respectivo consentimiento como titular de dato.
- Cómo viene gestionando sus datos personales que posee, porque cada día y cada hora recibe llamadas de personas distintas y de números distintos.

En consecuencia, la DPDP concluye que a través de la respuesta efectuada mediante la Carta N° 15356 de fecha 04 de septiembre de 2017, la reclamada no habría tutelado toda la información solicitada por el reclamante en ejercicio del derecho de acceso a sus datos personales.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 297333, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar **FUNDADA EN PARTE** la reclamación formulada por el señor [REDACTED] contra Crediscotia Financiera S.A., por las razones expuestas.

Artículo 2°.- ORDENAR a Crediscotia Financiera S.A. cumpla con dar acceso al señor [REDACTED] respecto a la siguiente información solicitada:

1. ¿A quiénes han transferido sus datos y para qué finalidades?.
2. ¿A cuántas áreas, estamentos, o empresas que forma parte de su grupo empresarial o terceras empresa han transferido sus datos personales?.
3. De haber efectuado transferencias de sus datos a las empresas de su rubro o de sus estamentos internos y/o terceras empresas dentro o fuera del país, deben informarle si contaba con dicha autorización otorgada por la autoridad competente y el respectivo consentimiento como titular de dato.
4. Cómo viene gestionando sus datos personales que posee, porque cada día y cada hora recibe llamadas de personas distintas y de números distintos.

Artículo 3°.- ORDENAR a Crediscotia Financiera S.A. informe documentadamente a la Dirección de Protección de Datos Personales sobre el cumplimiento de la medida dispuesta en el artículo precedente, otorgándole veinte (20) días hábiles a partir de notificada la presente resolución, bajo apercibimiento de iniciar de oficio el procedimiento de fiscalización correspondiente.

Artículo 4°.- INFORMAR al [REDACTED] y a Crediscotia Financiera S.A. que la presente resolución puede ser impugnada dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de notificada la presente resolución directoral mediante recurso de apelación, el que una vez resuelto agota la vía administrativa⁷.

Artículo 4°.- NOTIFICAR a los interesados la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.



MARÍA ALEJANDRA GONZÁLEZ LUNA
Directora (e) de la Dirección de Protección de
Datos Personales
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

⁷ El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días, según lo dispuesto por el numeral 216.2 del artículo 216 del TUO de la LPAG.