

- Expediente N.º: EXP202105728

## RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

### HECHOS

PRIMERO: **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) con fecha 28 de octubre de 2021 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra BANCO SANTANDER, S.A. con NIF **A39000013** (en adelante, la parte reclamada o BANCO SANTANDER). Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

La parte reclamante manifiesta que es cotitular, junto con su hermana y su madre, de una cuenta abierta en la entidad reclamada y que esta entidad, amparándose en las obligaciones previstas en la Ley de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, les instó a que facilitasen una serie de datos personales que la parte reclamante considera excesivos y ajenos a la citada Ley, bajo amenaza de bloquear la cuenta, por lo que se vieron obligados a firmar el documento.

Asimismo, manifiesta que en el documento que la entidad les obliga a firmar se indica que los datos podrán ser utilizados para *“el desarrollo de actividades comerciales; la contratación, mantenimiento y seguimiento de productos; la cesión de los datos a empresas colaboradoras; comunicación de los datos a terceros en caso de impago; y la utilización de mi firma manuscrita digitalizada”*.

Aporta copia de los documentos siguientes:

1. Documento con el rótulo *“Consentimiento para la utilización de firma manuscrita digitalizada”*, firmado por la hermana de la parte reclamante (cotitular de la cuenta) en fecha 31/10/2019.

De acuerdo con lo indicado en este documento, la persona que lo suscribe *“acepta la equiparación jurídica de la firma digitalizada de cualquier documento u operación que suscriba con Banco Santander, S.A... a su firma manuscrita”*, reservándose el Banco *“el derecho a modificar, suspender, cancelar o restringir este procedimiento de firma cuando razones técnicas o legales lo requieran o impongan”*. Se declara expresamente que el interesado, si se trata de una persona física, *“conoce que los datos personales que facilita con ocasión de la firma del presente documento... serán tratados por el Banco para la utilización de este procedimiento de firma en los documentos y operaciones que el interesado suscriba con el banco”*.

Seguidamente, el citado documento incluye un apartado con el rótulo *“Información*

*básica sobre protección de datos*”, en el que se indica que los datos personales “*que el interesado facilite a Banco Santander, S.A.... serán tratados por el Banco en calidad de responsable del tratamiento*”, “*principalmente*” para las finalidades que enumera:

- . la gestión de solicitudes que el interesado realice al Banco;
- . la contratación, mantenimiento y seguimiento de los productos y servicios contratados, evaluando la solvencia y riesgo crediticio;
- . desarrollo de acciones comerciales para el ofrecimiento y recomendación de productos y servicios financieros y de seguros comercializados por el Banco, teniendo en cuenta los que el interesado hubiera contratado, las cuales podrán basarse en un análisis del perfil del interesado, incluso utilizando medios basados en el tratamiento automatizado de datos;
- . prevención, investigación y/o descubrimiento de actividades de fraude;
- . grabación de la voz y/o la imagen de los interesados para mantener la calidad del servicio y utilizar las grabaciones como prueba, si fuera necesario;
- . realización de procedimientos de anonimización con fines estadísticos y para la elaboración de modelos de comportamiento;
- . la cesión de los datos identificativos y de contacto a otras empresas del Grupo Santander y terceras empresas participadas y/o colaboradoras del Grupo, en caso de que los interesados contraten algún producto o servicios de dichas entidades que sea comercializado por el Banco; y
- . la comunicación de los datos a sistemas comunes de información crediticia en caso de impago.

Finalmente, en este mismo apartado, se informa sobre los derechos reconocidos en materia de protección de datos personales y los mecanismos para su ejercicio; y se termina indicando que “*La información detallada sobre protección de datos se puede consultar en el Aviso Legal de la página web [www.bancosantander.es](http://www.bancosantander.es)*”.

Termina el documento con un espacio habilitado para la firma, que se presenta con la siguiente leyenda:

*“Introduzca su firma dentro del espacio habilitado.*

*Mediante la firma del presente documento, acepto la utilización de mi firma manuscrita digitalizada en los documentos y operaciones que suscriba con el Banco, con vistas a la contratación, mantenimiento y seguimiento de mi relación contractual con el Banco”.*

2. Reclamación formulada ante la OMIC del Ayuntamiento de Valencia, en la que pone de manifiesto las mismas circunstancias antes expresadas, sobre la recogida de datos que no tiene relación con el origen o finalidad de sus ingresos (cita el relativo al régimen económico matrimonial) y la información sobre protección de datos personales incluida en el documento “*Consentimiento para la utilización de firma manuscrita digitalizada*”; y comunicación recibida de la citada Oficina del Consumidor, de fecha 13/01/2020, según la cual no consta respuesta del Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, al que le fue trasladada dicha reclamación.

**SEGUNDO:** De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de

protección de datos.

El traslado, que se practicó conforme a las normas establecidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante, LPACAP), fue recogido en fecha 20/12/2021 como consta en el acuse de recibo que obra en el expediente.

Con fecha 20/01/2022, se recibió en esta Agencia escrito de respuesta emitido por la parte reclamada, en el que expone lo siguiente:

En cuanto a la exigencia de obtención de determinados datos, como es en este caso el régimen económico matrimonial, con motivo de la necesidad de suscribir una declaración ajustada a las exigencias de la normativa de prevención de blanqueo de capitales, señala que la declaración que debe efectuar el cliente está ajustada a un modelo predeterminado que no exige al cliente esa información.

(En relación con lo indicado, acompaña copia del documento suscrito por la parte reclamante en fecha 06/11/2019, denominado “Formulario de información obligatoria del cliente” (FIOC). En este documento únicamente se recaba del cliente información relativa a la naturaleza de su actividad profesional o empresarial las características de la actividad, si el cliente actúa por cuenta propia o de terceros y el propósito o índole de la relación de negocio. Además, el cliente, con independencia de si se trata o no de un “sujeto obligado” por las disposiciones que regulan la prevención del blanqueo de capitales, se obliga a colaborar con el banco en el cumplimiento de las exigencias que impone al Banco dicha normativa y a la comunicación de operativa sospechosa a las autoridades).

Por lo que se refiere a la recogida de datos del cliente, al margen de los exigidos por la normativa de blanqueo antes referida, y de cara a la operativa estrictamente bancaria, señala que el régimen económico matrimonial tiene relevancia para dicha operativa en algunos casos, como aquellos en los que puedan acometerse operaciones de riesgo de crédito y sea preciso conocer aquel dato.

En cualquier caso, parece que la reclamación se plantea por el posible bloqueo de cuentas planteado por un empleado del Banco, lo que, según el caso, podrá considerarse reprochable e incluso fundar una queja o reclamación correspondiente, sea ante el Banco, sea ante el Banco de España, pero que no incide en el ámbito de la Protección de Datos, y pertenece más bien al ámbito del control sobre la actuación de la oficina bancaria en su relación con los clientes.

Por lo que respecta a la oposición de la parte reclamante al documento de “Consentimiento para la utilización de firma manuscrita digitalizada”, significa que el texto incorporado al mismo bajo el epígrafe “Información básica sobre protección de datos” tiene naturaleza meramente informativa, sin que la firma del documento suponga la prestación de un consentimiento distinto a la utilización de su firma manuscrita digitalizada en los documentos y operaciones que suscriba con el Banco, con vistas a la contratación, mantenimiento y seguimiento de su relación contractual con la entidad, tal y como se indica expresamente en el pie de firma. En ningún caso conlleva la prestación del consentimiento para la utilización de los datos personales con otra finalidad que la expresada en el texto.

La información que en el texto se da acerca de los posibles tratamientos no puede, por otra parte, entenderse en el sentido de que los mismos se puedan efectuar al margen de la normativa de aplicación a los mismos y, singularmente, la relativa a la base legal de cada tratamiento, contenida en los artículos 6 y concordantes del RGPD, sin que en el caso de estas actuaciones se denuncie ningún tratamiento que en concreto se haya efectuado con vulneración de tales preceptos.

**TERCERO:** Con fecha 28 de enero de 2022, de conformidad con el artículo 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada por la parte reclamante.

**CUARTO:** La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos en cuestión, en virtud de las funciones asignadas a las autoridades de control en el artículo 57.1 y de los poderes otorgados en el artículo 58.1 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), y de conformidad con lo establecido en el Título VII, Capítulo I, Sección segunda, de la LOPDGDD. Se desarrollaron las actuaciones siguientes:

1. Los Servicios de Inspección de la AEPD solicitaron a la parte reclamada copia del Registro de Actividades de Tratamiento correspondiente a la firma manuscrita digitalizada; la información en materia de protección de datos proporcionada a los interesados a la apertura de la cuenta bancaria contratada y para recabar el consentimiento relativo a la firma manuscrita digitalizada; copia de los consentimientos recabados de los interesados; manual de prevención a que se refiere el Reglamento de la LPBCFT; y copia de la evaluación de impacto en la protección de datos de los tratamientos a los que se refiere el art. 32 bis de la LPBCFT.

2. De la información proporcionada por la parte reclamada en respuesta a los requerimientos de los Servicios de Inspección de la AEPD, cabe destacar lo siguiente:

. El Banco ha adoptado un modelo de información por capas o niveles, presentando una información básica en un primer nivel (primera capa), de forma resumida, en el mismo momento y en el mismo medio en que se recogen los datos mediante el formulario “Declaración de Datos de cliente” (DDC), a través de la cual el Banco informa a los clientes de la identidad del responsable, la finalidades del tratamiento de sus datos en su condición de clientes, la legitimación de los tratamientos, los destinatarios, la procedencia de los datos cuando no proceden del interesado, así como la posibilidad de ejercer los derechos de protección de datos y la forma de hacerlo.

Aporta copia de la “Declaración de Datos de cliente” (DDC) suscrita por la parte reclamante en fecha 06/11/2019, en la que constan sus datos personales relativos a nombre, apellidos, DNI, fecha de nacimiento, sexo, estado civil (“Casado/a *bienes gananciales*”), nacionalidad, país de residencia, datos de actividad (nivel de estudios, tipo de trabajo, subactividad, CNO, CNAE y descripción de subactividad), datos de contacto (teléfono, fax y email), domicilio habitual e idioma.

Incluye la siguiente “*Información básica sobre de protección de datos*”:

*“Responsable del tratamiento Identidad: Banco Santander, S.A. (en adelante “el Banco”).*

*¿Por qué y para qué tratamos principalmente sus datos?*

*El Banco trata sus datos personales con las siguientes finalidades:*

*FINALIDADES DE NATURALEZA CONTRACTUAL:*

*- Contratar, mantener y seguir el cumplimiento de los contratos de los productos y servicios que tenga con el Banco evaluando para ello, cuando sea preciso, su solvencia y riesgo crediticio.*

*FINALIDADES BASADAS EN EL INTERÉS LEGÍTIMO DEL BANCO:*

*- Desarrollar acciones comerciales en general, y en particular, ofrecerle y/o recomendarle productos y servicios del Banco, que puedan resultar de su interés, teniendo en cuenta los que haya contratado en el pasado.*

*- Tratar y/o comunicar sus datos a terceros, sean o no empresas del Grupo Santander, para prevenir, investigar y/o descubrir el fraude.*

*- Grabar su voz y/o su imagen para mantener la calidad del servicio y utilizar las grabaciones como prueba en juicio y fuera de él, en caso necesario.*

*- Realizar procedimientos de anonimización, tras los cuales el Banco ya no estará en disposición de identificarle.*

*- Comunicar sus datos a empresas del Grupo Santander y terceras empresas participadas y/o empresas colaboradoras del Grupo Santander (a modo de ejemplo, entidades aseguradoras y gestoras de activos financieros), en caso de que Ud., en calidad de cliente del Banco, lleve a cabo la contratación de alguno de los productos y/o servicios de dichas entidades que son comercializados por el Banco. En este caso, la cesión afectará únicamente a un número limitado de datos meramente identificativos que el Banco dispone sobre su persona, en concreto, los estrictamente necesarios para la celebración del contrato. Se pretende con ello simplificar y agilizar la contratación a través del Banco de los productos que éste comercializa de otras empresas del Grupo o de terceras empresas, habida cuenta su condición de cliente del Banco. Podrá acceder al listado completo de sociedades a las que comunicaremos sus datos solicitándolo en su Oficina o a través del siguiente enlace: [http://bsan.es/sociedades\\_banco\\_santander](http://bsan.es/sociedades_banco_santander).*

*- Comunicar sus datos de impago a empresas prestadoras de solvencia patrimonial. Podrá solicitar la oposición a cualquiera de los tratamientos anteriores basados en el interés legítimo. Para ello, debe dirigirse al Delegado de Protección de Datos/Oficina de Privacidad y debe explicar el motivo por el que se opone.*

*¿Qué derechos tiene?*

*Puede ejercer los derechos de: Oposición; Acceso; Rectificación; Supresión; Limitación; Portabilidad; No ser objeto de una decisión basada únicamente en tratamiento automatizado de sus datos; Revocación del consentimiento prestado.*

*Puede ejercer estos derechos y, en general, consultar todas las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos personales, ante el Delegado de Protección de Datos/Oficina de Privacidad, mediante el envío de un correo electrónico a [privacidad@gruposantander.es](mailto:privacidad@gruposantander.es) o por correo postal dirigiéndose a Juan Ignacio Luca de Tena 11-13, 28027Madrid. Ud. Deberá aportar copia de su DNI o documento oficial que le acredite.*

*Más información*

*Puede consultar información detallada en el Aviso Legal de la página web del Banco [www.bancosantander.es](http://www.bancosantander.es)”.*

De manera complementaria, se remite al interesado a la información adicional en un segundo nivel (Aviso Legal, disponible en la web de la entidad), donde se presenta detalladamente el resto de las informaciones, en un medio más adecuado para su presentación, comprensión y, si se desea, archivo. La información que se presenta en esta segunda capa completa con todos los detalles la información resumida, y añade la información adicional, requerida por el RGPD que no estaba presente en la primera capa.

Aporta copia de esta información adicional o de segunda capa disponible en la web de

la entidad. En relación con las cuestiones suscitadas e la reclamación, este documento informa lo siguiente:

*“¿Por qué y para qué tratamos sus datos personales?: A continuación, se detallan las distintas finalidades de tratamiento por parte de Banco Santander:*

*Tratamientos realizados por el contrato.*

*Son necesarios para la firma del contrato o la prestación del servicio que nos solicita.*

*Trataremos sus datos para informarle sobre la contratación de productos y servicios del Banco, para su contratación, así como para mantener y cumplir el contrato, evaluando para ello, cuando sea preciso, su solvencia y riesgo crediticio.*

*En el caso de que Ud. hubiera hecho uso de la firma manuscrita digitalizada en su relación con el Banco, para solicitar servicios y/o formalizar operaciones, le informamos de que conservaremos sus datos biométricos obtenidos mediante la digitalización de la firma manuscrita (como son el orden del trazo, la intensidad, la velocidad, la presión y la aceleración del grafo) y que exclusivamente serán tratados como elemento de prueba en caso de repudio, con objeto de verificar a través del cotejo que la firma es suya, y, por tanto, poder efectuar la autenticación del cliente. En ningún caso, trataremos sus datos biométricos como medio de identificación.*

*Para cumplir el contrato, podremos acudir a fuentes de información externas, como diarios y boletines oficiales, registros públicos, resoluciones de las Administraciones Públicas, guías telefónicas, listas de personas pertenecientes a colegios profesionales, listas oficiales para la prevención del fraude, redes sociales e Internet.*

*Tratamientos realizados por su consentimiento.*

*Siempre que haya prestado su consentimiento a través de la casilla habilitada al efecto en el formulario que pondríamos a su disposición.*

*Desarrollo de acciones comerciales:*

*1.1. Trataremos sus datos para el desarrollo de acciones comerciales, así como la elaboración de un perfil comercial a partir de sus datos, para ofrecerle productos y/o servicios financieros distintos de los que tuviera contratados con el Banco, felicitarle en fechas señaladas, incluirle en programas de fidelización y participar en sorteos organizados por el Banco. Estas acciones comerciales podrán ser por cualquier medio, incluida la vía electrónica (correo electrónico, fax, SMS, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.). Esta autorización existirá incluso una vez terminada su relación con el Banco.*

*1.2. Trataremos sus datos para el desarrollo de acciones comerciales, tanto generales como ajustadas a su perfil comercial, para ofrecerle productos y/o servicios de empresas del Grupo Santander, empresas colaboradoras y/o participadas (a modo de ejemplo, entidades aseguradoras y gestoras de activos financieros). Estas acciones comerciales podrán ser por cualquier medio, incluidos los electrónicos (correo electrónico, fax, SMS, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.). Esta autorización existirá incluso una vez terminada su relación con el Banco. Las empresas colaboradoras y/o participadas sobre cuyos productos podrán versar las acciones comerciales pertenecen a los siguientes sectores: seguros, gran consumo, formación, educación y cultura, hogar, salud y belleza, hotel y viajes, informática, telecomunicaciones y tecnología, automoción, servicios de asesoramiento, inmobiliario y construcción, ocio y tiempo libre, seguridad, textil y moda, restauración, alimentación-pesca y ganadería, agroalimentario, deporte, energético, reparación y mantenimiento, transporte, logística, administración, asesoría y consultoría, maquinaria y material de oficina, comercio, industria, sanitaria y servicios sociales.*

*Comunicaremos sus datos a empresas del Grupo Santander, así como a empresas colaboradoras y/o participadas por el Grupo Santander (a modo de ejemplo, entidades aseguradoras y gestoras de activos financieros), para el desarrollo de acciones comerciales por parte de éstas, tanto generales como ajustadas a su perfil comercial, sobre sus productos y servicios o los del Banco. Estas acciones comerciales podrán ser por cualquier medio, tanto físicos como electrónicos (correo electrónico, fax, SMS, redes sociales, aplicaciones móviles,*

etc.). Podrá acceder al listado completo de sociedades a las que comunicaremos sus datos solicitándolo en su Oficina o a través del siguiente enlace: [https://bsan.es/sociedades\\_banco\\_santander](https://bsan.es/sociedades_banco_santander)

Consultaremos sus datos a empresas que facilitan información sobre solvencia, morosidad y en general de indicadores de riesgo cuando le ofrezcamos financiación personalizada.

En caso de que Usted no autorice el tratamiento de sus datos para las anteriores finalidades, ello no afectará al mantenimiento o cumplimiento de la relación contractual que mantiene con el Banco.

#### *Tratamientos realizados por interés legítimo*

Trataremos sus datos para el desarrollo de acciones comerciales, tanto generales como ajustadas a su perfil comercial, para ofrecerle productos o servicios del Banco similares a los que ya tenga contratados. Las acciones comerciales podrán ser por cualquier medio, incluidos los electrónicos (correo electrónico, fax, SMS, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.).

Trataremos sus datos para realizar observaciones y recomendarle productos y servicios del Banco. En concreto, trataremos los movimientos transaccionales de los productos y/o servicios que Usted tenga contratados con el Banco, así como los datos sobre su capacidad de ahorro y endeudamiento. Consultaremos la información que tengamos por la gestión de los servicios que le prestamos o de los productos que haya contratado o mantenga contratados en el último año.

A estos efectos, solo podremos consultar la información procedente de empresas que facilitan información sobre solvencia, morosidad y, en general, de indicadores de riesgo, si Usted nos da su consentimiento a través de la casilla correspondiente del cuestionario.

Mediante los dos (2) tratamientos anteriores, el Banco persigue el interés legítimo de ofrecerle los productos y servicios que mejor se adapten a sus características personales, así como mejores condiciones en productos o servicios que haya contratado, o que pueda contratar en el futuro.

Trataremos y/o comunicaremos sus datos a terceros, sean o no empresas del Grupo Santander, para prevenir, investigar y/o descubrir el fraude. El interés legítimo del Banco es conocer e identificar a los participantes en actividades fraudulentas para llevar a cabo las acciones que sean necesarias.

Grabaremos su voz y/o su imagen y conservaremos la conversación telefónica y/o vídeo, cuando se lo indiquemos de forma expresa. Los intereses legítimos del Banco son mantener la calidad del servicio y utilizar las grabaciones como prueba en juicio y fuera de él, en caso necesario.

Realizaremos procedimientos de anonimización, tras los cuales el Banco ya no estará en disposición de identificarle. La finalidad de dichos procedimientos no es otra que utilizar la información anonimizada con fines estadísticos y para la elaboración de modelos de comportamiento.

Comunicaremos sus datos a otras empresas del Grupo Santander y terceras empresas participadas y/o empresas colaboradoras del Grupo Santander (a modo de ejemplo, entidades aseguradoras y gestoras de activos financieros), en caso de que Ud., en calidad de cliente del Banco, lleve a cabo la contratación de alguno de los productos y/o servicios de dichas entidades que son comercializados por el Banco. En éste caso, la cesión afectará únicamente a un número limitado de datos meramente identificativos que el Banco dispone sobre su persona, en concreto, los estrictamente necesarios para la celebración del contrato. Se pretende con ello simplificar y agilizar la contratación a través del Banco de los productos que éste comercializa de otras empresas del Grupo o de terceras empresas, habida cuenta de su condición de cliente del Banco. Podrá acceder al listado completo de sociedades a las que comunicaremos sus datos solicitándolo en su Oficina o a través del siguiente enlace: [https://bsan.es/sociedades\\_banco\\_santander](https://bsan.es/sociedades_banco_santander)

En el caso de producirse impagos por su parte, los mismos podrán ser comunicados a empresas de solvencia patrimonial, tales como Experian y/o Asnef, cumpliendo los procedimientos y garantías que en cada momento establezca y le reconozca la legislación vigente. El interés legítimo del Banco es cumplir con un adecuado control y prevención de

situaciones de impago, colaborando a la salvaguarda del sistema financiero y de la economía en general, en tanto permite el acceso a la información de solvencia a terceras entidades que requieran analizar la solvencia de los solicitantes de operaciones de riesgo.

Podrá solicitar la oposición a cualquiera de los tratamientos anteriores basados en el interés legítimo y, en su caso, ejercer su derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado. Para ello, debe dirigirse al Delegado de Protección de Datos/Oficina de Privacidad y debe explicar el motivo por el que se opone.

*Tratamientos realizados para el cumplimiento de una obligación legal*

Trataremos sus datos para cumplir las obligaciones legales y fiscales que resulten aplicables, tales como la prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Asimismo, grabaremos cualquier conversación telefónica que finalice o pueda finalizar con el cierre de una operación de servicios de inversión, para cumplir con la obligación legal impuesta por la normativa MIFID (Directiva de Mercados de instrumentos financieros). Estos tratamientos existirán incluso una vez terminada la relación contractual, si fuera preciso.

Del mismo modo le informamos de que el Banco tiene instalados sistemas de videovigilancia, por motivos de seguridad y control de accesos y en cumplimiento de la normativa de seguridad ciudadana, seguridad privada y otras normativas que pudiesen ser aplicables a entidades financieras, y que su imagen personal podría ser captada si Ud. visita Oficinas, Cajeros, Sedes y Edificios del Banco donde estén instalados dichos sistemas. El Banco informará en los casos en que su imagen pueda ser captada a través de sistemas de videovigilancia mediante la colocación de distintivos o carteles.

(...)

*¿Quiénes recibirán sus datos?:*

Comunicamos sus datos personales a:

. Empresas del Grupo Santander con estas finalidades: Desarrollar acciones comerciales de sus productos y servicios o de los del Banco, tanto generales como ajustadas a su perfil comercial; Contratar productos o servicios de dichas entidades; Cumplir obligaciones legales.

Podrá acceder al listado completo de sociedades a las que comunicaremos sus datos solicitándolo en su Oficina o a través del siguiente enlace:

[https://bsan.es/sociedades\\_banco\\_santander](https://bsan.es/sociedades_banco_santander)

Organismos Públicos, Agencia Tributaria, Jueces y Tribunales y, en general, Autoridades competentes, cuando el Banco tenga la obligación legal de facilitarlos.

. Empresas colaboradoras y/o participadas por el Grupo Santander (a modo de ejemplo, entidades aseguradoras y gestoras de activos financieros), con las siguientes finalidades: Desarrollar acciones comerciales de sus productos y servicios o de los del Banco, tanto generales como ajustadas a su perfil comercial; Contratar productos y/o servicios de dichas entidades.

Podrá acceder al listado completo de sociedades a las que comunicaremos sus datos solicitándolo en su Oficina o a través del siguiente enlace:

[https://bsan.es/sociedades\\_banco\\_santander](https://bsan.es/sociedades_banco_santander)

. En el caso de producirse impagos por su parte, los mismos podrán ser comunicados a empresas de solvencia patrimonial, tales como Experian y/o Asnef, cumpliendo los procedimientos y garantías que en cada momento establezca y le reconozca la legislación vigente. Al margen de las anteriores comunicaciones de datos, el Banco cuenta con la colaboración de algunos terceros proveedores de servicios que tienen acceso a sus datos personales y que tratan los referidos datos en nombre y por cuenta del Banco como consecuencia de su prestación de servicios.

El Banco sigue unos criterios estrictos de selección de proveedores de servicios con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de protección de datos y se compromete a suscribir con ellos el correspondiente contrato de tratamiento de datos mediante el que les impondrá, entre otras, las siguientes obligaciones: aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas; tratar los datos personales para las finalidades pactadas y atendiendo únicamente

*a las instrucciones documentadas del Banco; y suprimir o devolver los datos al Banco una vez finalice la prestación de los servicios.*

*En concreto, el Banco contratará la prestación de servicios por parte de terceros proveedores que desempeñan su actividad, a título enunciativo y no limitativo, en los siguientes sectores: servicios de logística, asesoramiento jurídico, servicios privados de tasación, homologación de proveedores, empresas de servicios profesionales multidisciplinares, empresas relacionadas con el mantenimiento, empresas proveedoras de servicios tecnológicos, empresas proveedoras de servicios informáticos, empresas de seguridad física, prestadores de servicios de mensajería instantánea, empresas de gestión y mantenimiento de infraestructuras y empresas de servicios de centro de llamadas.*

*Entre los encargados del tratamiento se encuentra la empresa Salesforce Inc., ubicada en Estados Unidos, país que no pertenece al Espacio Económico Europeo. Banco Santander ha firmado con esta empresa Cláusulas Contractuales Tipo”.*

En cuanto al Modelo para la utilización de la firma digitalizada, corresponde al ejemplar destinado al interesado, que no aparece firmado por la parte reclamante por no estar de acuerdo con su contenido (aporta copia de este documento, cumplimentado con los datos personales de la parte reclamante, pero sin su firma; el contenido de este formulario coincide con el reseñado en el Antecedente Primero). En relación con el mismo, significa que la persona que lo va a firmar es cliente del Banco, que ya ha recibido información sobre protección de datos al suscribir el documento DDC, en el que se incluye una remisión expresa al Aviso legal (<https://www.bancosantander.es/aviso-legal>), también accesible en formato papel a través de los gestores de oficina.

En relación con este formulario de firma manuscrita digitalizada, añade que fue eliminado tras la publicación, entre otros documentos, de varios informes de la AEPD sobre cuando un tratamiento de datos biométricos debía considerarse un tratamiento de datos de categoría especial. Y aclara que con la mera recogida de la firma manuscrita digitalizada en el dispositivo Tablet no se realiza, ni se ha realizado, ningún tratamiento de datos distinto al que el Banco hubiera realizado a través de la recogida de su firma manuscrita en papel que pueda considerarse como tratamiento de categorías especiales de datos personales. El Banco no efectúa ningún tratamiento basado en el uso de los datos biométricos obtenidos a través de la firma (orden, intensidad, velocidad, presión y/o aceleración del grafo) para fines de identificación, por lo que se ha dejado de exigir la firma del documento relativo al “Consentimiento para la utilización de la firma manuscrita digitalizada”.

. La parte reclamante no firmó el documento relativo al “Consentimiento para la utilización de la firma digitalizada”, pero sí la “Declaración de Datos de cliente” (DDC) y el “Formulario de información obligatoria de Cliente” (FIOC), el primero por exigencia contractual y el segundo por la normativa de prevención y blanqueo de capitales.

Además, como complementario de la DDC, la entidad utiliza un formulario para la obtención de consentimientos para la utilización de datos personales con finalidad comercial (DDCons), que permite al cliente otorgarlos o no. Estos consentimientos no fueron gestionados en el caso de la parte reclamante, por lo que en los sistemas de información de la entidad los apartados correspondientes están sin respuesta, de modo que únicamente se realizan los tratamientos informados en la “Declaración de Datos de cliente” (DDC). Es en este último documento donde eventualmente puede solicitarse la información relativa al régimen económico matrimonial, aunque no es obligatorio (admite la opción “No consta”), y no en el específico que requiere la

normativa de prevención de blanqueo de capitales.

Aporta copia del formulario dispuesto para la gestión de documentos (DDCons), que incluye la siguiente “*Información básica sobre protección de datos*”:

“...¿Por qué y para qué tratamos principalmente sus datos?

*El Banco trata sus datos personales con las siguientes finalidades:*

*FINALIDADES QUE REQUIEREN SU CONSENTIMIENTO:*

- *Desarrollar acciones comerciales en general y, en particular, elaborar un perfil comercial a partir de sus preferencias personales que nos permita ofrecerle productos y servicios, propios o de otras entidades, tanto financieros como no financieros, por cualquier medio, incluidos los electrónicos.*

- *Comunicar los datos personales a empresas del Grupo Santander, colaboradores y/o participadas para el desarrollo de acciones comerciales sobre sus productos y servicios o los del Banco, generales o ajustadas a mi perfil comercial, por cualquier medio.*

- *Autorizar la consulta previa de ficheros de solvencia patrimonial y crédito, así como cualquier fuente de información externa, en los casos que el Banco le ofrezca productos y servicios de financiación.*

*En caso de que Usted no autorice el tratamiento de sus datos para las anteriores finalidades, ello no afectará al mantenimiento o cumplimiento de la relación contractual que mantiene con el Banco.*

(...)

¿Quiénes recibirán sus datos?

*El Banco comunica sus datos personales a:*

1. *Empresas del Grupo Santander (información disponible a través del enlace) con el fin de desarrollar acciones comerciales de sus productos y servicios o los del Banco tanto generales como ajustadas a mi perfil comercial.*

*Podrá acceder al listado completo de sociedades a las que comunicaremos sus datos solicitándolo en su Oficina o a través del siguiente enlace: [http://bsan.es/sociedades\\_banco\\_santander](http://bsan.es/sociedades_banco_santander).*

2. *Organismos Públicos competentes, Agencia Tributaria, Jueces y Tribunales, cuando el Banco tenga la obligación legal de facilitarlos.*

3. *Empresas colaboradoras y/o participadas por el Grupo Santander (a modo de ejemplo, entidades aseguradoras y gestoras de activos financieros), con el fin de desarrollar acciones comerciales de sus productos y servicios o los del Banco tanto generales como ajustadas a mi perfil comercial.*

*Entre las empresas colaboradoras se encuentra Facebook Inc. ubicada en Estados Unidos, país que no pertenece al Espacio Económico Europeo. Dicha empresa se encuentra adherida al Privacy Shield y por lo tanto ofrece un nivel adecuado de protección de datos.*

*Podrá acceder al listado completo de sociedades a las que comunicaremos sus datos solicitándolo en su Oficina o a través del siguiente enlace: [http://bsan.es/sociedades\\_banco\\_santander](http://bsan.es/sociedades_banco_santander).*

4. *Además, el Banco cuenta con la colaboración de algunos terceros proveedores de servicios que tienen acceso a sus datos personales y que tratan los referidos datos en nombre y por cuenta del Banco como consecuencia de su prestación de servicios.*

*En concreto, y a título enunciativo y no limitativo, los citados proveedores desempeñan sus servicios en los siguientes sectores: asesoramiento jurídico, empresas proveedoras de servicios tecnológicos, empresas proveedoras de servicios informáticos, prestadores de servicios de mensajería instantánea y empresas de servicios de centro de llamadas.*

*Entre dichas empresas se encuentra Salesforce Inc., ubicada en Estados Unidos, país que no pertenece al Espacio Económico Europeo. El Banco ha firmado Cláusulas Contractuales Tipo con esta empresa...”*



Este documento incluye un apartado “Consentimientos” que incluye, para cada uno de los cuatro consentimientos previstos, una casilla habilitada para que el interesado marque las opciones “SI” o “NO”. El texto relativo a estos consentimientos es el siguiente:

“Si No

- Consiento que el Banco realice acciones comerciales y me ofrezca productos y servicios tanto generales como ajustados a mi perfil comercial por cualquier medio, incluidos los electrónicos. Esta autorización existirá incluso una vez terminada mi relación con el Banco. Del propio Banco, distintos de los que tengo contratados.*
- Consiento que el Banco realice acciones comerciales y me ofrezca productos y servicios tanto generales como ajustados a mi perfil comercial por cualquier medio, incluidos los electrónicos. Esta autorización existirá incluso una vez terminada mi relación con el Banco. De empresas del Grupo Santander que el Banco comercialice, así como de empresas colaboradoras y/o participadas por el Grupo Santander.*
- Consiento que el Banco comuniqué mis datos personales a empresas del Grupo Santander, así como a empresas colaboradoras y/o participadas por el Grupo Santander para ofrecerme sus productos y servicios o los del Banco, tanto de manera general como ajustada a mi perfil comercial, por cualquier medio, incluidos los electrónicos.*
- Consiento que el Banco consulte ficheros de solvencia patrimonial y crédito, así como de fuentes de información externas, para ofrecerme productos y servicios de financiación”.*

Inmediatamente antes del espacio reservado para la firma del documento por el interesado se indica lo siguiente:

*“Mediante la firma de este documento confirmo que las opciones que aparecen marcadas cuando el gestor me hace entrega de una copia impresa del mismo se corresponden con la elección que le he comunicado previa y oralmente al gestor”.*

Aporta, asimismo, imagen sobre la información que consta en sus sistemas relativa a los consentimientos prestados por la parte reclamante. Ninguna de las cuatro opciones previstas aparece marcada.

La parte reclamada aportó, asimismo, los documentos siguientes:

a) Declaración de Datos del Cliente (DDC) del resto de cotitulares (madre y hermana de la parte reclamante). Este documento figura firmado por la madre de la parte el día 30/10/2019 y por la hermana el día 31/10/2019.

b) Copia del consentimiento para la utilización de la firma manuscrita digitalizada de la parte reclamante (cumplimentado con sus datos personales relativos a nombre, apellidos y NIF, pero sin firmar) y del resto de cotitulares (madre y hermana). En la copia del documento relativo a la hermana, figura su nombre, apellidos y NIF, y el documento está firmado con fecha de 31/10/2019. En el caso de la madre, el documento incluye su nombre, apellidos y NIF, y el documento está firmado con fecha de 18/10/2016 (en este caso, el documento aportado no hace referencia al apartado “Información básica sobre protección de datos”).

c) Copia del modelo de gestión de consentimientos (DDCons) firmado por la madre y hermana de la parte reclamante en fecha 31/10/2019, en ambos casos. En estos

documentos consta marcada la opción “Sí” para los cuatro consentimientos que se detallan.

d) Comunicación enviada por la parte reclamada a la parte reclamante el día 09/07/2019 informándole que la normativa en materia de prevención de blanqueo de capitales obliga a las entidades financieras a realizar periódicamente procesos de revisión, por lo que ponen a su disposición sus oficinas donde puede verificar la información y documentación de que disponen, y la posibilidad de actualizarla a través de la Banca Online.

e) Copia del Formulario de Información Obligatoria del Cliente (FIOC), relativo a la LPBCFT, firmado por la parte reclamante el día 06/11/2019, y por la madre y hermana en fechas 30/10/2019 y 31/10/2019, respectivamente.

f) Copia del manual de prevención al que se refiere el art. 33.1, apartados a), b) y c), del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Visto el contenido de este manual y considerando lo establecido en las normas citadas, los Servicios de Inspección concluyen que la información solicitada a través del FIOC va dirigida a conocer el origen de los fondos del cliente y el propósito de su relación comercial con la parte reclamada.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia

De acuerdo con las funciones que el artículo 57.1 a), f) y h) del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) confiere a cada autoridad de control y según lo dispuesto en los artículos 47 y 48.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *“Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se registrarán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos”*.

### II

El artículo 5 del RGPD se refiere al principio de *“minimización de datos”* en los términos siguientes:

*“1. Los datos personales serán:*

*(...)*

*c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados (“minimización de datos”);”.*

Por otra parte, el artículo 6.1 del mismo Reglamento establece lo siguiente:

*“1. El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:*

*a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*

*b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*

*c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;*

*d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;*

*e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;*

*f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.*

*Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.*

### III

La parte reclamante basa su reclamación en dos motivos. En primer término, cuestiona la recogida de datos personales que lleva a cabo la parte reclamada señalando que esta entidad, amparándose en la normativa que regula el blanqueo de capitales, requiere a los interesados una serie de datos que considera excesivos y ajenos a la citada normativa.

La reclamación no aporta ningún otro detalle sobre esta cuestión. No obstante, acompañó copia de una reclamación formulada ante la OMIC del Ayuntamiento de Valencia, en la que pone de manifiesto las mismas circunstancias expresadas, sobre la recogida de datos que no tiene relación con el origen o finalidad de sus ingresos, y cita, en concreto, el dato personal relativo al régimen económico matrimonial.

Las actuaciones desarrolladas han permitido constatar que la entidad reclamada recaba información de sus clientes mediante diversos formularios. Entre otros, los formularios que dicha entidad denomina “Declaración de Datos de cliente” (DDC) y “Formulario de información obligatoria del cliente” (FIOC), que en el caso de la parte reclamante fueron suscritos en fecha 06/11/2019.

El formulario denominado “FIOC” es el empleado por BANCO SANTANDER para la recogida de datos del cliente exigidos por la normativa de blanqueo de capitales, como son los asociados a la naturaleza de la actividad profesional o empresarial que desarrolla y las características de la actividad, si el cliente actúa por cuenta propia o de terceros y el propósito o índole de la relación de negocio. Además, mediante este

formulario, el cliente se obliga a colaborar con el banco en el cumplimiento de las exigencias que impone al Banco aquella normativa y a la comunicación de operativa sospechosa a las autoridades. Este formulario no incluye ningún campo para el registro del régimen económico matrimonial del interesado.

Las actuaciones desarrolladas por los Servicios de Inspección de esta Agencia concluyen que la información requerida mediante este documento “FIOC” va dirigida a conocer el origen de los fondos del cliente y el propósito de su relación comercial con la parte reclamada; y está justificada por la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Esta normativa contempla, entre otras, la obligación de identificar a las personas físicas o jurídicas que pretendan establecer relaciones de negocio con los sujetos obligados (entidades de crédito, aseguradoras, empresas de servicios de inversión, etc.) o pretendan intervenir en cualesquiera operaciones (artículo 3 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, en lo sucesivo LPBCFT), la recogida de información de los clientes para determinar si actúan por cuenta propia o de terceros (artículo 4 de la LPBCFT), el propósito e índole prevista de la relación de negocios y en particular la naturaleza de su actividad profesional o empresarial (artículo 5 de la LPBCFT), incluido el origen de los fondos.

Es el formulario denominado “DDC” el habilitado por la parte reclamada para la recogida de los datos personales de los clientes necesarios para la relación contractual (*“por exigencia contractual”*, en los términos de la parte reclamada). Entre los datos personales recabados mediante este formulario figuran los relativos a nombre, apellidos, DNI, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, nacionalidad, país de residencia, datos de actividad (nivel de estudios, tipo de trabajo, subactividad, CNO, CNAE y descripción de subactividad), datos de contacto (teléfono, fax y email), domicilio habitual e idioma. En el campo destinado a registrar el estado civil del cliente se muestra un desplegable con distintas opciones que permiten la anotación del régimen económico matrimonial (en el caso de la parte reclamante se muestra la opción *“Casado/a bienes gananciales”*).

Sobre esta última cuestión específica, la parte reclamada ha manifestado, y así lo entiende también esta Agencia, que el régimen económico matrimonial tiene relevancia para la operativa bancaria en aquellos casos en los que puedan acometerse operaciones de riesgo de crédito.

### III

El segundo motivo de la reclamación tiene que ver con los tratamientos de datos personales que BANCO SANTANDER menciona en el documento denominado *“Consentimiento para la utilización de firma manuscrita digitalizada”*. Entiende la parte reclamante que, con la firma de ese documento, la citada entidad obliga al interesado a aceptar dichos tratamientos de datos y destaque, en concreto, *“el desarrollo de actividades comerciales; la contratación, mantenimiento y seguimiento de productos; la cesión de los datos a empresas colaboradoras; comunicación de los datos a terceros en caso de impago; y la utilización de mi firma manuscrita digitalizada”*.

Según consta detallado en el Antecedente Primero, aquel documento no está configurado para la aceptación de los tratamientos de datos personales que enumera, sino solo el relativo a la utilización de la firma manuscrita digitalizada y su equiparación a la firma manuscrita en cualquier documento u operación que el cliente suscriba con la entidad reclamada. En el propio documento, el espacio habilitado para la firma se presenta con el siguiente texto:

*“Introduzca su firma dentro del espacio habilitado.*

*Mediante la firma del presente documento, acepto la utilización de mi firma manuscrita digitalizada en los documentos y operaciones que suscriba con el Banco, con vistas a la contratación, mantenimiento y seguimiento de mi relación contractual con el Banco”.*

Por tanto, mediante este formulario no se solicita el consentimiento del interesado para tratar los datos personales con ninguna otra finalidad. Siendo así, la reclamación formulada no tiene objeto.

Es cierto que en el mismo documento se enumeran una serie de finalidades para las que serán tratados los datos personales de los clientes, pero se recogen en un apartado informativo que lleva por rótulo *“Información básica sobre protección de datos”*, en el que, además, se informa sobre los derechos reconocidos en materia de protección de datos personales y los mecanismos para su ejercicio. Termina este apartado remitiendo al interesado a la información ampliada sobre protección de datos personales disponible en el *“Aviso legal”* insertado en la web de la entidad reclamada (*“La información detallada sobre protección de datos se puede consultar en el Aviso Legal de la página web [www.bancosantander.es](http://www.bancosantander.es)”*).

En esta información adicional o de segunda capa, BANCO DE SANANDER amplía el detalle sobre las finalidades o propósitos de los tratamientos de datos personales y las bases jurídicas que legitiman tales tratamientos.

Según consta en esta información adicional, los tratamientos de datos personales citados en el documento que ha motivado la reclamación (*“Consentimiento para la utilización de firma manuscrita digitalizada”*) son aquellos que la parte reclamada considera necesarios para:

a) la ejecución del contrato (artículo 6.1.b) del RGPD):

. la contratación, mantenimiento y seguimiento de los productos y servicios contratados, evaluando la solvencia y riesgo crediticio;

b) la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o un tercero (artículo 6.1.f) del RGPD):

. desarrollo de acciones comerciales para el ofrecimiento y recomendación de productos y servicios financieros y de seguros comercializados por el Banco, teniendo en cuenta los que hubiera contratado, las cuales podrán basarse en un análisis del perfil del interesado, incluso utilizando medios basados en el tratamiento automatizado de datos;

. prevención, investigación y/o descubrimiento de actividades de fraude;

. grabación de la voz y/o la imagen de los interesados para mantener la calidad del servicio y utilizar las grabaciones como prueba, si fuera necesario;



- . realización de procedimientos de anonimización con fines estadísticos y para la elaboración de modelos de comportamiento;
- . la cesión de los datos identificativos y de contacto a otras empresas del Grupo Santander y terceras empresas participadas y/o colaboradoras del Grupo, en caso de que los interesados contraten algún producto o servicios de dichas entidades que sea comercializado por el Banco; y
- . la comunicación de los datos a sistemas comunes de información crediticia en caso de impago.

También en el “Aviso legal” se cumple la obligación de informar a los interesados sobre la posibilidad de oponerse a los tratamientos amparados en el interés legítimo (*“Podrá solicitar la oposición a cualquiera de los tratamientos anteriores basados en el interés legítimo y, en su caso, ejercer su derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado. Para ello, debe dirigirse al Delegado de Protección de Datos/Oficina de Privacidad y debe explicar el motivo por el que se opone”*).

Aquella “información básica” ofrecida en el formulario *“Consentimiento para la utilización de firma manuscrita digitalizada”* coincide con la incluida, también como primera capa, en el apartado *“Información básica sobre de protección de datos”* del documento *“Declaración de Datos de cliente”* (DDC), utilizado para la recogida de datos personales de los clientes, en la que se igualmente se detallan las *“Finalidades de naturaleza contractual”* y *“Finalidades basadas en el interés legítimo del banco”* (información reproducida en el Antecedente Cuarto de esta resolución).

Son otros los tratamientos de datos personales que BANCO SANTANDER basa en el consentimiento de los interesados, que constan reseñados en el apartado *“¿Por qué y para qué tratamos sus datos personales?; Tratamientos realizados por su consentimiento”* del “Aviso legal”, el cual consta reproducido en el Antecedente Cuarto de esta resolución. Ninguno de estos tratamientos amparados en el consentimiento de los interesados se menciona en el documento *“Consentimiento para la utilización de firma manuscrita digitalizada”*.

BANCO DE SANTANDER ha dispuesto un formulario específico para la prestación de estos consentimientos por parte de sus clientes. Se trata del documento denominado *“Gestión de consentimientos”* (DDCons), en el que el interesado deja constancia de su manifestación mediante la marcación de unas casillas con las opciones “SI” o “NO” para cada uno de los cuatro consentimientos previstos:

*“Si No*

- Consiento que el Banco realice acciones comerciales y me ofrezca productos y servicios tanto generales como ajustados a mi perfil comercial por cualquier medio, incluidos los electrónicos. Esta autorización existirá incluso una vez terminada mi relación con el Banco. Del propio Banco, distintos de los que tengo contratados.*
- Consiento que el Banco realice acciones comerciales y me ofrezca productos y servicios tanto generales como ajustados a mi perfil comercial por cualquier medio, incluidos los electrónicos. Esta autorización existirá incluso una vez terminada mi relación con el Banco. De empresas del Grupo Santander que el Banco comercialice, así como de empresas colaboradoras y/o participadas por el Grupo Santander.*
- Consiento que el Banco comunique mis datos personales a empresas del Grupo Santander, así como a empresas colaboradoras y/o participadas por el Grupo Santander*

*para ofrecerme sus productos y servicios o los del Banco, tanto de manera general como ajustada a mi perfil comercial, por cualquier medio, incluidos los electrónicos.*

( ) ( ) *Consiento que el Banco consulte ficheros de solvencia patrimonial y crédito, así como de fuentes de información externas, para ofrecerme productos y servicios de financiación”.*

Inmediatamente antes del espacio reservado para la firma del documento por el interesado se indica lo siguiente:

*“Mediante la firma de este documento confirmo que las opciones que aparecen marcadas cuando el gestor me hace entrega de una copia impresa del mismo se corresponden con la elección que le he comunicado previa y oralmente al gestor”.*

Así, bastará con que la parte reclamante no marque las casillas correspondientes y ya quedará constancia de su negativa a esas finalidades (consta en las actuaciones que la parte reclamante no suscribió este documento “Gestión de documentos” y que en los sistemas de información de BANCO SANTANDER ninguna de las cuatro opciones previstas aparece marcada).

Finalmente, cabe destacar, en relación con la obligación de informar a los interesados en cumplimiento del principio de transparencia, el artículo 12.1 del RGPD establece la obligación del responsable del tratamiento de tomar las medidas oportunas para *“facilitar al interesado toda información indicada en los artículos 13 y 14, así como cualquier comunicación con arreglo a los artículos 15 a 22 y 34 relativa al tratamiento, en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo, en particular cualquier información dirigida a un niño”.*

El artículo 13 del citado texto legal detalla la *“información que deberá facilitarse cuando los datos personales se obtengan del interesado”.*

Con la finalidad de que el deber de información previsto en el artículo 12 del RGPD se cumpla de manera concisa y comprensible para el afectado, se admite, tal como ha decidido BANCO SANTANDER, que el responsable adopte un sistema de “información por capas”, presentando una “información básica” en un primer nivel, de forma resumida, y remitir a la información adicional en un segundo nivel, donde se presentarán detalladamente el resto de las informaciones.

La primera capa ha de referirse, al menos, a la existencia del tratamiento, la identidad del responsable, la posibilidad de ejercitar los derechos previstos en los artículos 15 a 22 del RGPD y dónde obtener más información sobre el tratamiento de los datos personales.

La información de la segunda capa debe estar disponible en un lugar fácilmente accesible al afectado, ya sea una hoja informativa en una recepción, cajero, etc..., colocada en un espacio público visible o en una dirección web, y ha de referirse al resto de elementos del artículo 13 del RGPD.

Por lo tanto, en base a lo indicado en los párrafos anteriores, no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos.

Por último, se advierte que esta Resolución analiza exclusivamente las cuestiones suscitadas por la parte reclamante, de modo que no supone pronunciamiento alguno sobre ninguno de los aspectos contenidos en los documentos que se mencionan en este acto ni sobre su conformidad a la normativa de protección de datos personales.

Así pues, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **A.A.A.** y BANCO SANTANDER, S.A.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución o directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 de la referida Ley.

940-110422

Mar España Martí  
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos