

Expediente **E/01620/2016**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **NBQ Technology SAU** en virtud de denuncia presentada por **B.B.B.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 4 de marzo de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **B.B.B.** en el que denuncia:

<<< Hace unos días recibo en mi domicilio una carta que me dice que he solicitado un préstamo de 300 el día 30/12/2015 ante la financiera "QUE BUENO" y que pasado un mes (30/01/2016) no lo he pagado.

Era la primera noticia que tenía sobre este tema. Yo nunca había pedido un préstamo Rápido, y menos por vía on line.

Investigando la situación, tengo la certeza de que un tercero, saco el préstamo a mi nombre, ya que esta tercera persona tenía mi DNI, y mi nº de cuenta bancaria.

Independientemente de la situación de este tercero y de lo que me afecta en lo personal, he decidido presentar una denuncia frente a esta empresa por no verificar los datos que le dieron y que me implicaba directamente en el pago de un préstamo que yo nunca he solicitado, SUPLANTANDO MI IDENTIDAD. >>>

Acompaña copia de su DNI; de una carta fechada 30/01/16 de "Que bueno" **NBQ Technology SAU (NBQ)** reclamando el pago de un préstamo de 300 euros solicitado el 30/12/15 e informando de la posible inclusión en ficheros de morosidad; de la denuncia presenta el 01/03/16 ante la OMIC del Ayuntamiento de Almunia.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

<<< La empresa NBQ Technology SAU en su escrito de fecha 13/5/2016 ha remitido la siguiente información:

*--Aporta impresión de pantalla de los datos que constan en sus sistemas: nombre, apellidos, DNI, domicilio en **C.C.C.**, nº de teléfono móvil, correo electrónico. Doc. nº 1.1.*

--Respecto de los productos que constan de alta a su nombre:

-Alta de 30/12/2015 y baja de 29/02/2016 de préstamo de 300€. Aporta captura de pantalla de cuadro de amortización. Doc. nº 1.2.

-Aportan copia de las comunicaciones suscritas con la denunciante. Doc. nº 1.3.

-Aportan copia del contrato suscrito con las condiciones generales y particulares que es aceptado electrónicamente. Doc. nº 2.1.

--El préstamo se realizó por Internet. Según la Ley 16/2011 de 24 de junio que regula la concesión de crédito al consumo, no exige la obligación de que la identificación del cliente se efectúe mediante obtención de copia de documento de identidad. El RD 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 establece en su art. 4 que: *Los sujetos obligados identificarán y comprobarán, mediante documentos fehacientes, la identidad de cuantas personas físicas o jurídicas pretendan establecer relaciones de negocio o intervenir en cualesquiera operaciones ocasionales cuyo importe sea igual o superior a 1.000 euros, con excepción de (...).*

No obstante, previamente al establecimiento de cualquier relación con un cliente, NBQ aplica el procedimiento descrito en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, y realiza una verificación exhaustiva de identidad cuyo fin último es la prevención del fraude. Se aporta copia del fragmento relevante del Manual. Doc. nº 2.2.

--Actualmente NBQ únicamente permite la solicitud y contratación de préstamos por Internet a través de la web www.quebueno.es Aporta descripción del proceso de contratación como Doc. nº 3.1.

-Para verificar la identidad del usuario se le envía un código mediante SMS al nº de teléfono introducido en la solicitud. Adicionalmente se le solicitan datos de la cuenta bancaria donde enviar el dinero del préstamo y un nº de tarjeta de débito asociada a la cuenta anterior. Se remite al usuario un correo electrónico informando sobre si la solicitud de préstamo es concedida o no. Aporta copia de correo electrónico remitido a la denunciante aprobando la solicitud de préstamo y copia del contrato remitido por la misma vía, como Doc. nº 3.2 y 3.3.

-Los datos de la denunciante no fueron incorporados a ningún fichero de solvencia patrimonial, pues hizo frente al préstamo 30 días después de la fecha de vencimiento, en fecha 29/2/2016.

-Consta que la denunciante se puso en contacto con el Servicio de Atención al Cliente por vía telefónica explicando que no había solicitado el préstamo y había sido suplantada su identidad, de la que acusó a su novio. Se adjunta captura de pantalla donde acredita la declaración de la denunciante. Doc. nº 4.1. >>>

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

Denuncia a **NBQ** por requerirle el pago de un préstamo que no ha solicitado. Según expone en la denuncia un tercero –su novio, según la llamada efectuada a la denunciada- habría usado sus datos de identidad (nombre, apellidos y DNI) correo-e y cuenta bancaria para solicitar el préstamo en su nombre. La empresa realiza préstamos de menos de 1.000 euros por Internet. Recopila una serie de datos para asegurar la identidad, envío de código por SMS al número de teléfono del solicitante y envío de comunicaciones y documentación por correo-e. Tras recibir el pago del préstamo, con un mes de retraso sobre la fecha prevista, cesó en los requerimientos y no hubo inclusión en fichero de morosidad.

Por similitud con las llamadas de teléfono (grabaciones de verificación) en contratación de líneas telefónicas y teniendo en cuenta que la denunciante admite la suplantación del tercero, que tras la primera reclamación ante NBQ pagó la deuda y que debió custodiar su DNI y CCC para evitar la suplantación de identidad de la DTE al devolver el crédito, procede archivar estas actuaciones.

III

El artículo 126.1, apartado segundo, del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal establece:

Si de las actuaciones no se derivasen hechos susceptibles de motivar la imputación de infracción alguna, el Director de la Agencia Española de Protección de Datos dictará resolución de archivo que se notificará al investigado y al denunciante, en su caso.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

NOTIFICAR la presente Resolución a **NBQ Technology SAU**.

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Reglamento de desarrollo de la LOPD aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en los artículos 112 y 123 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, 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 del referido texto legal.

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