

Expediente Nº: E/01683/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA en virtud de denuncia presentada por D. **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 11 de enero 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de D. **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) en el que denuncia alta fraudulenta a su nombre (suplantación de identidad) de diversos contratos y servicios relacionados con servicios bancarios y financieros.

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 ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA ha remitido la siguiente información pertinente a los efectos de la investigación:

Como documento numerado “2” aporta copia impresa de los “datos personales y de la cuenta cancelada *****CUENTA.1**, única que consta en nuestro sistema” a nombre del denunciante. Incluye entre otros:

Nombre: **A.A.A.**

NIF: *****NIF.1**

F. Nac: **DD/MM/AA**

Dirección: **“(C/...1) MADRID”**

Como documento numerado “3” aporta copia impresa de la información que consta en sus sistemas relativa a la cuenta cancelada *****CUENTA.1**, única que consta en nuestro sistema” a nombre del denunciante. Incluye fecha de apertura **9/2/2015** y fecha de cancelación **20/5/2015**.

En su escrito de respuesta a la solicitud de información ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA manifiesta que el denunciante “no tiene actualmente ningún producto contratado y en consecuencia no adeuda ninguna cantidad a ING DIRECT”.

Como documento numerado “4” aporta copia de la carta remitida por la OMIC de Valdemoro fechada el 11/8/2015 en la que ésta da traslado de la reclamación del denunciante en relación a la supuesta suplantación de identidad producida en el proceso de contratación.

Como documento numerado “5” aportan copia de la contestación remitida a la OMIC de Valdemoro fechada el 7/9/2015, en la que:

Comunica que “todos los datos fueron proporcionados por internet el 9/2/2015”.

Manifiesta que “a día de hoy todos los productos están cancelados”.

Aportan documento con los datos personales del denunciante que figuran en la base de datos de la entidad:

Nombre y apellidos: **A.A.A.**
D.N.I.: *****NIF.1**
Fecha de nacimiento: **DD/MM/AA**
Sexo: *****SEXO.1**
Fecha de Caducidad: **DD/MM/2016**
Validez permanente: No
Domicilio: **CALLE de (C/...1), MADRID, ESPAÑA**
Móvil: *****TEL.1**
Email: **.....@hotmail.com**
Trabajo: **.....**
Tipo de Actividad: **.....**
Sector Profesional: **.....**
Nombre de la Empresa: **.....**

En su escrito de respuesta a la solicitud de información ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA manifiesta que como consecuencia de la reclamación referida en el punto anterior “se procedió al bloqueo de los datos esenciales referidos al citado cliente, conservándolos en los términos y condiciones establecidos por el artículo 33 del Reglamento 1720/2007 [...] una vez hechas las oportunas comprobaciones sobre la veracidad de los hechos manifestados por el cliente”.

Como documento numerado “6” aportan copia del contrato de apertura de la cuenta *****CUENTA.1**. Este documento, firmado por la Directora General de ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA, incluye:

Datos personales del denunciante que figuran en los sistemas de ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA.

Marca de agua con el texto “PENDIENTE VALIDACIÓN POR SU PARTE MEDIANTE CLAVE DE SEGURIDAD”

Indicación de la documentación necesaria para la contratación, que en el caso de los ciudadanos de nacionalidad española es: fotocopia de DNI en vigor (no caducado).

Como documento numerado “8” aportan fotocopia del DNI del denunciante (los datos contenidos en la misma coinciden con los presentes en la fotocopia anexada entre la documentación remitida por el Banco de España).

Como documento numerado “7” aportan lo que definen en su escrito de respuesta como “la ratificación del contrato de apertura firmado”, consistente en un resguardo con el membrete de “ING DIRECT” en el que manuscritos figuran:

Fecha: **DD-MM-15.**
Hora: **10'27**
DNI: *****NIF.1**

Fecha de validez del DNI: **DD-MM-16**

Firme conforme a su DNI: "firma manuscrita supuestamente de **A.A.A.**".

En su escrito de respuesta a la solicitud de información ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA manifiesta que "la firma del DNI aportado por el contratante y la del documento de ratificación son objetivamente idénticas, motivo por el cual esta entidad considera que la verificación de la identidad se realizó correctamente conforme al procedimiento de identificación descrito, sin perjuicio de que a la luz de los hechos posteriores y de los indicios aportados a esta entidad, se pueda deducir posible concurrencia de una irregularidad en la identificación y la eventual mediación de un engaño elaborado, del que no están exentas las entidades financieras en el ejercicio de su actividad.

En cualquier caso, baste reiterar en este punto que tan pronto como se pudo deducir la posibilidad de que tal irregularidad pudiera haberse verificado en el procedimiento de identificación referido para el presente caso, la entidad ha actuado con toda celeridad y diligencia para restituir al denunciante en sus derechos, absteniéndose de continuar un tratamiento de datos cuya legitimidad se ha puesto en entredicho de manera sobrevenida y por causas extraordinarias y ajenas a este Banco".

Respecto al procedimiento implantado en la empresa para validar la identidad del contratante, en su escrito de respuesta a la solicitud de información ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA define el mismo:

"En el momento de la entrega, el repartidor del paquete de bienvenida deberá solicitar el DNI o documento acreditado por ING en vigor y llevar a cabo las siguientes acciones:

1. La firma ha de ser coincidente con la del documento identificativo si no deberá de firmar de nuevo.
2. Informar de fecha y hora en la que se ha realizado la entrega.
3. Anotar en el albarán del cliente el número del documento identificativo y la fecha de caducidad del mismo.
4. Se recogerá la fotocopia del documento acreditativo (DNI, NIE, Passport y CUE) y se ensobrará junto el albarán del cliente.
5. Se enviará por el Servicio Retorno de Albarán.

Una vez recabada la copia del documento de identidad, el departamento responsable de ING DIRECT coteja la firma con la del documento de ratificación entregado al mensajero, a fin de verificar su autenticidad."

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

El artículo 6.1 de la LOPD que dispone que *“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.*

El apartado 2 del mismo artículo añade que *“no será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado”.*

El tratamiento de datos de carácter personal tiene que contar con el consentimiento del afectado o, en su defecto, debe acreditarse que los datos provienen de fuentes accesibles al público, que existe una Ley que ampara ese tratamiento o una relación contractual negocial entre el titular de los datos y el responsable del tratamiento que sea necesaria para el mantenimiento del contrato.

El tratamiento de los datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) *“...consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite el individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...).”*

Son pues elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

III

En el supuesto que nos ocupa, el tratamiento de datos realizado por la entidad denunciada fue llevado a cabo empleando una diligencia razonable. En este sentido, ha de tenerse en cuenta que en los sistemas de información de ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA constan todos los datos asociados al denunciante en relación con la cuenta cancelada *****CUENTA.1**, que dicho servicio fue contratado a través de internet el 9 de febrero de 2015, dándose de baja el 20 de mayo de 2015 a raíz de la cancelación de la cuenta.

Por otra parte, señalar que ING aporta copia del contrato suscrito por el denunciante, copia de su DNI, copia impresa de la información que consta en sus sistemas relativa a la cuenta cancelada *****CUENTA.1**, única que consta a nombre del denunciante, siendo las fechas de apertura y cancelación 9 de febrero de 2015 y 20 de mayo del mismo año.

Asimismo en la base de datos de ING constan los datos personales del denunciante. Así figuran su nombre y apellidos: **A.A.A.**, D.N.I: *****NIF.1**, fecha de nacimiento: **DD/MM/AA**, sexo: hombre, fecha de caducidad: **DD/MM/2016**, validez permanente: no, domicilio: **CALLE de (C/...1)**, ESPAÑA, móvil: *****TEL.1**, email: **.....@hotmail.com**, trabajo:, tipo de actividad:, sector profesional: y nombre de la empresa:

A mayor abundamiento ING aporta lo que definen como “la ratificación del contrato de apertura firmado”, consistente en un resguardo con el membrete de “ING DIRECT” en el que figuran: Fecha: DD-MM-15. Hora: 10´27. DNI: *****NIF.1**. Fecha de validez del DNI: DD-MM-16. Firme conforme a su DNI: “firma manuscrita supuestamente de D. **A.A.A.**”.

Por lo tanto, se ha de analizar el grado de culpabilidad existente en el presente caso. La jurisprudencia ha venido exigiendo a aquellas entidades que asuman en su devenir, un constante tratamiento de datos de clientes y terceros, que en la gestión de los mismos, acrediten el cumplimiento de un adecuado nivel de diligencia, debido a las cada vez mayor casuística en cuanto al fraude en la utilización de los datos personales. En este sentido se manifiesta, entre otras, la sentencia de la Audiencia Nacional de 29/04/2010 al establecer que *“La cuestión que se suscita en el presente caso, a la vista del planteamiento de la demanda, no es tanto dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con la que suscribió el contrato de financiación.*

En conclusión, se ha solicitado para la concesión del crédito para identificar a la persona con la que se contrataba copia del DNI, lo que evidencia que de acuerdo con el criterio seguido por esta Sala, se adoptaron las medidas necesarias para la comprobación de la identidad de la contratante y los datos que figuran en dicho DNI se corresponden con la titular del contrato. La utilización de dicho DNI, al parecer por una persona distinta de su auténtica titular, es una cuestión objeto de investigación en el ámbito penal, a raíz de la denuncia formulada por la Sra. xxx. Además, a raíz de contactar con la citada Sra. y a la vista de lo por ella manifestado, la recurrente dio de baja de forma inmediata sus datos y cesó de reclamarle cantidad alguna.

Por todo lo cual, a la vista de las concretas circunstancias concurrentes, considera la Sala que la recurrente adoptó las medidas adecuadas tendentes a verificarla identificación de la persona con la que contrataba, no apreciando falta de diligencia en su actuación, procediendo en consecuencia dejar sin efecto la sanción impuesta por vulneración del principio del consentimiento consagrado en el artículo 6 LOPD.”

De acuerdo a estos criterios, se puede entender que ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA empleó una razonable diligencia, ya que adoptó las medidas necesarias para identificar a la persona que realizaba la contratación. Junto a ello debe resaltarse que el denunciante no tiene actualmente ningún producto contratado y en consecuencia no adeuda ninguna cantidad a ING DIRECT.

Habría que añadir que la posible falsificación de la contratación o la suplantación deben sustanciarse en los ámbitos jurisdiccionales pertinentes de la vía penal.

IV

Por todo lo cual, se ha de concluir, que tras el análisis de los hechos denunciados y de las actuaciones de investigación llevadas a cabo por esta Agencia, no se han acreditado elementos probatorios que permitan atribuir a ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA una vulneración de la normativa en materia de protección de datos.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

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

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a ING BANK NV SUCURSAL EN ESPAÑA.

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 el artículo 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