

Expediente N°: E/03496/2017

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad ING DIRECT, en virtud de denuncia presentada por **C.C.C.**, y teniendo como base los siguientes:

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 23/06/17, tiene entrada en esta Agencia, escrito de **C.C.C.**, donde denuncia que: *“Al ir a abrir una cuenta en ING DIRECT, le indican que ya tenía una abierta en dicha entidad a su nombre y con su DNI y que tiene movimientos diarios, negando ser suya. Aporta, entre otra, la denuncia del 07/01/17, por usurpación de identidad en la cuenta corriente abierta en ING DIRECT y fotocopia del DNI falsificado utilizado para abrirla.*

SEGUNDO: A la vista de los hechos denunciados, en fase actuaciones previas, la entidad ING DIRECT, remite la siguiente información:

- a).- Con fecha de 03/01/17 contactó telefónicamente con ING una persona que manifestaba ser el **Sr. C.C.C.** indicando haber sido víctima de una posible usurpación de identidad. Se solicitó al denunciante que procediera a la denuncia policial de los hechos y que enviara dicha denuncia.
- b).- La entidad no tiene constancia de otros contactos con el cliente hasta el 21/07/17, cuando el denunciante remitió un correo electrónico al Servicio de Defensa del Cliente de ING efectuando una reclamación por los hechos objeto de la denuncia.
- c).- La entidad informa que la contratación de la cuenta se llevó a cabo a través de la página Web de ING, quedando pendiente de formalizar definitivamente la misma hasta que se procediera a su identificación y se ratificara la aceptación del Contrato puesto a su disposición en el momento de la contratación.
- d).- La identificación del cliente se efectuó mediante un mensajero de la empresa MRW, empresa encargada por ING para este cometido. Se acudió físicamente a la dirección indicada en la apertura de cuenta: **A.A.A.**- el 05/01/15 (16:20). El **Sr. C.C.C.** quedó

identificado con la entrega del DNI y la firma de la recepción del paquete de bienvenida, cuya firma coincidía con la del DNI.

e).- Cuando el **Sr. C.C.C.** se puso en contacto con ING, en julio de 2017, manifestando ser víctima de una suplantación de identidad, se realizaron las acciones oportunas para verificar los hechos, dando lugar a la cancelación de los productos contratados a nombre del **Sr. C.C.C.**, y a la efectiva cancelación de sus datos personales en los ficheros de la entidad.

f).- Los productos contratados en ING a nombre de **C.C.C.** no han generado saldo deudor por lo que no se han incluido sus datos en ningún fichero de solvencia a petición de ING.

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).

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 LOPD, 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.”*

II

Los hechos expuestos podrían suponer la comisión, por parte de la entidad ING DIRECT, de una infracción del artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD.

III

En el presente caso, de la documentación facilitada por ING DIRECT a esta Agencia, se desprende que:

- 1.- Existían dos cuentas abiertas a nombre de **C.C.C.**: una “Cuenta Sin Nómina” *** 8440, abierta el 24/12/14 y una “Cuenta Naranja” *** 3891, abierta 24/12/14.
- 2.- Existe la apertura de una incidencia en ING (nº 7821057), donde se constata que, el 03/01/17, el denunciante se pone en contacto con la entidad telefónicamente indicando que nunca ha contratado nada con ellos y no reconoce las cuentas. El 13/01/17, desde ING se le indica que el protocolo de apertura de las cuentas ha funcionado correctamente y se le emplaza para que interponga denuncia ante la policía y que envíe una copia de la misma para tramitar los hechos como fraude.
- 3.- Existe la apertura de una Incidencia en ING (nº ***INCIDENCIA.1), donde se constata que el 21/07/17, el Servicio de Defensa del Cliente recibe una comunicación del **Sr. C.C.C.** (e-mail) denunciado la suplantación de identidad a la hora de abrir las cuentas y solicitando que eliminen toda la información concerniente a su persona.
- 4.- Se aporta contrato de prestación de servicio de ING con las condiciones generales y particulares de los productos contratados.
- 5.- Se aporta fotocopia del DNI escaneado, en poder de ING, a nombre de **C.C.C.**. El denunciante no aporta en sus escritos copia de su DNI que confirme su denuncia.
- 6.- Aportan documento de identificación presencial y ratificación contractual firmado el 05/01/15 por el **Sr. C.C.C.** siendo coincidente con la firma del DNI.

De todo lo anterior, se desprende que los hechos relatados no son contrarios al principio de calidad del dato consagrado en el artículo 6.1 de la LOPD, al existir una diligencia debida a la hora de la contratación de las dos cuentas, ya que la identificación del cliente se efectuó mediante un mensajero de la empresa MRW que acudió físicamente a la dirección indicada en la apertura de las cuentas y que el cliente quedó identificado con la entrega del DNI y la firma de la recepción del paquete de bienvenida, cuya firma coincidía con la del DNI del denunciante.

Existe además una regularización diligente de la situación, ya que la entidad, al recibir la reclamación del denunciante indicando que ha sido víctima de una suplantación, procede a la cancelación de los productos contratados a nombre del **D.D.D.**, y a la cancelación de sus datos personales en los ficheros de la entidad.

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 ING DIRECT, y a **C.C.C.**

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.