

Expediente N°: E/07589/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA** en virtud de denuncia presentada por **CONSUMIDORES EN RED** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 19 de noviembre de 2014 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **CONSUMIDORES EN RED** en el que declara:

La entidad financiera denunciada tiene en la actualidad a disposición de los usuarios aplicaciones móviles a través de las cuales ofrecen los habituales servicios de banca a distancia a sus clientes, pudiendo disponer éstos de una amplia operatividad desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Por medio de éstas aplicaciones que el usuario puede instalarse en su dispositivo móvil de forma gratuita, se puede acceder a prácticamente los mismos servicios que las entidades bancarias ofrecen a través de su correspondiente portal de banca on line.

La instalación de las mismas requiere que el éste otorgue su conformidad a una serie de permisos relacionados con el acceso que dicha aplicación puede tener a determinada información del dispositivo móvil del cliente que, a juicio de EnRed, colisionan frontalmente con los derechos legalmente reconocidos sobre la protección de los datos personales de los clientes. El usuario debe acceder a otorgar los permisos que solicita la aplicación para su instalación o posterior actualización, siendo condición sine qua non para hacer uso de la mencionada herramienta y no opción potestativa.

La entidad denunciada omite información relativa a la explicación acerca de para qué se solicita la información requerida. Incluso, al usuario no se le aporta la menor información sobre cómo van a ser recopilados, utilizados o divulgados los datos a los que la aplicación tiene acceso ni por cuánto tiempo. La única información adicional que se aporta en relación a la información previa acerca de los permisos que la aplicación solicita, lo es a través de un enlace y no a contenido propio de cada entidad, sino a la información genérica que sobre permisos Google Play pone a disposición de los usuarios que utilizan el sistema operativo android en su dispositivo.

Omiten igualmente los titulares de las aplicaciones denunciadas información relativa a los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición que al usuario le asisten.

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:

Se ha comprobado por la Inspección de Datos que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (en adelante BBVA) tiene a disposición del público una aplicación para dispositivos móviles denominada "BBVA" que permite ser instalada de manera gratuita en dichos dispositivos. Al pulsar el botón de instalación el usuario es informado, previamente a la confirmación de la instalación, mediante una ventana emergente que la Aplicación necesita acceder a los siguientes recursos del dispositivo:

Contactos

Utiliza información de contacto

Ubicación

Usa la ubicación del dispositivo

SMS

Usa una o varias de estas funciones: SMS, MMS. Es posible que se apliquen cargos.

Teléfono

Usa una o varias de estas funciones: teléfono, registro de llamadas. Es posible que se apliquen cargos.

Fotos/archivos multimedia/archivos

Utiliza uno o varios archivos del dispositivo, como imágenes, vídeos o audio, o del almacenamiento externo del dispositivo

Cámara

Utiliza las cámaras del dispositivo

Información sobre la conexión Wi-Fi

Permite que la aplicación vea información sobre la conexión a redes Wi-Fi (por ejemplo, si está habilitada la conexión Wi-Fi y los nombres de los dispositivos Wi-Fi conectados).

ID de dispositivo y datos de llamada

Permite que la aplicación determine el número de teléfono y los ID del dispositivo

También se informa, previo a la descarga, de la identidad del titular de la aplicación (BBVA) y ofrece un enlace a la página web del mismo (<http://www.bbvamovil.es/>) y a la política de privacidad que incluyen las “CONDICIONES GENERALES BBVA MOVIL”.

Una vez instalada la aplicación y se accede a ella por primera vez, se muestra una pantalla que contiene las “CONDICIONES GENERALES BBVA MOVIL” e incluyen un botón que permite en un click enviar dichas condiciones al correo electrónico. Para poder continuar el proceso de instalación es obligado aceptar las “CONDICIONES GENERALES BBVA MOVIL”. Entre las condiciones establecidas se encuentran las siguientes:

“1.- OBJETO DE LAS CONDICIONES

Las presentes condiciones de uso (en adelante, las “Condiciones”) regulan los términos y condiciones para la adquisición/descarga de la aplicación informática “BBVA MOVIL” (en adelante, “Aplicación” y/o “Software”) por el Usuario (persona física o jurídica que acepta las presentes condiciones) a su dispositivo smartphone, tableta y/o Televisión Conectada (en adelante, “Dispositivo” o “Dispositivos”).

La Aplicación, una vez descargada por el Usuario, permitirá el acceso y uso por el Usuario de algunas funcionalidades de Banca por Internet (en adelante, el “Servicio”) de BBVA, únicamente si el Usuario ya ha contratado con BBVA dicho Servicio y funcionalidades (en lo sucesivo, también, “Funcionalidades del Servicio del Banca por Internet de BBVA”). Las condiciones de uso del Servicio y las Funcionalidades del Servicio de BBVA y el acceso a las mismas a través de la Aplicación son las que se recogen en el contrato de servicios a distancia y de Banca por Internet de BBVA. En ningún caso estará disponible el Servicio ni las Funcionalidades del Servicio de Banca por Internet de BBVA si el Usuario no ha contratado previamente dichas funcionalidades mediante la suscripción del correspondiente contrato con BBVA.

2.- Descarga de la Aplicación y aceptación de las presentes Condiciones

La descarga de la Aplicación se podrá realizar a través del store que la empresa

fabricante del Dispositivo o la empresa distribuidora de aplicaciones (en adelante, el "Fabricante o Distribuidor") proveen para tal efecto. Una vez descargada la aplicación, seleccionando el icono "BBVA MÓVIL" en el Dispositivo, el Usuario accederá a la misma y se le mostrarán las presentes Condiciones. El Usuario deberá hacer clic en el botón ACEPTO/ACEPTAR para acceder a las funcionalidades que BBVA haya puesto a su disposición.

(...)

9.-

La Aplicación recoge información estadística del Servicio mediante el almacenamiento de información en el Dispositivo del Usuario. La citada información, consistente en fecha y hora, tipo de Dispositivo, ubicación y registro de errores, en modo alguno identifica ni es susceptible de identificar personalmente al Usuario, es decir, es totalmente anónima.

La información recogida se utilizará por el Banco para adquirir mayor conocimiento sobre la actividad de los usuarios de la Aplicación, en aras de mejorar la misma y aumentar la efectividad de su presencia on-line.

Para recabar dicha información y someterla a un tratamiento estadístico para BBVA, se utilizan servicios de Internet "WebServices"; ello implica que la Aplicación enviará al servidor de BBVA dicha información. BBVA no asociará esa información a un Usuario concreto para su uso comercial ni en comunicaciones posteriores, sino exclusivamente para el tratamiento estadístico agregado y mejora general del Servicio a través del conocimiento de dichas estadísticas.

BBVA garantiza la protección de los datos de sus clientes. El sello de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE), le avala como la primera entidad financiera adherida a su Código Ético de Protección de Datos en Internet.

Los datos personales aportados por el Usuario, a través de cualesquiera de las funcionalidades permitidas por la Aplicación, serán incorporados a un fichero titularidad de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. y serán utilizados exclusivamente para la prestación del Servicio correspondiente. En el caso de que el Usuario aportara datos personales de terceros, reconoce y garantiza a BBVA que dispone de la correspondiente autorización y consentimiento de dicho tercero.

10.-

Para acceder a las Funcionalidades del Servicio de Banca por Internet de BBVA, con el objeto de garantizar la seguridad y confidencialidad de las transacciones, es necesaria la previa identificación y autenticación del Usuario en el sistema, a través de la solicitud de claves de acceso. En aquellos supuestos en que el Usuario solicite información sobre servicios o productos o desee realizar tramitación de reclamaciones o incidencias, a través del envío de formularios residentes en páginas web de BBVA, será en todo caso necesario recoger aquellos datos personales que correspondan para poder informarle sobre su solicitud.

El tratamiento de los datos de carácter personal facilitados por el Usuario se regirá por lo dispuesto en la legislación española y, en concreto, por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo, y estará sujeto, en su caso, a lo establecido en esta materia en el contrato formalizado entre BBVA y el Usuario dónde se regula el Servicio de Banca por Internet de BBVA.

A los efectos de la normativa anterior, el Usuario podrá ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición al tratamiento de sus datos, sin más limitaciones que las establecidas en dicha normativa, dirigiéndose a Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., Departamento de Servicio de Atención al Cliente, Apartado de Correos 1598, 28080 Madrid.

Su información será tratada y guardada con la debida confidencialidad, aplicándose las medidas de seguridad informática establecidas en la normativa aplicable para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de conformidad con el estado de la tecnología y la naturaleza de los datos.

A)

Condiciones específicas para Dispositivos/Versiones de la Aplicación que permitan contactar con el Servicio de Atención al cliente de BBVA "Línea BBVA":

Si el Dispositivo o la versión de la Aplicación permite contactar con el Servicio de Atención al Cliente de BBVA "Línea BBVA", la Aplicación, una vez descargada por el Usuario, le permitirá contactar con dicho servicio. Si el Usuario acepta contactar, la Aplicación le facilitará la posibilidad de llamar de forma automática, a través del operador de telefonía móvil que el Usuario tenga contratado.

Asimismo la Aplicación, una vez introducida la clave de acceso por el Usuario, y únicamente si éste dispone de un Gestor BBVA Contigo, almacenará en el teléfono varios accesos directos para que a partir de ese momento, y sin necesidad de introducir de nuevo la clave de acceso, el Usuario pueda contactar (telefónicamente o por email) con su Gestor BBVA Contigo.

El Usuario deberá asumir los costes de conexión y llamada/s que realice según la tarifa que tenga contratada con su operador.

B)

Condiciones específicas para dispositivos/versiones de la Aplicación que permiten la geolocalización:

Determinados Dispositivos y versiones de la Aplicación permitirán al Usuario acceder a un sistema de localización de cajeros de las redes de BBVA, Servired, 4B y Euro 6000, así como de oficinas de BBVA disponibles, con indicación de su ubicación, así como acceder a la dirección y teléfono de contacto, en su caso, de cada uno de los mismos, según lo que a continuación se establece.

Si usted tiene disponible esta funcionalidad, el propio Dispositivo define su posición geográfica, automática (a través del GPS incorporado en el mismo) o manualmente (a través de la celda GSM en la que se localiza), y en base a dicha ubicación, BBVA le mostrará la relación de cajeros de las redes de BBVA, Servired, 4B y Euro 6000, así como las oficinas BBVA disponibles a su alrededor en un determinado radio, ordenados por distancia de menor a mayor. El Usuario, al seleccionar cualquier oficina o cajero, podrá conocer la dirección exacta del cajero y/o oficina y teléfono de contacto de la oficina, así como la ruta a seguir para alcanzar tal ubicación.

Para el acceso al sistema de localización al que se refiere el presente apartado es necesario que previamente el Usuario haya aceptado las condiciones del Servicio de Geolocalización, en la forma que se indica a continuación. Dicha aceptación se entiende verificada cuando el Usuario consiente las presentes Condiciones."

Una vez instalada la aplicación y aceptadas las condiciones generales, se accede a un

menú con las siguientes opciones:

Acceder

Date de alta

Cajeros y oficinas

Contacta con BBVA

Análisis de mercado

La opción “Acceder” permite el acceso a la banco on line, por lo que se requiere la introducción de las claves de acceso de usuario.

El acceso a los servicios “Cajeros y Oficinas”, “Contacta con BBVA” y “Análisis del mercado” están accesibles al público en general ya sean clientes o no clientes de la entidad. El acceso a estos servicios requiere el acceso a los siguientes recursos del terminal:

“**Ubicación**” para identificar cajeros próximos

“**ID de dispositivo y datos de llamada**” la aplicación ofrece la posibilidad de llamar al teléfono de “Línea BBVA” directamente desde la aplicación utilizando números de teléfono que contiene la misma aplicación.

“**Información sobre la conexión Wi-Fi**”, El acceso a estos servicios requiere tener conexión a internet y por tanto acceder al estado de la conexión.

1. Mediante escrito de fecha de salida 4 de febrero de 2015, se ha requerido a BBVA información sobre las finalidades para las que la aplicación requiere el acceso a las distintas funcionalidades del terminal, los tratamientos que se realizan con los datos recabados y la información que se ofrece al usuario sobre dichos tratamientos, teniendo entrada con fecha 23 de febrero de 2015 un escrito del representante de la entidad en el que manifiestan lo siguiente:

1. Con respecto a la información facilitada a los usuarios de la aplicación en los términos establecidos por el art. 5 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, aportan copia de la “CONDICIONES GENERALES BBVA MÓVIL”, como se expresa en las condiciones de BBVA Móvil, la Aplicación, una vez descargada por el Usuario, permitirá el acceso y uso por el Usuario de algunas funcionalidades de Banca por Internet de BBVA únicamente si el Usuario ya ha contratado con BBVA dicho Servicio y funcionalidades. En el momento de la referida contratación, el Banco informa al cliente y le presenta para la firma un contrato marco de prestación de servicios que incluye una cláusula donde se contiene toda la información requerida en el artículo 5 de la Ley orgánica de Protección de Datos y demás normas de aplicación. En ningún caso estará disponible el Servicio ni las Funcionalidades del Servicio de Banca por Internet de BBVA si el Usuario no ha contratado previamente dichas funcionalidades mediante la suscripción del correspondiente contrato con BBVA. No obstante lo anterior, existe una parte pública de la Aplicación en la que se puede acceder a información sin contratar el servicio y/o las oficinas de BBVA (datos de contacto y situación), que si estaría regulada únicamente por las condiciones de BBVA MÓVIL, y para cuyo acceso y uso no es necesaria la recogida de datos del usuario de la aplicación.

2. En cuanto al permiso requerido para acceder a **“Contactos”** manifiestan que la aplicación no accede a la información de contactos del usuario almacenada en el dispositivo móvil, único y exclusivamente se solicita permiso para incorporar a la lista de contactos la información del gestor personal del usuario, concretamente teléfono y nombre del gestor.
3. En cuanto al permiso requerido para acceder a **“Ubicación”** manifiestan que se solicita este permiso para determinar los cajeros y oficinas más cercanas al dispositivo. La aplicación pide permiso al configurar los ajustes tras la instalación de la misma. Además el cliente puede activar o desactivar la geolocalización desde la opción de ajustes de su terminal. Todo ello, por lo tanto con el consentimiento del cliente. No obstante se puede usar el mapa y consultar la situación de las oficinas si el usuario deniega el permiso para acceder a su localización.
4. En cuanto al permiso requerido para acceder a **“SMS”** manifiestan que se utilizan los SMS exclusivamente para poder acceder a la clave de operaciones. Por este motivo, el aplicativo sólo está facultado para leer los mensajes con origen en el 215363, es decir, exclusivamente los mensajes que envía BBVA para procesar la clave de operaciones y agilizar el proceso de la transferencia solicitada. Ni tiene ni se usa con otra finalidad. El cliente puede activar o desactivar esta opción desde la opción de Ajustes de BBVA Banca Móvil.
5. En cuanto al permiso requerido para acceder a **“Teléfono”** manifiestan que únicamente está implementada esta función con la finalidad de poder llamar a los teléfonos de contacto con BBVA, Gestor personal, BBVA contigo, Línea BBVA y cualquier otra creada para su comunicación con el Banco. El cliente sólo puede llamar a los teléfonos indicados desde la aplicación de BBVA Banca Móvil. No tiene implementado el Banco el cobro de cargos.
6. En cuanto al permiso requerido para acceder a **“Fotos/archivos multimedia/archivos”** manifiestan que este permiso se requiere exclusivamente para poder guardar como imagen los recibos que se descarga el usuario y los adjuntos a los movimientos. En este sentido indicar que la APP de BBVA Banca Móvil únicamente almacena el recibo en la Galería del propio terminal del Usuario. En ningún caso la aplicación accede a los archivos personales del cliente.
7. En cuanto al permiso requerido para acceder a **“Cámara”** manifiestan que este permiso se requiere exclusivamente para incorporar imágenes a los adjuntos o correspondientes de un determinado movimiento y la captura de un código de barra para pagar recibos o tributos no domiciliados.
8. En cuanto al permiso requerido para acceder a **“Información sobre la conexión Wi-Fi”** manifiestan que este permiso se requiere para identificar que la conexión de datos se produce por WiFi o 3G y se guarda trazabilidad exclusivamente sobre este aspecto. En ningún caso se almacena ningún dato adicional.
9. En cuanto al permiso requerido para acceder a **“ID de dispositivo y datos de llamada”** manifiestan que este permiso se requiere para obtener IMEI y utilizarlo en la funcionalidad de “acceso automático” con la finalidad de poder asociar el dispositivo al cliente y en posteriores accesos sin necesidad de

introducir ni usuario ni clave de acceso. El cliente puede activar o desactivar esta opción desde la opción de Ajustes de BBVA Banca Móvil.

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

En relación con los hechos denunciados y las comprobaciones realizadas por esta Agencia Española de Protección de Datos, debe señalarse, en primer lugar, que las aplicaciones para dispositivos/terminales móviles objeto de denuncia, son una extensión o ampliación de los servicios que el cliente /usuario tiene contratados con su entidad financiera, por lo que la información objeto de tratamiento estará amparada en la dispensa del consentimiento de acuerdo con el apartado segundo del artículo 6 de la LOPD, que determina que no es necesario el consentimiento del titular de los datos, cuando éstos sean necesarios para el desarrollo de una relación contractual.

Teniendo en cuenta lo anterior, debe señalarse en segundo lugar que la información que exige el artículo 5 de la LOPD, se encuentra inserta en los contratos de servicio o producto que cada entidad financiera mantiene con sus clientes y en el caso analizado, con los usuarios de las aplicaciones, así como en las principales páginas web de cada entidad en los enlaces dedicados a mostrar la Política de Privacidad y Protección de Datos. Es decir, los usuarios conocen la información relativa al tratamiento de sus datos que realizan las entidades cuando le prestan su servicio de banca, ya sea a través de los canales tradicionales ya sea a través de lo que se denomina Banca Electrónica.

Ahora bien, respecto de los permisos que las aplicaciones solicitan al usuario del dispositivo en el que se van a instalar y la información ofrecida por la entidad responsable del servicio de descarga (ya sea Google Inc., a través del servicio Google Play, ya sea Apple Inc., a través del Servicio Apple Store) y de acuerdo con la información obtenida durante las Actuaciones Previas de Inspección en relación con la denuncia planteada, debe indicarse que, los permisos que el usuario otorga a la aplicación en cuestión, son necesarios para el correcto funcionamiento de la misma.

Por otro lado, respecto de la información recopilada en el uso de las funcionalidades de la aplicación, al abrigo de los permisos que el usuario previamente otorga, no resulta acreditado que BBVA recopile y almacene dato alguno que haga necesaria información adicional a la ofrecida inicialmente en el momento de la contratación de los servicios de la entidad financiera, o cuando acepta las condiciones generales de BBVA MOVIL, tal como se expone en el Fundamento de Derecho III.

Asimismo, la descarga y uso de este tipo de aplicaciones de banca on-line responde a la voluntad del usuario que decida libremente utilizarlo, por lo que no resulta exigible su instalación y uso para ser cliente de productos y servicios financieros. Es decir, la utilización de estos servicios no conlleva de facto naturaleza de un Contrato de Adhesión, en la que una parte puede estar en condiciones objetivas de inferioridad por la imposición de cláusulas generales de la contratación y que suelen ser de obligada aceptación para ostentar la cualidad de consumidor o usuario de un determinado servicio, sino que en el caso analizado es el usuario el que decide utilizar dicho medio sin perjuicio de poder seguir utilizando los canales tradicionales sin mermar (dependiendo de la percepción y conocimientos técnicos que se tenga) su expectativa de privacidad.

Cuestión distinta es que en la mayoría de ocasiones el usuario medio no tiene conocimientos informático-técnicos para entender plenamente la finalidad de un determinado permiso (ni pueda exigírsele), sirva a modo de ejemplo que cuando una aplicación del estilo de las analizadas solicita el acceso a la galería o a la carpeta de archivos del terminal, a priori, puede parecer excesivo dada la finalidad de la aplicación que no es otra que el ofrecimiento de servicios de banca on-line. Sin embargo la finalidad de dicho permiso no es otra que la posibilidad de poder descargar un extracto bancario en un determinado formato y luego poder acceder a dicha información. (p. e., descarga de un resguardo de un pago en formato .jpg o pdf.) .

Igualmente ocurre con los permisos relativos a la geolocalización, cuya finalidad no es otra que buscar una determinada oficina bancaria o cajero que se encuentre cercano a la ubicación física del usuario. Véase los puntos 2 a 9 del antecedente segundo de la presente resolución.

III

En conclusión, no resulta acreditada vulneración del derecho de información que ostentan los titulares de los datos personales objeto de tratamiento, ya que la información que se ofrece a través los contratos cliente-Entidad financiera, cumple con el art. 5 de la LOPD, sin perjuicio de que sería deseable que las entidades que ofrecen servicios a través de una determinada aplicación adecuen el lenguaje de la información ofrecida al usuario que no tiene por qué conocer cuestiones técnicas determinadas, para así garantizar una expectativa razonable de privacidad del ciudadano al usar dichos servicios y no perciba que el uso de las posibilidades que ofrece el estado actual de la tecnología en estos casos, implique un determinado riesgo o una conculcación de su privacidad.

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 **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA** y a **CONSUMIDORES EN RED**.

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 Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

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 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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