



Expediente Nº: E/00351/2016

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades **BANCO SANTANDER, S.A.**, y **OPEN BANK S.A.** en virtud de denuncia presentada por **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha de 18 de diciembre de 2015 tiene entrada en esta Agencia un escrito de **A.A.A.** en el que declara que tras haber presentado una reclamación ante **OPEN BANK** le ha sido respondida por el **BANCO SANTANDER**, entidad con la que no tiene relación alguna, ni prestó su consentimiento para que **OPEN BANK** le cediese sus datos.

Aporta copia de la siguiente documentación:

- Reclamación presentada ante **OPEN BANK** en fecha 9/9/2015.
- Respuesta fechada el 16/11/2015 de referencia **OPENBANK XXXX** en que el **SANTANDER** da respuesta a la reclamación.

Las actuaciones de inspección fueron asignadas al inspector actuante en fecha 29 de enero de 2016, siendo redactado y firmado el presente informe en fecha 3 de marzo de 2016.

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:

1. Solicitada información al **BANCO SANTANDER**, la entidad informa:

<<Debido a que la sociedad Openbank S.A, junto con otras sociedades del grupo Santander se encuentran adheridas al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente (SRAC), se procedió a contestar la Hoja Oficial de Reclamaciones presentada por el Sr. A.A.A. desde ese servicio de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 del Reglamento del Servicio y del Defensor del Cliente en el Grupo Santander y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras, que en el art 4.1 prevé que este servicio puede establecerse para todo el grupo de empresas. >>

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 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD), establece que *“los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado.”*

No obstante continúa diciendo el artículo 11 en su apartado segundo que *“el consentimiento exigido en el apartado anterior no será preciso cuando la cesión está autorizada en una ley.”*

En este sentido, señalar que el artículo 29.1 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, establece que:

“Las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

Dichas entidades podrán, bien individualmente, bien agrupadas por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un Defensor del Cliente, que habrá de ser una entidad o experto independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros”.

Por su parte la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente de las Entidades Financieras, que en el art 4.1 establece que:

“Las entidades deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo.

A los efectos de lo establecido en el párrafo anterior se entenderá que existe grupo cuando se den las condiciones establecidas en el artículo 4 de la [Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores.](#)”

De conformidad con esta Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, nace el reglamento del Servicio y del Defensor del Cliente en el Grupo Santander, en cuyo artículo 7 se establece que:

“Serán competencia del Servicio de Atención al Cliente cuantas quejas y reclamaciones relacionadas en el artículo 3 le sean presentadas, excluidas las



siguientes:

a) *Las relaciones entre las sociedades sujetas a este Reglamento con sus accionistas y sus empleados, como tales.*

b) *Las relaciones de las sociedades sujetas a este Reglamento con sus proveedores.*

c) *Las cuestiones que se refieran a las decisiones de las sociedades sujetas a este Reglamento relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones.*

d) *Las que se refieran a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por los Comisionados para la defensa de los clientes de los servicios financieros o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las sociedades sujetas a este Reglamento contra sus clientes.*

e) *Las que se planteen por no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país. En las materias cuya competencia se comparta por el Servicio y el Defensor los reclamantes podrán elegir la vía a seguir.”*

En el caso que nos ocupa, de las actuaciones inspectoras llevadas a cabo por este Organismo se desprende que no se han encontrado indicios razonables de los que se desprenda una infracción por vulneración del deber de secreto, o una posible cesión de datos de **OPENBANK S.A.** a **BANCO SANTANDER**, ya que esta última entidad ha manifestado que el motivo por el que contestó a la reclamación del denunciante se debe a que la sociedad **OPENBANK S.A.**, junto con otras sociedades del **GRUPO SANTANDER** se encuentran adheridas al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente (SRAC).

Por lo tanto, el **BANCO SANTANDER** procedió a contestar la Hoja Oficial de Reclamaciones presentada por el denunciante desde ese servicio, al encontrarse **OPENBANK** adherido al Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente (SRAC) del **GRUPO SANTANDER**, sin que tal comunicación de datos suponga un incumplimiento del artículo 11 de la LOPD, al encontrarse prevista la cesión en la Ley 44/2002.

III

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 SANTANDER, S.A., OPEN**



BANK S.A. y a A.A.A..

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 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