



Expediente Nº: E/02194/2016

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 **A.A.A.** y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 15 de marzo de 2016, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** en el que denuncia que:

Con fecha 28 de enero de 2016, solicita un préstamo **ING BANK NV. SUCURSAL EN ESPAÑA** (en adelante **ING**) a través de su portal web facilitando sus datos personales.

La entidad bancaria le proporciona un código de seguridad para poder finalizar la solicitud, el cual no es operativo, por lo que contacta con la entidad en diferentes ocasiones ya que sigue sin ser operativo todos los códigos que le suministran.

Durante el mes de febrero de 2016, contacta telefónicamente con ING y le solicitan información respecto de si había ya sido cliente de la entidad, recibiendo posteriormente una carta a la que se adjunta un documento de consentimiento para desbloquear sus datos personales.

Considera que la entidad no ha actuado debidamente en relación con el ejercicio del derecho de cancelación que fue realizado en el año 2006.

Manifiesta que la carta en la que se acompaña el documento de consentimiento se ha recibido en fecha 12 de febrero de 2016.

Y, entre otra, anexa la siguiente documentación:

- Mensajes SMS respecto de las clave de seguridad remitidas por ING a su móvil.
- Correo electrónico remitido por ING respecto de la nueva clave de seguridad.
- Carta de ING, de 8 de febrero de 2016, en la que se acompaña un formulario de consentimiento en el cual se autoriza el desbloqueo de los datos sobre los que se ejerció el derecho de cancelación.
- Escrito de contestación de ING de fecha **15 de febrero de 2006** en el que se confirma la cancelación de todos sus datos personales.

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:

<<< Con fechas 5 de mayo y 2 de septiembre de 2016 se ha solicitado

información a ING, y de la respuesta recibida en fecha 16 de septiembre de 2016 se desprende:

--ING manifiesta que, en caso de que se hubieran recabado datos con anterioridad a la solicitud realizada por el denunciante en el año 2016, no constan en sus ficheros ya que el denunciante ejerció su derecho de cancelación y por tanto debieron ser bloqueados inicialmente y posteriormente suprimidos una vez transcurridos los plazos legales establecidos.

--ING manifiesta que los datos personales que constan en sus ficheros son los correspondiente a nombre y apellidos, DNI, fecha de nacimiento, teléfono fijo y móvil, dirección postal y dirección de correo electrónico del denunciante, aportados por él mismo en el año 2016.

--ING manifiesta que el motivo por el cual se remitió al denunciante un documento de consentimiento de desbloqueo de datos fue debido a un error por parte del comercial que atendió sus llamadas telefónicas que consideró que los problemas que planteaba el denunciante en relación con la contratación de un producto podría tener relación con algún fallo técnico en el bloqueo de los datos ya que anteriormente fue cliente, lo que indujo al denunciante a pensar que sus datos permanecían en los ficheros de ING, cosa que carecía de fundamento.

En relación con estas manifestaciones, en el formulario de consentimiento en el cual se autoriza el desbloqueo de los datos remitido por el denunciante no consta ningún dato personal cumplimentado.

--ING ha aportado procedimiento establecido por la entidad ante un ejercicio de cancelación en el que figura que inicialmente se procede al bloqueo de los mismos con la finalidad de impedir tratamiento de datos y posteriormente se destruyen una vez que han transcurridos los plazos previstos en las disposiciones aplicables. >>>

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 tratamiento de los datos personales de la persona denunciante -efectuado por **ING-** es conforme a las normas de protección de datos, pues disponía del consentimiento inequívoco del titular de los mismos, que se los había facilitado en los trámites de una solicitud de contratación efectuada online. No se han acreditado hechos contrarios al principio del consentimiento que consagra el artículo 6.1 de la LOPD, que puedan ser tipificados como infracción conforme a lo dispuesto en el 44.3.c) de la misma norma.



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 **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 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