

- **Procedimiento N°: E/05312/2020**

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes:

#### HECHOS

PRIMERO: Las reclamaciones interpuestas por Dña. **A.A.A.**, en su nombre y como viuda de D. **B.B.B.** y de D. **C.C.C.** (en lo sucesivo, los reclamantes) tienen entrada con fecha 14 de noviembre de 2019 en la Agencia Española de Protección de Datos. Las reclamaciones se dirigen contra Banco Santander, S.A., con NIF A39000013 (en adelante, la reclamada).

Los reclamantes manifiestan que la reclamada ha formalizado contratos a sus nombres sin sus autorizaciones, operaciones sin sus firmas o simplemente fraudulentas.

Y, entre otra, aportan la siguiente documentación:

- Aportan copia de correo electrónico en portugués remitido por Documentos Digitais Santander Totta en fecha 17 de agosto de 2016 constando como destinatario del mismo el texto **C.C.C.**. En dicho correo electrónico consta como cabecera el texto “*A sua Conta de Depósito à Ordem — alteração dos dados da Conta a 15.10.2016 (nº IBAN e BIC)*”
- Aporta una carta del Banco Santander Totta fechada a 8 de agosto de 2016 en el que consta, de su traducción no oficial del portugués, la adquisición por ese banco de los activos y pasivos de BANIF S.A. y se hace referencia a una cuenta bancaria abierta el 13/12/2013 con número **\*\*\*CUENTA.1** que se entiende está entre esos activos. La carta no contiene ningún dato que acredite que vaya dirigida al reclamante.
- Aporta una carta del Banco Santander Totta fechada a 8 de agosto de 2016 en el que consta, de su traducción no oficial del portugués, la adquisición por ese banco de los activos y pasivos de BANIF S.A. y se hace referencia a una cuenta bancaria abierta el 13/12/2013 con número **\*\*\*CUENTA.2** que se entiende está entre esos activos. La carta no contiene ningún dato que acredite que vaya dirigida al reclamante.
- Aporta copia de correo electrónico en portugués remitido por Santander Totta en fecha 14 de diciembre de 2018 siendo destinatario del mismo la dirección de correo **\*\*\*CORREO.1**
- Aporta copia de Providencia donde consta “Diligencias Previas 1127/2015” de Juzgado de Instrucción nº28 de Madrid fechado a 6 de septiembre de 2019, donde constan los reclamantes como parte querellante, donde se investiga un presunto delito de estafa contra dos particulares y en la que se pide a Banco de Santander una serie de información sobre cuentas corrientes abiertas a nombre del reclamante, así como la relación laboral de uno de los querellados

con el Banco de Santander y el periodo en que trabajó como director de la sucursal en la calle **\*\*\*DIRECCIÓN.1**. Consta como uno de los querrelados D. **\*\*\*D.D.D..**

- Copia de “Acuse de recibo de presentación de documentos” en el Banco de España fechado a 13/11/2019 donde consta el interesado **C.C.C.** con asunto “57-Reclamaciones, Quejas y Consultas” y solicita “Reclamación contra Banco Santander”.

SEGUNDO: La Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos objeto de la reclamación, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

Con fecha 8 de enero de 2020, se da traslado de las reclamaciones a la reclamada, en las actuaciones con referencia E/00067/2020 y E/00066/2020.

Con fecha 10 de febrero de 2020, Banco Santander, S.A. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Que los reclamantes manifiestan que Banco Santander, S.A. ha formalizado contratos a su nombre sin su autorización, operaciones sin su firma o simplemente fraudulentas. Que no acompañan ninguna prueba de esta afirmación.
2. Constan en la entidad contratos firmados relativos a dos cuentas denominadas divisas, así como otra de cuenta corriente denominada Santander, en cuyos contratos intervienen uno de los denunciados o ambos.  
Aporta copia de contrato firmado de cuenta corriente “SANTANDER” **\*\*\*CUENTA.3** de fecha 16 de noviembre de 2015 donde consta como titular **B.B.B..**  
Aporta copia de contrato firmado y fechado a 30 de marzo de 2009 en relación a una cuenta “C.VISTA DIVISA RESID.” con C.C.C. **\*\*\*CUENTA.4** donde constan como intervinientes D. **B.B.B.** y Dña. **A.A.A..**
3. Constan en la entidad contratos firmados relativos a dos cuentas denominadas divisas, así como otra de cuenta corriente denominada Supercuenta, en cuyos contratos intervienen uno de los denunciados o ambos.  
Aporta copia de Anexo al contrato de “SUPERCUENTA BASICA SAN” nº **\*\*\*CUENTA.5** de fecha 7 de enero de 2014 y firmado donde consta como titular D. **C.C.C..**  
Aporta copia de contrato firmado y fechado a 29 de septiembre de 2009 en relación a una cuenta “C. VISTA DIVISA RESID.” con C.C.C. **\*\*\*CUENTA.6** donde constan como interviniente titular D. **C.C.C..**
4. Que no pueden dar ninguna información relativa a la cuenta abierta en Banco Santander Totta al ser una entidad distinta de Banco Santander, S.A.
5. Manifiesta que *“En relación con los contratos que acompañamos, resulta de la documentación aportada con la reclamación que las actuaciones, seguidas por el interesado ante un Juzgado de Instrucción nº 28 de Madrid lo son, como dijimos, por un presunto delito de estafa, sin que resulte de ello ni de ninguna otra actuación judicial que se acredite, que se haya declarado judicialmente en relación con los contratos aportados que los*

*mismos haya sido celebrados sin firma del interesado o sin autorización de éste, ni que se hayan abierto diligencias sobre falsificación de los referidos contratos.”*

Con fecha 29/06/2020, se remite a D. **C.C.C.** solicitud de información relativo al resultado del procedimiento en el que se han querellado contra el director de una sucursal del Banco Santander. La notificación consta entregada con fecha 03/07/2020. No se recibe contestación.

Con fecha 14/07/2020, Banco Santander, S.A. remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. *“En relación con los contratos referidos ha habido varias actuaciones judiciales penales. Que esta parte conozca, las Diligencias Previas 1127/2015 ante el Juzgado de Instrucción nº 28 de Madrid , en el que recayó resolución de archivo, las Diligencias Previas nº 917/2017, seguidas en el Juzgado de Instrucción nº 21 de Madrid, que concluyeron con sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid (Rollo XXXX/YYYY) condenatoria de los acusados por el delito de apropiación indebida, y las Diligencias previas 721/2012, seguidos en el Juzgado de Instrucción nº28 de Madrid, del que conoce mi representada porque se le solicitó en su momento información sobre los contratos celebrados por las personas a que ya nos hemos referido.*

*En ninguna de las dos actuaciones judiciales señaladas en primer lugar en el párrafo anterior, que han tenido relación con actos referidos a las operaciones amparadas en los contratos a que se refiere el presente procedimiento, se ha imputado a los empleados concernidos nada relacionado con la celebración de los propios contratos, siendo así que dicha sede judicial constituiría el marco pertinente para ello por sus posibilidades de contradicción y sus garantías procesales, resultando un tanto anómalo que lo que no se ha hecho en aquella sede se pretenda discutir ahora.*

*En cuanto a las Diligencias Previas 721/2012, y otras que pudieran tramitarse, mi representada desconoce si se ha planteado alguna cuestión relacionada con la comisión de actos delictivos relacionados con la contratación misma, por no ser parte en ellas y no haber sido citada para efectuar las declaraciones que fueran pertinentes.”*

2. *Que “en cuanto a la denuncia formulada en el Banco de España que aparece unida a la reclamación ante esa Agencia, recabada información sobre la misma al no haber recibido mi representada el traslado de ella para alegaciones, se le informa en el Banco de España que la misma fue archivada sin más al no estar mínimamente fundada, lo que resulta significativo habida consideración de ser el tema de la contratación y sus garantías materia de la esfera de competencia del órgano supervisor.”*

3. *“En relación en concreto con los datos solicitados en la solicitud de información que se nos hace llegar, como consecuencia de lo antes expuesto sobre la existencia de alguna actuación judicial, que desconocemos si sigue pendiente, y también del hecho de la antigüedad de los contratos celebrados con otra entidad distinta hoy desaparecida, algunos hace once años y por ello más allá de los plazos de prescripción, o de no pertenecer ya al Banco personas que pudieron intervenir por el mismo en los contratos, los datos que se aportan son los que se mantienen en los archivos de la entidad relacionados con los requerimientos de identificación exigidos para contratar o en relación con la vigencia de los contratos, significando al respecto lo siguiente[...]*

En cuanto se refiere a la verificación de la identidad del contratante, se acompañan los datos que figuran al respecto en los archivos del Banco al respecto, como documentos agrupados en el archivo unido denominado "Identificación e información"

No consta ningún archivo con el nombre "Identificación e información", aunque sí uno con el nombre de "documentación complementaria" donde consta exclusivamente:

- a. fotocopia de DNI de D. **B.B.B.**
  - b. fotocopia de DNI de D. **C.C.C.**
  - c. fotocopia de DNI de D<sup>a</sup> **A.A.A.**
  - d. fotocopia de una nómina de D<sup>a</sup> **A.A.A.** correspondiente a diciembre de 2009.
  - e. fotocopia de "Formulario de información obligatoria del cliente-PF" de la sucursal "\*\*\*DIRECCIÓN.1" firmada con fecha 8 de enero de 2014 donde consta **C.C.C.** como nombre y apellidos del cliente.
  - f. fotocopia de "Formulario de información obligatoria del cliente-PF" de la sucursal "\*\*\*DIRECCIÓN.1" sin firmar y con fecha 2 de marzo de 2015 donde consta **B.B.B.** como nombre y apellidos del cliente.
  - g. Sendas fichas de información de cliente relativas a **B.B.B.**, **C.C.C.** y **A.A.A.** donde consta, entre otros, información de identificación, contacto y direcciones postales de los clientes.
  - h. Una copia de "CONDICIONES GENERALES. CUENTAS CORRIENTES Y DE AHORRO/DEPÓSITOS A PLAZO. TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO/CONTRATO MULTICANAL" con nº solicitud "\*\*\*SOLICITUD.1" fechado a 2 de marzo de 2015 donde no consta firma del titular ni identificación del titular.
4. Que la cuenta nº \*\*\***CUENTA.3** fue dada de baja con fecha 23 de febrero de 2016.
  5. Que la cuenta nº \*\*\***CUENTA.4** sigue en vigor, pero sin movimientos desde su apertura.
  6. Que la cuenta nº \*\*\***CUENTA.5** fue dada de baja con fecha 23 de junio de 2015.
  7. Que la cuenta nº \*\*\***CUENTA.6** sigue en vigor, pero sin movimientos desde 2015.

Aporta copia de documento con logotipo del Banco Santander y fecha de impresión 13/07/2020, relativo a D. **B.B.B.** donde consta en el apartado de "Cuentas personales" exclusivamente el número de cuenta nº \*\*\***CUENTA.4**.

Aporta captura de pantalla de sus sistemas donde consta relativo al titular D. **B.B.B.** y a la cuenta nº \*\*\***CUENTA.4**, en el apartado criterios de selección campo "F.desde" el valor "03/07/2020" y en el campo "F.hasta" el valor "13/07/2020" y consta el mensaje resultado "KP1124 SIN MOVIMIENTOS. SALDO 30/03/2009: 0,00"

Aporta captura de pantalla de sus sistemas donde consta, relativo al titular D. **B.B.B.** y a la cuenta nº \*\*\***CUENTA.3**, en el campo "Situación" el valor "CUENTA CANCELADA" y en el campo "Ultima actualización" el valor "04/03/2015"

Aporta captura de pantalla de sus sistemas donde consta relativo a la cuenta nº \*\*\***CUENTA.3**, en el apartado criterios de selección campo "F.desde" el valor "03/07/2020" y en el campo "F.hasta" el valor "13/07/2020" y consta el mensaje resultado "KP1124 SIN MOVIMIENTOS. SALDO 23/02/2016: 0,00". Consta asimismo en el campo "Titular" el valor "\*\*\*\*\*"

Aporta captura de pantalla de sus sistemas donde consta, relativo a la cuenta nº \*\*\***CUENTA.5**, en el campo "Situación" el valor "CUENTA CANCELADA" y en el campo "Ultima actualización" ningún valor.

Aporta captura de pantalla de sus sistemas donde consta relativo a la cuenta nº **\*\*\*CUENTA.5**, en el apartado criterios de selección campo “F.desde” el valor “03/07/2020” y en el campo “F.hasta” el valor “13/07/2020” y consta el mensaje resultado “KP1124 SIN MOVIMIENTOS. SALDO 22/06/2015: 0,00”. Consta asimismo en el campo “Titular” el valor “\*\*\*\*\*”

Aporta captura de pantalla de sus sistemas donde consta relativo al titular D. **C.C.C.** y a la cuenta nº **\*\*\*CUENTA.6**, en el apartado criterios de selección campo “F.desde” el valor “03/07/2020” y en el campo “F.hasta” el valor “13/07/2020” y consta el mensaje resultado “KP1124 SIN MOVIMIENTOS. SALDO 18/03/2015: 0,00”

Con fecha 10/03/2021, la Audiencia Provincial de Madrid sección 29 remite a esta Agencia la siguiente información y manifestaciones:

1. Copia de la sentencia nºXXX/18 donde consta:

**“ANTECEDENTES DE HECHO**

*PRIMERO.- En el Juzgado de Instrucción nº 21 de Madrid se siguieron las Diligencias Previas 917/17, en las que se presentó escrito de acusación suscrito por el Ministerio Fiscal y la Acusación Particular con la conformidad del acusado y de su defensa en el cual se solicitaba la condena de D. **\*\*\*D.D.D.**, como autor de un delito continuado de apropiación indebida previsto y penado en el artículo 253 en relación al 249, 250.5 y 74 todos ellos del Código Penal, en la redacción anterior a la LO .0. 1/2015, de 30 de marzo, concurriendo la atenuante de reparación de daño del art. 21.5 del Código Penal con carácter cualificado, a la pena de UN AÑO, 9 MESES Y UN DÍA DE PRISIÓN, inhabilitación especial para el derecho de sufragio pasivo durante el tiempo de la condena Y MULTA DE 6 MESES, fijándose una cuota diana de 5 euros con la responsabilidad personal subsidiaria del artículo 53.2 del código penal y el abono de las costas procesales causadas. En concepto de responsabilidad civil, se solicitó que D. **\*\*\*D.D.D.** indemnizara al banco de Santander conforme al acuerdo alcanzado, en el que se fijaba una indemnización de **\*\*\*CANTIDAD.1**.*

[...]

*TERCERO.- En el acto del juicio el acusado ha reconocido los hechos y ha aceptado la conformidad y no considerando ninguna parte que fuera necesaria la celebración del juicio, se ha procedido a dictar sentencia in voce, que ha sido declarada firme,[...]*

[...]

**HECHOS PROBADOS**

*El acusado **\*\*\*D.D.D.**, nacido en Madrid (...), mayor de edad y sin antecedentes penales realizó los siguientes hechos: en el mes de mayo de 2015 dado que el acusado era trabajador y director de oficina de la entidad Banco de Santander y debido a numerosas deudas que mantenía con **C.C.C.**, por este último le fue presentada una querrela en relación con ciertas discrepancias económicas surgidas en una operación hipotecaria, exigiéndole al acusado la entrega de **\*\*\*CANTIDAD.2** para retirar dicha querrela, y para ello, con intención de enriquecerse ilícitamente, utilizó los fondos de diversos clientes de la mencionada entidad para acceder así al importe exigido por don **C.C.C.**. Como consecuencia de todo ello la querrela fue retirada y el ardid utilizado por el acusado consistió en una retirada de fondos de clientes a través de dos mecanismos: por una parte el acusado procedió entre los meses de julio de 2015 y julio de 2016 a proceder a retirar el efectivo de cinco clientes del banco para posteriormente ocultar dicha maniobra apoderándose de fondos de la cuenta de otros siete clientes del banco a fin de regularizar los saldos de los primeros clientes*

*inicialmente afectados (a los folios 4 y 5 de las actuaciones constan los clientes identificados así como la cantidad dispuesta y devuelta). Así las cosas se apoderó finalmente de efectivo propiedad de E.E.E. por un importe total de **\*\*\*CANTIDAD.3**, de efectivo propiedad de F.F.F. con una suma de **\*\*\*CANTIDAD.4**, efectivo propiedad de G.G.G. con una suma de **\*\*\*CANTIDAD.5**, efectivo propiedad de H.H.H. por una suma de un total de **\*\*\*CANTIDAD.5**, de efectivo de J.J.J. con una suma de **\*\*\*CANTIDAD.6**, de efectivo propiedad de K.K.K. por un importe de **\*\*\*CANTIDAD.7** y de L.L.L. con un importe de **\*\*\*CANTIDAD.8**. Así las cosas, las cantidades anteriores fueron abonadas por el banco de Santander a sus clientes habiendo generado para esta última entidad un perjuicio por importe de **\*\*\*CANTIDAD.9**. El acusado a la fecha de redacción de este escrito ha satisfecho conforme al acuerdo alcanzado con Banco Santander S.A. (del cual se acompaña copia con este escrito), una cantidad superior a **\*\*\*CANTIDAD.10**.*

[...]

FALLAMOS

QUE DEBEMOS CONDENAR Y CONDENAMOS:

Al acusado D. **\*\*\*D.D.D.** como responsable criminal en concepto de autor de un delito continuado de apropiación indebida[...]"

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

### II

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar el motivo de estas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 del RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

Del mismo modo, el ordenamiento jurídico interno también prevé la posibilidad de abrir un período de información o actuaciones previas. En este sentido, el artículo 55 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, otorga esta facultad al órgano competente con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

### III

En el presente caso, se ha recibido en esta Agencia las reclamaciones presentadas por los reclamantes contra la reclamada por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 6 del RGPD en relación con la licitud del tratamiento de los datos de carácter personal de los reclamantes.

Los reclamantes manifiestan que han suplantado su personalidad. Hay que señalar que con fecha 10/03/2021, la Audiencia Provincial de Madrid sección 29 remite a esta Agencia copia de la sentencia nº635/18 donde consta que el director de la sucursal del Banco Santander ha sido condenado penalmente, por tales hechos.

Por otra parte, la reclamada trató los datos de los reclamantes con las garantías exigibles: había contratos suscritos aparentemente por los reclamantes.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado, por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a los reclamantes y a la reclamada.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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 de la referida Ley.

Mar España Martí  
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos

