

- **Procedimiento N°: E/07356/2020**

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: La reclamación interpuesta por **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) tiene entrada con fecha 3 de febrero de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A., BANCO SANTANDER, S.A., BANKIA, S.A., EVO BANCO, S.A.U., ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA, LIBERBANK, S.A.**, (en adelante, los reclamados). Los motivos en que basa la reclamación son que se han utilizado sus datos personales sin consentimiento para la contratación de servicios bancarios (cuentas corrientes y tarjetas). Junto a la reclamación aporta los siguientes documentos:

- Denuncia efectuada ante los Mosos de Escuadra por los referidos hechos.
- Reclamación formulada ante BANCO DE SANTANDER por suplantación de su identidad en la contratación de productos bancarios y respuesta de la entidad.
- Ficha de BANCO DE SANTANDER donde figura la reclamante como titular de una cuenta corriente, una tarjeta de débito y un contrato multicanal, así como extracto de movimiento de la cuenta del 26 de junio al 23 de agosto de 2019.
- Comunicación de EVO BANCO en la que informan a la reclamante de la cancelación de la cuenta abierta a su nombre.
- Comunicación de LIBERBANK en la que informan a la reclamante de la cancelación de todas las relaciones y productos existentes a su nombre.
- Reclamación formulada ante ABANCA.
- Comunicación de BANKIA en la que informan a la reclamante que debe contactar con determinada oficina para cancelar los productos a su nombre.

SEGUNDO: Con fecha 22 de septiembre de 2020, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante.

TERCERO: 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:

- En fecha 21/06/2019 se abrió una cuenta y los servicios asociados a la misma (tarjeta y acceso al servicio de banca digital), a través del canal online de LIBERBANK, identificándose la solicitante mediante una fotografía del anverso y del reverso del DNI y una validación del número IBAN aportado por ésta, de una cuenta a su nombre en la entidad La Caixa. La cuenta se bloqueó desde el 19/08/2019 de agosto, fruto de un aviso de bloqueo cautelar emitido por el departamento de Seguridad de la Información de Liberbank como consecuencia



- de haber detectado una operatoria sospechosa en los movimientos de la cuenta, que se canceló en fecha 09/10/2019, así como los servicios asociados (tarjeta y acceso al servicio de banca digital) con supresión de sus datos personales.
- En fecha 21/06/2019, de manera telemática a través de web de BANKIA se contrataron una cuenta fácil y una tarjeta de débito, comprobándose la identidad del solicitante mediante identificación por cuenta externa (SEPA), indicándose una cuenta de CaixaBank a la que se remitió los datos, confirmado que la reclamante era titular de la dicha cuenta. El solicitante aportó copia del DNI de la reclamante durante el proceso de alta. Con fecha 2 de diciembre de 2020 BANKIA ha procedido a comunicarle la cancelación unilateral de la cuenta y tarjeta.
 - En fecha 21/06/2019 se produjo la contratación a través de Internet de la “Cuenta Clara Online” en ABANCA mediante firma digital de los contratos según certifica Confirmsign (tercero de confianza para la comunicación digital certificada y firma digital de contratos), constando además copia el documento de identidad de la reclamante. Conocida la suplantación de identidad se procedió a la cancelación de los productos contratados y supresión de datos personales de la reclamante.
 - En BANCO DE SANTANDER se realizó a nombre de la reclamante un contrato de cuenta y de tarjeta siendo la documentación aportada, con la oportuna firma digitalizada, la consistente en declaración de actividad económica, impreso de Declaración del Cliente, impreso de gestión de consentimientos, solicitud de información obligatoria del cliente (FIOC) exigida por la normativa, DNI y, como forma de refuerzo con una fuente externa y como medida de contraste, una orden de transferencia desde otra cuenta abierta en otra entidad a la nueva. Se ha procedido a cancelar los productos contratados.
 - En fecha 25 de junio de 2020 se contrató vía online en ING BANK una Cuenta Nómina y una tarjeta asociada a nombre de la reclamante, verificándose la identidad de la persona contratante mediante la solicitud de aportación de una fotografía del DNI, verificación de la vida laboral a través de la información de la Tesorería General de la Seguridad Social, verificación de la identidad a través de la comprobación de la titularidad de otra cuenta bancaria abierta en otra entidad bancaria distinta de ING, así como verificación de la posibilidad de acceso a la cuenta de otro banco, al confirmar el cliente el importe de las dos transferencias realizadas por ING a dicha cuenta. En fecha 3 de septiembre de 2019 fue cancelada la cuenta y bloqueada la tarjeta, señalando que no ha tenido movimientos ni transacciones ya que nunca se ingresó dinero en la misma ni se realizaron pagos o transferencias a terceros a través de ella
 - En fecha 21/06/2019 se realizó a nombre de la reclamante en EVO BANCO un contrato de cuenta corriente denominado “cuenta Evo” con tarjeta de crédito asociada a la misma, debidamente suscrito mediante firma electrónica, identificándose a la persona contratante a través tanto de su DNI como del IBAN de una cuenta de su titularidad en otra entidad bancaria. La cuenta y la tarjeta contratadas se cancelaron y los datos personales de la reclamante se suprimieron.

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 Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de protección de Datos (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 las mismas.

Corresponde, asimismo, a la Agencia Española de Protección de Datos ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 del mismo texto legal, 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, en el artículo 65.4 la ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), ha previsto un mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulen ante la Agencia Española de Protección de Datos, que consiste en dar traslado de las mismas a los Delegados de Protección de Datos designados por los responsables o encargados del tratamiento, a los efectos previstos en el artículo 37 de la citada norma, o a éstos cuando no los hubieren designado, para que procedan al análisis de dichas reclamaciones y a darles respuesta en el plazo de un mes.

III

En este caso, teniendo en cuenta que la reclamación se presentó en esta Agencia en fecha 3 de febrero de 2020, a tenor de lo dispuesto en el apartado 5 del

artículo 65 de la LOPDGDD, procede su tramitación con arreglo a lo dispuesto en el Título VIII de la citada norma.

EL Título VIII del RGPD dispone en su artículo 68.1, referido al acuerdo de inicio del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora que, concluidas, en su caso, las actuaciones previas de investigación, corresponderá a la Presidencia de la Agencia Española de Protección de Datos, cuando así proceda, dictar acuerdo de inicio de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

En el presente caso tomando en consideración las actuaciones de investigación realizadas ante las reclamadas, esta Agencia considera, de acuerdo con la doctrina de la Audiencia Nacional, recogida entre otras en su Sentencia de 29 de abril de 2010, que argumenta que “la cuestión no es dilucidar si la recurrente trató los datos de carácter personal de la denunciante sin su consentimiento, como si empleó o no una diligencia razonable a la hora de tratar de identificar a la persona con quien suscribió el contrato”, que los reclamados han actuado con una diligencia normalmente exigible en una operación de servicios como los contratados, habida cuenta que llevaron a cabo actuaciones tendentes a la inequívoca identificación del contratante tales como recabar la firma digital de los contratos, comprobar la existencia de cuenta bancaria titularidad del contratante en otra entidad bancaria, así como recabar documentación identificativa como es el DNI. A ello debe añadirse que las reclamadas procedieron a la cancelación de los productos contratados y supresión de los datos personales. Por lo tanto debe concluirse que no se aprecia una infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos, no procediendo, en consecuencia, la apertura de un procedimiento sancionador.

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 al reclamante y reclamado.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.



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.

940-0419

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