



Expediente Nº: E/08794/2018

### RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

#### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 08/08/2018, tuvo entrada en esta Agencia escrito de **A.A.A.** (en lo sucesivo el denunciante) contra **EVO BANCO, S.A.U.** porque al presentar una reclamación ante el BANCO DE ESPAÑA por las comisiones cargadas en su cuenta corriente por un importe total de 14,13 €, sin haber sido informado de las nuevas condiciones aplicables a su cuenta **EVO BANCO, S.A.U.** remitió documentación con sus datos personales.

**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, requiriendo para ello información a **EVO BANCO, S.A.U.**, quien manifestó lo siguiente:

El 07/06/2018 el Banco de España remitió a **EVO BANCO, S.A.U.**, a través del canal del intercambio telemático de archivos (ITW), traslado de la reclamación presentada por D. A.A.A. en el que manifestaba su disconformidad con las comisiones cargadas en su cuenta corriente por un importe total de 14,13 €, alegando no haber sido informado de las nuevas condiciones aplicables a su cuenta inteligente.

**EVO BANCO, S.A.U.**, de conformidad con el artículo 11.1 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones, procedió a contestar a la referida reclamación mediante escrito de alegaciones de fecha 26/06/2018, en el que se expusieron de manera detallada los hechos ocurridos y se aportaron los medio de prueba acreditativos de haber actuado **EVO BANCO, S.A.U.** de conformidad con la normativa de transparencia y buenas prácticas bancarias.

Por error de la persona que procedió a escanear el escrito de alegaciones y la documentación adjunta, se traspapeló una página que no correspondía al reclamante sino a otros clientes del Banco.

La persona de **EVO BANCO, S.A.U.**, encargada de preparar las alegaciones a la reclamación del denunciante, estaba simultáneamente analizando para otro asunto documentación relativa a los terceros a que se refería la página traspapelada.

El mismo día que **EVO BANCO, S.A.U.**, presentó sus alegaciones ante el Banco de España remitió copia de las mismas al reclamante, recibiendo éste por error la página en la que aparecían datos personales de terceras personas, clientes de la entidad.

Respecto a las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencia como la expuesta, se ha procedido en primer lugar, a subsanar el error enviando de nuevo al Banco de España a través del referido canal de intercambio telemático de archivos (ITW),



la documentación solicitada sin el documento por error e incluyendo en su lugar la página correspondiente al denunciante.

Asimismo, se ha procedido a comprobar si había algún otro documento que pudiera verse afectado por el mismo error. Sin embargo, como se ha indicado anteriormente, se trata de la única página de las 44 aportadas que no corresponde al reclamante.

Adicionalmente, se ha comunicado a los titulares de los datos incluidos en la página incorporada por error de que el Banco de España y el reclamante han sido las únicas personas que han tenido acceso a dicha información.

Mediante carta de 13/11/2018, se informa al reclamante de las causas de lo ocurrido y de las acciones llevadas a cabo por **EVO BANCO, S.A.U.**, para atender su reclamación planteada ante la AEPD.

## **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.

Asimismo, el artículo 9.3 del Real Decreto-ley 5/2018, de 27 de julio, de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos, establece que *“la Agencia Española de Protección de Datos podrá inadmitir la reclamación cuando el responsable o encargado del tratamiento, previa advertencia formulada por la Agencia, hubiera adoptado las medidas correctivas encaminadas a poner fin al posible incumplimiento de la legislación de protección de datos y concurra alguna de las siguientes circunstancias:*

- a) Que no se haya causado perjuicio al afectado.*
- b) Que el derecho del afectado quede plenamente garantizado mediante la aplicación de las medidas.”*

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 la reclamación presentada por **A.A.A.** contra **EVO BANCO, S.A.U.** por la presunta vulneración del artículo 5.1 f) del **RGPD** que garantiza la integridad y confidencialidad de los datos, debiendo por tanto ser tratados de tal manera que se garantice la seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas.

En el presente caso, **EVO BANCO, S.A.U.**, al preparar la documentación para dar respuesta a la reclamación interpuesta ante el BANCO DE ESPAÑA, por error se incorporó a la documentación remitida al recurrente, una página que no era relativa a los datos del reclamante sino a otros clientes del Banco.

Respecto a las medidas adoptadas por **EVO BANCO, S.A.U.** para solventar la presente incidencia, se ha procedido:

- A subsanar el error enviando de nuevo al Banco de España a través del referido canal de intercambio telemático de archivos (ITW), la documentación solicitada sin el documento por error e incluyendo en su lugar la página correspondiente al denunciante.
- A comprobar si había algún otro documento que pudiera verse afectado por el mismo error.
- Se ha comunicado a los titulares de los datos incluidos en la página incorporada por error de que el Banco de España y el reclamante han sido las únicas personas que han tenido acceso a dicha información.
- Mediante carta de 13/11/2018, se informa al reclamante de las causas de lo ocurrido y de las acciones llevadas a cabo por **EVO BANCO, S.A.U.**, para atender su reclamación planteada ante la AEPD.

Por este motivo, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acuerda el archivo de estas actuaciones.



Todo ello sin perjuicio de las posibles actuaciones que esta Agencia pudiera llevar a cabo ante el responsable del tratamiento en caso de que se produzca una reiteración en la conducta puesta de manifiesto en la presente reclamación o no se implanten de manera efectiva las medidas anunciadas por dicha entidad para evitar situaciones futuras similares. Si así ocurriera, esta Agencia acordará la realización de la oportuna investigación sobre los tratamientos de datos personales y los procesos de gestión que aplica en materia de protección de datos de carácter personal, así como las posibles actuaciones correctivas que procedieran.

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 al reclamante e **INFORMAR** de ella al responsable del tratamiento.

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