



Procedimiento Nº: E/09291/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

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

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 07/08/2018, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo la denunciante), en el que denuncia a **CAIXABANK, S.A.** (en lo sucesivo CAIXABANK), por los siguientes hechos: que el 30/07/2018 al dar parte de un siniestro de seguro hemos intercambiado diferentes llamadas, correos electrónicos, etc., posteriormente ha recibido un correo electrónico de la aseguradora con un número de usuario y una contraseña para seguir la gestión del siniestro a través de la web, claves que son las que utiliza como acceso a sus cuentas y a la operativa bancaria e imposible que las hubiese aportado en ninguna de las comunicaciones relacionadas con el siniestro, por lo que ha tenido que cambiar la clave inmediatamente considerando que se trata de un problema de seguridad de los datos siendo cedidos entre empresas sin la menor fiabilidad para el cliente.

Aporta copia del e-mail donde constan sus claves personales

SEGUNDO: Tras la recepción de la reclamación, la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a solicitar información acerca de lo siguiente:

El 03/10/2018 fue trasladada a CAIXABANK la reclamación presentada para su análisis y comunicación al denunciante de la decisión adoptada al respecto. Igualmente, se le requería para que en el plazo de un mes remitiera a la Agencia determinada información:

- Copia de las comunicaciones, de la decisión adoptada que haya remitido al reclamante a propósito del traslado de esta reclamación, y acreditación de que el reclamante ha recibido la comunicación de esa decisión.
- Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación.
- Informe sobre las medidas adoptadas para evitar que se produzcan incidencias similares.
- Cualquier otra que considere relevante.

En la misma fecha se le comunicaba a la reclamante la recepción de la reclamación y su traslado a la entidad reclamada.

TERCERO: Con fecha 12/11/2018, de conformidad con el artículo 9 del Real Decreto-ley 5/2018 de 27 de julio y a los efectos previstos en su artículo 11, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante CAIXABANK.

CUARTO: CAIXABANK en escrito de 31/10/2018 ha señalado que la denunciante había denunciado la supuesta comunicación de su contraseña de acceso al servicio de banca electrónica "CaixaBankNOW" de CAIXABANK, al comprobar que las credenciales también le permitían acceder al Portal de Siniestros propiedad de la entidad SEGURCAIXA.

- Que realizadas las investigaciones pertinentes no se ha producido ninguna comunicación de las credenciales de acceso a la entidad SEGURCAIXA y que *"De hecho, las políticas internas de seguridad y los estándares de CaixaBank impiden el mero acceso en claro a las credenciales de un usuario del servicio CaixaBankNOW, que además no pueden ser utilizadas para otros servicios."*

Teniendo en cuenta que la contraseña es elegida por la propia usuaria, el hecho de que las contraseñas para acceder a ambos servicios coincidan, sospechamos que corresponde a una confusión de la reclamante al interactuar con diferentes entornos, y eligiendo la misma contraseña para utilizar servicios de diferentes entidades. Por tanto, CaixaBank no ha tenido ninguna intervención en la elección o modificación de las contraseñas de otros servicios digitales fuera de CaixaBankNOW".

- Que más allá de la notificación a la reclamante del resultado de las investigaciones llevadas a cabo internamente CAIXABANK no debe adoptar medidas adicionales al no haber causado incidencia alguna.

Aportan la carta remitida a la denunciante en la que le informan que tras efectuar una investigación con la compañía aseguradora de la incidencia comunicada.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), de plena aplicación desde el 25 de mayo de 2018, reconoce a cada autoridad de control, es competente para resolver esta reclamación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, de conformidad con el artículo 12.2, apartados i) y j) del Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Protección de Datos (en adelante, RD 428/1993). En idéntico sentido se pronunciaba 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, vigente en el momento de los hechos denunciados (en lo sucesivo LOPD).

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 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 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 CAIXABANK por una presunta vulneración de lo señalado en el artículo 32 del RGPD en relación con la seguridad del tratamiento los datos personales y la capacidad del responsable de garantizar la confidencialidad de sus sistemas y servicios.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma, a CAIXABANK para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia en el plazo de un mes. Asimismo, se solicitó al reclamado copia de la comunicación remitida por el mismo al reclamante a propósito de la reclamación, informe sobre las causas que motivaron la incidencia producida y detalle de las medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Por otro lado, se acusó recibo de la reclamación presentada por la reclamante, informándole además de su traslado a la CAIXABANK y del requerimiento hecho a éste para que en el plazo de un mes informase a esta Agencia de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Una vez analizadas las razones expuestas por CAIXABANK, que obran en el expediente, señalando que no tiene intervención en la elección o modificación de las contraseñas de otros servicios y que pudo ser debido a una confusión puntual de la reclamante al interactuar en diferentes entornos y que involuntariamente introdujera la misma contraseña para acceder a ambos servicios, el asegurador y el bancario, por lo que no consideraba necesario introducir medidas nuevas o adicionales a las ya



implantadas como consecuencia de la incidencia reclamada y habiendo informado a la reclamante de las posibles causas de la incidencia, se considera procedente acordar el archivo de las presentes 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 apliquen de manera efectiva medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel adecuado de seguridad que no comprometa la confidencialidad integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal, al no considerarse necesario por la entidad adoptar medidas adicionales al no haber causado incidencia alguna, y 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 a **CAIXABANK, S.A.**, y a Dña. **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 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