



Procedimiento Nº: E/09349/2018

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante **SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS SA**, a iniciativa propia / en virtud de reclamación presentada por D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 10/08/2018, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por Dña. **A.A.A.** (en lo sucesivo el reclamante), en el que denuncia a **SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.**, (en lo sucesivo SANTANDER VIDA), por los siguientes hechos: que sin su autorización ni consentimiento figura como asegurada en un seguro de vida suscrito por su padre, tomador del mismo; que remitido escrito para que sus datos fueran cancelados no ha recibido contestación.

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:

El 28/09/2018 fue trasladada a SANTANDER VIDA 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 14/11/2018, 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.

CUARTO: Con fecha 02/11/2018, se recibió contestación de SANTANDER VIDA en la que señalan que el seguro fue formalizado en oficina del BANCO SANTANDER el 23/05/2013, a la que acudió el tomador suscribiendo un seguro de vida e incluyendo a su hija como asegurada; que el tomador se encargó de recabar la firma y



consentimiento de la asegurada; que el contrato fue cancelado en nombre del tomador el 23/05/2018; que con el fin de atender la solicitud de la reclamante SANTANDER VIDA procedió a estimar su reclamación y proceder a la cancelación de sus datos personales tras la devolución de las primas derivadas de dicho contrato al tomador del seguro. SANTANDER VIDA considero conveniente estimar la reclamación de la asegurada cancelando sus datos e informando a la misma el 31/10/2018 mediante burofax.

Por otra parte, manifiesta SANTANDER VIDA haber llevado a cabo un proyecto de adaptación al RGPD implantando internamente nuevos procedimientos; distintos procesos a fin de dar cumplimiento a las nuevas obligaciones en materia de protección de datos, así como las acciones necesarias para dar cumplimiento a las mismas; además, se han llevado a cabo sesiones de formación a sus empleados y se ha nombrado al delegado de protección de datos que cuenta con una dilatada experiencia en esta materia.

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 la reclamante contra SANTANDER VIDA por una presunta vulneración del artículo 17 del RGPD en relación con el derecho de cancelación de sus datos de carácter personal.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de esta reclamación, se dio traslado de la misma, a SANTANDER VIDA 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 SANTANDER VIDA 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 SANTANDER VIDA, que obran en el expediente, en las que señala: que el contrato de seguro fue formalizado en una oficina del BANCO SANTANDER el 23/05/2013, a la que acudió el tomador suscribiendo un seguro de vida e incluyendo a su hija como asegurada; que el tomador se encargó de recabar la firma y consentimiento de la asegurada para lo cual se llevó la póliza de la oficina devolviéndola una vez firmada (es cierto que se aporta copia del contrato en el que figura la firma de la asegurada, pero esta no parece coincidir con la que figura en el escrito de reclamación y DNI); que el contrato fue cancelado tras requerimiento en nombre del tomador el 23/05/2018; que con el fin de atender la solicitud de la reclamante SANTANDER VIDA se estimó su reclamación y procedió a cancelar sus datos personales informándole de ello el 31/10/2018 mediante burofax; 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 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 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 a **SANTANDER VIDA SEGUROS Y REASEGUROS, 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