

- **Expediente N.º: EXP202308198**

## RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII 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), se han constatado los siguientes

### HECHOS

**PRIMERO:** Con fecha 07 de mayo de 2023 tuvo entrada en esta Agencia reclamación presentada por **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) contra **ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA** (en adelante, la parte reclamada) por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso.

La parte reclamante manifiesta que, a raíz de un procedimiento interno, la parte reclamada solicitó la aportación de información y documentación diversa en relación con determinados gastos y transferencias de la parte reclamante cuando residía en **\*\*\*LOCALIDAD.1**, además de estar casado con una persona (...). No obstante, pese a haber facilitado toda la documentación requerida, la parte reclamada, sin previo aviso, limitó la operativa de su cuenta y rescindió unilateralmente el contrato de prestación de servicios. Manifiesta que, a raíz de lo ocurrido, en fecha 13 de noviembre de 2022, solicitó a la parte reclamada acceder a la *"totalidad de los datos de los que dispone su entidad relativo a mi persona, incluyendo la totalidad de los movimientos de todas las cuentas que he tenido con ustedes, así como cualesquiera evaluaciones de riesgo o similares, feedbacks, comentarios, incidencias, apreciaciones, análisis, notas de cualquier índole que versen sobre mí"*. Asimismo, en su solicitud añadía lo siguiente: *"En particular, solicito copia de la evaluación íntegra de toda la documentación que fue enviada como consecuencia de su requerimiento y que aparentemente fue considerada como "no válida", así como conocer las entidades con las que habían compartido sus datos y conocer "los datos que han sido objeto de compartición, la fecha y la finalidad"*.

En fecha 25 de noviembre de 2022, recibe respuesta en la que se facilita los datos personales relativos a su persona de los que dispone la entidad (datos identificativos y de contacto), así como anexos relativos a los posibles destinatarios de sus datos y a los perfilamientos que realiza dicha entidad, en función de los productos o servicios que contraten los clientes o en función de su situación personal, haciendo alusión a perfilamiento de financiación y crédito, de recuperación de deuda, de marketing, de análisis de prevención de fraude y blanqueo de capitales, entre otros.

La parte reclamante considera que la respuesta recibida es genérica, además de no haberse pronunciado la parte reclamada acerca de los movimientos de sus cuentas y acerca de las evaluaciones de riesgos y apreciaciones sobre su persona, por lo que, en fecha 21 de enero de 2023, reitera su solicitud de acceso, recibiendo respuesta, en fecha 22 de febrero de 2023, en la que se indica que, debido a que su solicitud tiene por objeto "una gran cantidad de información" debe especificar ésta. Asimismo, se

añade que el derecho de acceso no contempla todos los aspectos solicitados, como la totalidad de los movimientos de una cuenta, así como tampoco "feedbacks, comentarios, incidencias, apreciaciones o análisis" y se indica que las solicitudes de acceso no pueden ser infundadas o excesivas. Por último, la parte reclamada indica que consideran que "la evaluación de la documentación que ha sido enviada tampoco está contemplada dentro del derecho de acceso".

Junto a la reclamación aporta copia de los mensajes de correo electrónico relativos a las solicitudes de acceso y copia de las respuestas recibidas por la misma vía.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la LOPDGDD se dio traslado de dicha reclamación a la parte reclamada, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

La parte reclamada señaló, en síntesis, que

*"Con fecha 25 de noviembre de 2022, desde ING se le hizo llegar una carta certificada por correo postal dando contestación a dicho derecho de acceso como consta en las pantallas aportadas. Se adjunta como Documento número 2 copia de la citada carta.*

*Posteriormente, con fecha 21 de diciembre de 2022, A.A.A. nos contactó para decirnos que no había recibido la carta anteriormente enviada por ING así que se le remitió por correo electrónico. Se comprueba a los pocos días que todos los correos electrónicos los recibimos devueltos por lo que se contactó con A.A.A. para acordar el envío de la carta por correo postal, tal y como obra en las pantallas del informe aportado.*

*Finalmente se vuelve a remitir la carta a una dirección postal facilitada por A.A.A. y con fecha 21 de enero se recibe un nuevo email A.A.A. mostrando su insatisfacción con la contestación dada ya que no se le contestaba de forma completa. ING con fecha 22 de febrero de 2023 remitió nueva contestación en la que se le solicitaba que acotara la información solicitada (...).*

*Se adjunta copia de dichas comunicaciones a través de pantallas que se incluyen en el informe aportado como Documento número 1."*

TERCERO: El resultado del trámite de traslado indicado en el Hecho anterior no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante.

De acuerdo con los artículos 64.1 y 65.5 de la LOPDGDD, la decisión sobre la admisión o inadmisión a trámite de la reclamación, deberá notificarse a la parte reclamante en el plazo de tres meses. Si transcurrido este plazo no se produjera dicha notificación, cuando la reclamación verse sobre la falta de atención de una solicitud de ejercicio de derechos, el procedimiento se considerará iniciado a partir de la fecha en que se cumplan tres meses desde que la reclamación tuvo entrada en la Agencia. Dichas previsiones también resultan de aplicación a los procedimientos que la AEPD hubiera de tramitar en ejercicio de las competencias que le fueran atribuidas por otras leyes. Según lo expuesto, y teniendo en cuenta que la reclamación se presentó en

esta Agencia en fecha 7 de mayo de 2023, el procedimiento de atención de solicitud de ejercicio de derechos se considera iniciado en fecha 7 de agosto de 2023.

Se concedió a la parte reclamada trámite de audiencia, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes, teniendo entrada en esta Agencia un escrito con fecha 02 de febrero de 2024 en el que, en síntesis, reiteró lo ya expuesto con anterioridad.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I

#### Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1 y 64.1 de la LOPDGDD, es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *"Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos."*

### II

#### Cuestiones previas

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, en la medida oportuna, el motivo de las mismas.

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.

De conformidad con esta normativa, siguiendo el trámite previsto en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD, que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la parte reclamada para que procediese a su análisis, diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes y acreditara haber facilitado al reclamante la respuesta debida.

El resultado de dicho traslado no permitió entender satisfechas las pretensiones de la parte reclamante. En consecuencia, con fecha 7 de agosto de 2023, a los efectos

previstos en su artículo 64.1 y 65 de la LOPDGDD, se admitió a trámite la reclamación presentada. Dicha admisión a trámite determina la apertura del presente procedimiento de falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, regulado en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, según el cual:

*“Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo 65 de esta ley orgánica.*

*En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación”.*

El artículo 58.2 del RGPD confiere a la Agencia Española de Protección de Datos una serie de poderes correctivos a los efectos de corregir cualquier infracción del RGPD, de entre los que se incluye “ordenar al responsable o encargado del tratamiento que atiendan las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado en virtud del presente Reglamento.

### III

#### Derechos de las personas en materia de protección de datos personales

Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

#### IV Derecho de acceso

Conforme a lo establecido en el artículo 15 del RGPD y artículo 13 de la LOPDGDD, *"el interesado tiene derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales"*.

Tratándose del derecho de acceso a los datos personales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la LOPDGDD, cuando el ejercicio del derecho se refiera a una gran cantidad de datos, el responsable podrá solicitar al afectado que especifique los *"datos o actividades de tratamiento a los que se refiere la solicitud"*. El derecho se entenderá otorgado si el responsable facilita un acceso remoto a los datos, teniéndose por atendida la solicitud (si bien el interesado podrá solicitar la información referida a los extremos previstos en el artículo 15 del RGPD).

El ejercicio de este derecho se podrá considerar repetitivo si se ejerce en más de una ocasión durante el plazo de seis meses, a menos que exista causa legítima para ello.

Por otra parte, la solicitud será considerada excesiva cuando el afectado elija un medio distinto al que se le ofrece que suponga un coste desproporcionado, que deberá ser asumido por el afectado.

Al igual que el resto de los derechos del interesado, el derecho de acceso es un derecho personalísimo. Permite al ciudadano obtener información sobre el tratamiento que se está haciendo de sus datos, la posibilidad de obtener una copia de los datos personales que le conciernan y que estén siendo objeto de tratamiento, así como información, en particular, sobre los fines del tratamiento, las categorías de datos personales de que se trate, los destinatarios o categorías de destinatarios a los que podrán comunicarse los datos, el plazo previsto o criterios de conservación, la posibilidad de ejercitar otros derechos, el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, la información disponible sobre el origen de los datos (si estos no se han obtenido directamente de titular), la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, e información sobre transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional. La posibilidad de obtener copia de los datos personales objeto de tratamiento no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.

#### V Conclusión

El procedimiento de derechos se instruye como consecuencia de la denegación de alguno de los derechos regulados en la normativa de protección de datos. Por ello, en el presente caso, sólo se analizarán y valorarán los hechos relativos al derecho de acceso, quedando fuera el resto de cuestiones planteadas.

El artículo 23 del RGPD, Limitaciones, dispone que

*"1. El Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable o el encargado del tratamiento podrá limitar, a través de medidas legislativas, el alcance*

*de las obligaciones y de los derechos establecidos en los artículos 12 a 22 y el artículo 34, así como en el artículo 5 en la medida en que sus disposiciones se correspondan con los derechos y obligaciones contemplados en los artículos 12 a 22, cuando tal limitación respete en lo esencial los derechos y libertades fundamentales y sea una medida necesaria y proporcionada en una sociedad democrática para salvaguardar:*

- a) la seguridad del Estado;*
- b) la defensa;*
- c) la seguridad pública;*
- d) la prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o la ejecución de sanciones penales, incluida la protección frente a amenazas a la seguridad pública y su prevención;*
- e) otros objetivos importantes de interés público general de la Unión o de un Estado miembro, en particular un interés económico o financiero importante de la Unión o de un Estado miembro, inclusive en los ámbitos fiscal, presupuestario y monetario, la sanidad pública y la seguridad social;*
- f) la protección de la independencia judicial y de los procedimientos judiciales;*
- g) la prevención, la investigación, la detección y el enjuiciamiento de infracciones de normas deontológicas en las profesiones reguladas;*
- h) una función de supervisión, inspección o reglamentación vinculada, incluso ocasionalmente, con el ejercicio de la autoridad pública en los casos contemplados en las letras a) a e) y g);*
- i) la protección del interesado o de los derechos y libertades de otros;*
- j) la ejecución de demandas civiles.*

*2. En particular, cualquier medida legislativa indicada en el apartado 1 contendrá como mínimo, en su caso, disposiciones específicas relativas a:*

- a) la finalidad del tratamiento o de las categorías de tratamiento;*
- b) las categorías de datos personales de que se trate;*
- c) el alcance de las limitaciones establecidas;*
- d) las garantías para evitar accesos o transferencias ilícitos o abusivos;*
- e) la determinación del responsable o de categorías de responsables;*
- f) los plazos de conservación y las garantías aplicables habida cuenta de la naturaleza, alcance y objetivos del tratamiento o las categorías de tratamiento;*
- g) los riesgos para los derechos y libertades de los interesados, y*
- h) el derecho de los interesados a ser informados sobre la limitación, salvo si puede ser perjudicial a los fines de esta."*

Lo dispuesto en este precepto se desarrolla a través de la normativa sectorial específica, que determina, respecto del ejercicio de los derechos, cómo se aplican estas limitaciones, debiendo el responsable del tratamiento contestar a la solicitud del derecho de acceso en los términos establecidos en la correspondiente normativa sectorial.

En el presente supuesto, del examen de la documentación aportada, ha quedado acreditado que la parte reclamante solicitó el acceso a sus datos personales a la parte reclamada, y que ésta le facilitó el acceso sin tener en cuenta lo establecido en la legislación sectorial al respecto.

En consecuencia, procede estimar la reclamación presentada para que se le facilite el acceso o se le deniegue fundada y motivadamente el mismo.



Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación formulada por D. **A.A.A.** al considerar que se ha infringido lo dispuesto en el artículo 15 del RGPD e instar a **ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA** con NIF **W0037986G**, para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, remita a la parte reclamante certificación en la que se atienda el derecho solicitado o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender la petición, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de la presente resolución. Las actuaciones realizadas como consecuencia de la presente Resolución deberán ser comunicadas a esta Agencia en idéntico plazo. El incumplimiento de esta resolución podría comportar la comisión de una infracción del artículo 83.6 del RGPD, calificada como muy grave a los efectos de prescripción en el artículo 72.1.m) de la LOPDGDD, que se sancionará de acuerdo con el artículo 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **A.A.A.** y a **ING BANK N.V., SUCURSAL EN ESPAÑA**.

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 conforme al artículo 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, 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.

1381-090823

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