

Procedimiento N°: E/04816/2019
940-0419

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y en consideración a los siguientes

HECHOS

PRIMERO: En fecha 16/02/2019 tiene entrada en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) una reclamación de D. **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.**, con NIF **A48265169** (en adelante, la reclamada o BBVA)

El motivo de la reclamación es la consulta que BBVA hizo al fichero ASNEF en fecha 05/08/2018 asociada a los datos personales del reclamante, cliente suyo. Manifiesta el reclamante que durante 2018 no solicitó a la reclamada ningún servicio que justificara, a su juicio, consultar sus datos de solvencia.

Añade que la oficina de BBVA que efectuó la consulta a ASNEF está ubicada en la provincia de *****PROVINCIA.1**, provincia con la que no tiene ninguna vinculación pues él reside en *****LOCALIDAD.1** y, además, esa oficina figura en la web de BBVA como “*permanentemente cerrada*”.

Anexa, entre otros, los documentos siguientes:

1. Copia de la respuesta de EQUIFAX al acceso solicitado. El documento ofrece la información que figuraba en el fichero ASNEF a fecha 10/12/2018 vinculada al NIF del reclamante. En el apartado “*Histórico de Consultas*” se mencionan dos realizadas en los seis meses anteriores: una por Sabadell Consumer -consulta que el reclamante justifica en el préstamo particular que solicitó a esa entidad- y otra de BBVA. Esta última, de fecha 05/08/2018 siendo la dirección que aparece asociada a BBVA *****DIRECCION.1**”.
2. Captura de pantalla del mensaje que el reclamante dirigió en fecha 13/12/2018 al gestor bancario que tiene asignado en BBVA en el que le pide una aclaración por los accesos que, tras consultar al fichero ASNEF, había comprobado que existían. Explica a su gestor bancario: “*Me resulta muy raro, dado que yo recuerdo no solicité ningún préstamo ni tarjeta de crédito da BBVA*”
3. Escrito, sin fecha, con el texto de la reclamación que, según el reclamante, interpuso ante el Servicio de Atención al Cliente de BBVA al no haber recibido respuesta de la “*reclamación que hice ante mi Gestor BBVA, D. D.D.H, (...) el pasado 13 de diciembre de 2018*”.

En este escrito explica que la reclamación tiene su origen en el uso indebido de sus datos personales, pues BBVA, “*sin su autorización, ni*

*consentimiento, ni conocimiento, consultó mis datos en ASNEF EQUIFAX desde una sucursal de ***PROVINCIA.1, Av. ***DIRECCION.1(...)*". Añade que pidió explicaciones tanto por mensaje como presencialmente sin obtener respuesta.

4. Carta que BBVA, Departamento de Calidad y Atención al Cliente, remitió al reclamante el 11/01/2019, en la que acusa recibo del escrito que les ha hecho llegar (no indica fecha) y le comunica que están realizando las gestiones necesarias para resolver la cuestión a fin de facilitarle una respuesta lo más brevemente posible.
5. Carta del Servicio de Atención al Cliente de BBVA remitida al reclamante el 18/01/2019 en la que acusa recibo de su reclamación recibida el 11/01/2019 y le comunica que la consulta al fichero está amparada en la normativa de protección de datos invocando a tal efecto el artículo 42 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (RLOPD). Invoca, asimismo, la SAN de la Sección 1ª de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de 26/10/2018, F.J. 3º.

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), con número de referencia E/02721/2019, en fecha 15/03/2019 se dio traslado de dicha reclamación a la 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 reclamada respondió en escrito de fecha 15/04/2019, que tuvo entrada en el Registro de la AEPD el 17/04/2019, en el que hizo estas manifestaciones y aportó los siguientes documentos:

- a. Que se ha comprobado, tras estudiar el caso concreto, por una parte, que la consulta de los datos personales del reclamante en el fichero ASNEF se efectuó por una empresa que mantiene un contrato de tratamiento de datos con BBVA que tiene encomendadas las actividades de back office de la entidad financiera, sita en *****DIRECCION.1 (***PROVINCIA.1)**, y por otra, que el reclamante tiene suscritos varios contratos con BBVA.
- b. Aporta copia de la carta que dirigió al reclamante, de fecha 25/03/2019, relativa a la decisión acordada respecto a la reclamación formulada ante la AEPD, de conformidad con lo prevenido en el artículo 37.2 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de enero, de Protección de Datos y Garantías de los Derechos Digitales (LOPDGDD)
 - En ella explica que tiene encomendadas las gestiones de "back office" (conjunto de actividades de apoyo al negocio)" a "una empresa del grupo BBVA" sita en *****DIRECCION.1, ***PROVINCIA.1**, , que realiza tales actividades en virtud de un encargo de tratamiento. Invoca el artículo 20.1.e) de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantías de los Derechos Digitales y explica que, en tanto es titular de un contrato personal con esa entidad, "la consulta a los ficheros de información crediticia desde la oficina de *****PROVINCIA.1**, tal y como se ha expuesto, se realizó dentro de los márgenes de operativa contractual habitual y dentro de la más estricta legalidad vigente".

Al amparo del artículo 65 de la LOPDGDD, en fecha 02/04/2019, se acordó admitir a trámite la presente reclamación.

En el marco del expediente de referencia E/4816/2019 y de acuerdo con lo prevenido en el artículo 58.1 del RGPD y 67 de la LOPDGDD, se llevaron a cabo actuaciones de investigación previa que consistieron en solicitar diversa información y documentación a la entidad reclamada.

De la respuesta ofrecida por BBVA, que tuvo entrada en la sede de la AEPD el 07/06/2019, resultan acreditados los siguientes extremos relevantes a los efectos de la presente investigación:

- a. BBVA ha facilitado una relación de los contratos financieros que el reclamante tenía suscritos con ella y que estaban vigentes en fecha 05/08/2018. Es en esa fecha cuando consultó la información que existía en ASNEF asociada al NIF del reclamante:

1. Contrato de cuenta on line suscrito el 13/11/2015
2. Contrato de préstamo personal suscrito el 25/07/2016
3. Contrato de préstamo personal bonificado suscrito el 22/03/2017
4. Contrato de servicio de pago móvil de la aplicación BBVA WALLET, suscrito el 23/11/2017.

- b. BBVA ha facilitado una copia del documento denominado *"Identificación del cliente, declaración de actividad económica, tratamiento de datos personales y firma digitalizada"*.

Este documento fue firmado digitalmente por el reclamante en fecha 14/07/2016 y contiene la siguiente información: Encuadrado en el apartado 2, *"Tratamiento por BBVA de los datos personales de sus clientes"*, subapartado 3., *"Otras finalidades"*, el punto "3.3." párrafo segundo, dice así:

"Asimismo, usted autoriza a BBVA para consultar los datos que figuren a su nombre en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito para el análisis de la solvencia económica". (El subrayado es de la AEPD)

- c. BBVA ha manifestado que la mercantil OPPLUS, Operaciones y Servicios, S.A., con NIF A95043071, y domicilio en *****DIRECCION.1 (**PROVINCIA.1)** mantiene un contrato de tratamiento de datos con ella en virtud del cual tiene encomendadas las funciones de back office del banco.

Añade que en fecha 29/11/2007 ambas partes firmaron un Acuerdo Marco para la prestación de servicios. Se aporta copia del Acuerdo Marco, del que cabe destacar las siguientes estipulaciones:

c.1. La cláusula primera, apartado 1.1. versa sobre el objeto del Acuerdo Marco constituido por las condiciones generales que ambas partes deberán seguir en la realización de *“los diferentes servicios de Ejecución y Control de Procesos de soporte a la actividad de negocios bancarios y financieros en general (...) dentro del periodo de duración del presente Acuerdo Marco y de acuerdo con las especificaciones que se establezcan en cada Contrato para cada Servicio. De manera no exhaustiva, entre los Servicios que pueden ser objeto de prestación y consiguiente regulación, se enumeran (...): a)...b; Servicios de soporte relacionados con la apertura, administración, mantenimiento de cuentas y productos de activo y pasivo; c) Servicios de soporte relacionados con actividades transaccionales de pagos, (...); d) Servicios de soporte relacionados con actividades operativas de servicios de inversión; e)(...); f) Servicios de soporte a gestiones de cobro; g) Servicios de soporte a la actividad de administración y custodia de instrumentos financieros (...)*

c.2. La cláusula sexta en su apartado 1 indica que los servicios a realizar por el Proveedor (nombre con el que se identifica a la empresa que presta el servicio a BBVA) *“serán desarrollados en sus propias instalaciones, (...) en la provincia de ***PROVINCIA.1 (España), en concreto en ***DIRECCION.1.”*

c.3. La cláusula decimoctava, *“Acceso a datos personales”*, atribuye a la empresa OPPLUS, Operaciones y Servicios, S.L., la condición de encargada de tratamiento de BBVA.

Esta estipulación, “ tiene por objeto establecer las obligaciones y responsabilidades de las partes intervinientes respecto de los ficheros que contengan datos de carácter personal de clientes, Proveedores y /o empleados del Banco (en adelante, datos) a los cuales la Empresa tenga acceso exclusivamente para el cumplimiento de los Servicios que la empresa presta al Banco, de conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”.

c.4. En relación con el *“Contrato Específico relativo a la Prestación de Servicios de Soporte de Procesos de Recuperación de Mora”*, suscrito entre BBVA y OPPLUS, Operaciones y Servicios, S.A., el 15/10/2008, aporta:

- El Anexo VIII , en el que se amplía el objeto del Contrato Específico con efectos desde el 01/01/2012, incorporando al mismo una nueva función de gestión de fallidos, estableciéndose el servicio objeto del contrato específico en los ámbitos funcionales siguientes: gestión prejudicial; gestión judicial; gestión recuperatoria; Administración; gestión de fallidos.

- El Anexo X al citado Contrato en virtud del cual acuerdan que, con efectos 01/01/2014, los servicios que OPPLUS venía prestando, fruto de una ampliación del objeto del contrato, relativos a los ámbitos funcionales de gestión prejudicial; gestión judicial; gestión recuperatoria; Administración dejarán de prestarse al amparo del contrato *“Específico relativo a la Prestación de Servicios de Soporte de Procesos de Recuperación de Mora”* pasarán a prestarse al amparo del *Contrato Específico Relativo a la Prestación de Servicios Operativos y de Consultoría*, formalizado entre ambas partes el

10/10/2012

TERCERO: Los hechos objeto de la reclamación quedan sometidos a las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/2016, 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, que es de aplicación efectiva desde el 25/05/2018.

La consulta a ASNEF efectuada por BBVA y que constituye el objeto de la presente reclamación se realizó en fecha posterior, el 05/08/2018.

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

El RGPD en su artículo 5, "*Principios relativos al tratamiento*" precisa que "*Los datos personales serán:*

a) tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado (<<licitud, lealtad y transparencia>>)"

El artículo 6 del RGPD, "*Licitud del tratamiento*", concreta en el apartado 1 los supuestos en los que el tratamiento de datos de terceros es considerado lícito:

"1. El tratamiento sólo será lícito si cumple al menos una de las siguientes condiciones:

a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;

b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;

c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;

d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física.

e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;

f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que

sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.

Lo dispuesto en la letra f) del párrafo primero no será de aplicación al tratamiento realizado por las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones.(...)"

III

La actuación de BBVA que se somete a la valoración de esta Agencia ha sido plenamente respetuosa con la normativa de protección de datos que estaba vigente cuando acontecieron los hechos, el RGPD.

El tratamiento de datos efectuado por la reclamada cuya licitud se pone en duda por el reclamante consistió en consultar la información que existía en el fichero de solvencia patrimonial ASNEF vinculada a él. En la fecha en la que tuvo lugar esta consulta, el 05/08/2018, el reclamante tenía suscritos con BBVA cuatro contratos que estaban vigentes dos de los cuales eran contratos de préstamo personal celebrados en 2016 y 2017.

El artículo 6.1 RGPD menciona entre las bases jurídicas del tratamiento de datos personales de terceros (apartado f), la *satisfacción de un interés legítimo* del responsable del tratamiento, siempre que sobre dicho interés no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del afectado que requieran la protección de datos personales.

En el presente caso, el interés legítimo de la reclamada para el tratamiento efectuado es evidente: existían dos contratos de préstamo pendientes de ejecución que conllevaban una obligación de pago de determinados importes a cargo del reclamante. La ponderación de los intereses en juego no puede resolverse sino a favor de reconocer la legitimación de la entidad acreedora a consultar los ficheros de solvencia patrimonial.

Si bien es cierto que la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) no estaba vigente en la fecha en la que BBVA consultó en ASNEF los datos del reclamante, pues entró en vigor meses después, el 07/12/2018, en ella se considera lícito el tratamiento de datos, concretado en la consulta a un fichero de solvencia (sistema de información crediticia en la terminología de la Ley Orgánica) efectuado por quien tiene la condición de acreedor de una determinada cuantía en virtud de un contrato suscrito con el titular de los datos.

El artículo 20 de la LOPDGDD, "*Sistemas de Información Crediticia*" dispone:

"1. Salvo prueba en contrario, se presumirá lícito el tratamiento de datos personales relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito por sistemas comunes de información crediticia cuando se cumplan los siguientes requisitos: (...)

e) Que los datos referidos a un deudor determinado solamente podrán ser consultados

cuando quien consulte el sistema mantuviese una relación contractual con el afectado que implique el abono de una cuantía pecuniaria (...)"

Cabe añadir a lo expuesto que la consulta al fichero se efectuó por la encargada de tratamiento de BBVA, la empresa OPPLUS, Operaciones y Servicios, S.A. (con NIF A 95043071) y no por una "sucursal" de la entidad financiera reclamada.

La empresa OPPLUS, en su condición de encargada de tratamiento de BBVA podía tratar datos por cuenta de aquella (artículo 28 del RGPD). La documentación aportada por BBVA confirma que entre ambas existían varios acuerdos -todos ellos parten de un acuerdo marco celebrado en 2007 cuya estipulación decimoctava le otorga a OPPLUS la condición de encargada de tratamiento- en virtud de los cuales se le encomendaban diversas funciones como el soporte de la gestión de cobro, de la actividad de administración, gestión de fallidos o servicios operativos y de consultoría.

Asimismo, se debe subrayar que la estipulación sexta, apartado 1, del acuerdo marco, indica que los servicios que realice OPPLUS (el "proveedor" como se identifica a esta empresa en el contrato) serían desarrollados en sus propias instalaciones, en la provincia de *****PROVINCIA.1**, en concreto en *****DIRECCION.1**.

La base jurídica del tratamiento de los datos personales del reclamante por BBVA es el interés legítimo de esta entidad en dicho tratamiento habida cuenta de los dos contratos de préstamo pendientes de pago que le vinculaban con el reclamante.

Cabe añadir, también, que tal y como se recoge en el Informe de Actuaciones de Investigación, BBVA ha aportado un documento denominado "*Identificación del cliente, declaración de actividad económica, tratamiento de datos personales y firma digitalizada*" que fue firmado digitalmente por el reclamante en fecha 14/07/2016 y que contiene en el apartado 2, "*Tratamiento por BBVA de los datos personales de sus clientes*", subapartado 3., "*Otras finalidades*", el punto "3.3" la siguiente información:

"Asimismo, usted autoriza a BBVA para consultar los datos que figuren a su nombre en los ficheros de solvencia patrimonial y crédito para el análisis de la solvencia económica". (El subrayado es de la AEPD)

Por tanto, en principio, también cabría amparar el tratamiento de datos efectuado por la reclamada en el consentimiento expreso otorgado por el reclamante en 2016 para consultar sus datos en ficheros de solvencia, a tenor del artículo 6.1.a, del RGPD que considera lícito el tratamiento "*cuando el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos*".

En atención a la exposición precedente y a la documentación a la que la AEPD ha tenido acceso, no se aprecia en la actuación de la entidad reclamada indicio alguno de infracción del RGPD, por lo que procede el archivo de las presentes actuaciones.

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.

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