



Javier Izaguirre Fernández

Redactor de Economist & Jurist.



El BBVA no puede pedir el DNI al cliente que quiere conocer los datos de contacto de una sucursal

La Agencia Española de Protección de Datos ha multado con 70.000 euros al BBVA por requerir una **copia del DNI** a una clienta interesada en conseguir los **datos de contacto de una concreta sucursal bancaria** a fin de tramitar una consulta relativa a los movimientos de cuenta.

El caso

La reclamante, una clienta del BBVA, explicó que el departamento de herederos de la entidad bancaria le remitió un certificado de movimientos de una cuenta bancaria en el que se indicaba que, para solicitar aclaraciones respecto al citado documento, debía contactar con una oficina concreta sita en su localidad.

Fruto de lo anterior, la mujer solicitó a la financiera que le facilitasen los datos de contacto de dicha sucursal, derivándole a un **teléfono de atención a cliente** en el que le indicaron que no podían facilitarle la información por tal línea, instándole a solicitarlo **vía email** al departamento de atención al cliente.

Siguiendo tales indicaciones, la clienta lo solicitó a través de un correo electrónico pero el aludido departamento le requirió la aportación de una **copia de su DNI** para poder tramitar su consulta.

No conforme con ello, la usuaria puso los hechos en conocimiento del Delegado de Protección de Datos al considerar que resultaba **desproporcionado** que el BBVA le requiriese una copia de ...

SUSCRÍBETE >

para una conversión completa a PDF |