

Mifid II y grabaciones bancarias peritadas por @APEDANICA Tel. (+34) 902998352
BANCOS GRABANDO AUDIO DE CLIENTES. Prudentes recomendaciones para instituciones financieras y clientes ante controversias y reclamaciones. **Una prospectiva pericial** del Dr. (PhD) Miguel Gallardo
E-mail: apedanica.ong@gmail.com www.cita.es/apedanica.pdf www.miguelgallardo.es/audio.pdf
Borrador para deliberaciones en www.cita.es/grabaciones-bancarias.pdf

La asociación APEDANICA, mientras ofrece servicios periciales críticos, investiga la **ingeniería acústica**, informática, telemática y criptología forense aplicable a la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE, la cual dice textualmente:

Toda empresa de servicios de inversión llevará un registro de todos los servicios, actividades y operaciones que realice. Dicho registro deberá ser suficiente para permitir que la autoridad competente desempeñe sus funciones de supervisión y aplique las medidas ejecutivas oportunas al amparo de la presente Directiva, del Reglamento (UE) nº 600/2014, de la Directiva 2014/57/UE y del Reglamento (UE) nº 596/2014, y en particular para que pueda determinar si la empresa de servicios de inversión ha cumplido todas sus obligaciones, incluidas las relativas a sus clientes o posibles clientes y a la integridad del mercado.

7. El registro incluirá las grabaciones de las conversaciones telefónicas o comunicaciones electrónicas relativas, al menos, a las operaciones realizadas cuando se negocia por cuenta propia y la prestación de servicios que estén relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes.

Entre tales conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas figurarán también aquellas cuya intención sea dar lugar a operaciones realizadas en el marco de una negociación por cuenta propia o en la prestación de servicios que estén relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes, incluso si esas conversaciones o comunicaciones no den lugar a la realización de tales operaciones o a la prestación de tales servicios.

A tal fin, la empresa de servicios de inversión tomará todas las medidas razonables para grabar las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas pertinentes realizadas, enviadas o recibidas a través de material facilitado por la propia empresa a un empleado o una persona contratada o cuya utilización por estos haya aceptado o autorizado la empresa de servicios de inversión.

Las empresas de servicios de inversión notificarán a sus clientes nuevos y actuales que se grabarán las comunicaciones o conversaciones telefónicas entre ellas y sus clientes a resultas de las cuales se realicen o puedan realizarse operaciones.

Dicha notificación podrá realizarse una sola vez, antes de la prestación de servicios de inversión a clientes nuevos y actuales.

Las empresas de servicios de inversión no prestarán por teléfono servicios ni ejercerán actividades de inversión con aquellos clientes a los que no hayan notificado por adelantado la grabación de sus comunicaciones o conversaciones telefónicas en caso de que dichos servicios y actividades estén relacionadas con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes.

Los clientes podrán comunicar sus órdenes por otros canales, si bien tales comunicaciones deberán hacerse en un soporte duradero, como correo postal, fax, correo electrónico, o documentación de órdenes de clientes formuladas en reuniones. En particular, el contenido de conversaciones pertinentes cara a cara con un cliente podrá registrarse por escrito en actas o notas. Esas órdenes se considerarán equivalentes a las recibidas por teléfono.

La empresa de servicios de inversión tomará todas las medidas razonables para impedir que un empleado o una persona contratada realice, envíe o reciba llamadas telefónicas o comunicaciones electrónicas en materia de su propiedad que la empresa no pueda registrar o copiar.

Los registros conservados con arreglo a lo dispuesto en este apartado se pondrán a disposición de los clientes si así lo solicitan, y se conservará durante un período de cinco años y, cuando la autoridad competente así lo solicite, durante un período de hasta siete años.

Según publica Cinco Días, **...el borrador de la norma española, a consulta hasta el 18 de septiembre** (de 2017), **no modifica la redacción de la directiva original y deja la puerta abierta a que tengan que grabarse todas las conversaciones “cuya intención sea dar lugar a operaciones [...] incluso si esas conversaciones o comunicaciones no den lugar a la realización de tales operaciones”**. La consulta pública está en http://www.tesoro.es/sites/default/files/sleg8081_consulta_publica_mifid_ii_-_def.pdf y de ella lo más relevante y controvertible para la asociación APEDANICA se encuentra en este punto clave:

6. Grabación de conversaciones y comunicaciones relativas a operaciones El artículo 16.7 de la Directiva impone la obligación de registrar las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas relativas a la operativa por cuenta propia y a servicios que estén relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes. Entre tales conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas, deben figurar también aquellas cuya intención sea dar lugar a operaciones realizadas en el marco de una negociación por cuenta propia o en la prestación de servicios que estén relacionados con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes de clientes, incluso si esas conversaciones o comunicaciones no den lugar a la realización de tales operaciones o a la prestación de tales servicios. Adicionalmente, permite a los Estados miembros ampliar la obligación de grabación a otros servicios relacionados con los anteriores.

P. 6 ¿Considera necesario ampliar esta obligación a otros servicios relacionados? En caso afirmativo, ¿a cuáles?

APEDANICA duda mucho de que deba ampliarse más aún esa obligación, porque no parece razonable pasar de una absoluta ausencia de controles telefónicos y ningún registro bancario de audio de clientes, a la grabación excesiva, pero en todo caso, ante la inminente grabación total de conversaciones con empleados de banca, entendemos que tanto las autoridades, como los directivos y trabajadores, como más aún los clientes, deben conocer lo mejor posible todos los derechos que pueden ejercer.

APEDANICA mantiene viejas, profundas e irreconciliables discrepancias con la Agencia Española de Protección de Datos AEPD, y sin perjuicio de otros derechos que puedan ejercerse, quien sea grabado sin consentimiento siempre puede invocar ante la AEPD los denominados “derechos ARCO”. La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, recoge una serie de derechos fundamentales de los ciudadanos. La misma AEPD ofrece información (que APEDANICA considera parcial e incompleta) sobre cómo ejercer los derechos ARCO, así:

Derecho de información En el momento en que se procede a la recogida de los datos personales, el interesado debe ser informado previamente de modo expreso, preciso e inequívoco de, entre otros, la existencia de un fichero, de la posibilidad de ejercitar sus derechos y del responsable del tratamiento. [Contenido del derecho de información](#)

Derecho de acceso El derecho de acceso permite al ciudadano conocer y obtener gratuitamente información sobre sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento. [Consulte el contenido íntegro del derecho de acceso y los modelos para su ejercicio](#)

Derecho de rectificación Este derecho se caracteriza porque permite corregir errores, modificar los datos que resulten ser inexactos o incompletos y garantizar la certeza de la información objeto de tratamiento. [Consulte el contenido íntegro del derecho de rectificación y modelos para su ejercicio](#)

Derecho de cancelación El derecho de cancelación permite que se supriman los datos que resulten ser inadecuados o excesivos sin perjuicio del deber de bloqueo recogido en la LOPD. [Consulte el contenido del derecho de cancelación y los modelos para su ejercicio](#)

Derecho de oposición El derecho de oposición es el derecho del afectado a que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos de carácter personal o se cese en el mismo. [Consulte el contenido del derecho de oposición y los modelos para su ejercicio](#)

Lamentablemente, la Agencia Española de Protección de Datos AEPD no se distingue, ni mucho menos, por la defensa de los derechos de los perjudicados, sino que únicamente destaca por las sanciones automáticas que esconden presuntas prevaricaciones administrativas como puede comprenderse leyendo la sentencia en www.cita.es/sentencia.pdf y reclamaciones como www.cita.es/transparencia-aepd.pdf Pero en caso de enfrentarse a una grabación, debe exigirse íntegra, verificar si se ha manipulado, y siempre puede ejercerse el DERECHO A LA AUTORREINTERPRETACIÓN, del que hemos escrito ya mucho en:

[Acústica Forense - CITA](#)

www.cita.es/acustica/forense/

Desde hace años defendemos el derecho a la **AUTORREINTERPRETACIÓN**. A todo el que ha sido grabado sin su consentimiento, y debe hacer frente a las ...

[\[PDF\] Acústica Forense - Miguel Ángel Gallardo Ortiz](#)

www.miguelgallardo.es/grabaciones.pdf

28 sept. 2012 - Desde hace años defendemos el derecho a la **AUTORREINTERPRETACIÓN** . A todo el que ha sido grabado sin su consentimiento, y debe ...

APEDANICA alerta de la inminente aplicación de ciertos artículos del REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2017/565 DE LA COMISIÓN de 25 de abril de 2016 por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva (Texto pertinente a efectos del EEE) en el que, para APEDANICA, resulta especialmente preocupante el artículo 76 que dice textualmente lo siguiente:

Artículo 76 Grabación de las conversaciones telefónicas o las comunicaciones electrónicas (Artículo 16, apartado 7, de la Directiva 2014/65/UE)

1. Las empresas de servicios de inversión deberán establecer, implementar y mantener una política eficaz de grabación de las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas, establecida por escrito y adecuada al tamaño y la organización de la empresa y a la naturaleza, magnitud y complejidad de su actividad. La política deberá incluir lo siguiente:

a) la identificación de las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas, incluidas las conversaciones telefónicas y las comunicaciones electrónicas internas pertinentes, que estén sujetas a requisitos de grabación de conformidad con el artículo 16, apartado 7, de la Directiva 2014/65/UE, y

b) la especificación de los procedimientos que deberán seguirse y las medidas que deberán adoptarse para garantizar que la empresa cumpla lo dispuesto en el artículo 16, apartado 7, párrafos tercero y octavo, de la Directiva 2014/65/UE cuando se produzcan circunstancias excepcionales y la empresa no pueda grabar la conversación/comunicación en los dispositivos creados, aceptados o permitidos por la empresa; las pruebas de tales circunstancias se conservarán y se pondrán a disposición de las autoridades competentes.

2. Las empresas de servicios de inversión se asegurarán de que el organismo de gestión ejerza una supervisión y un control eficaces sobre las políticas y los procedimientos relativos a la grabación de las conversaciones telefónicas y las comunicaciones electrónicas de la empresa.

3. Las empresas de servicios de inversión se asegurarán de que los mecanismos destinados a dar cumplimiento a las obligaciones de grabación sean neutros desde un punto de vista tecnológico. Las empresas deberán evaluar periódicamente la eficacia de las políticas y los procedimientos de la empresa y adoptar las medidas y procedimientos adicionales o alternativos que resulten precisos y adecuados. Como mínimo, se adoptarán dichas medidas adicionales o alternativas cuando la empresa acepte o autorice la utilización de un nuevo medio de comunicación.

4. Las empresas de servicios de inversión deberán mantener y actualizar regularmente un registro de las personas que posean dispositivos de la empresa o dispositivos de propiedad privada cuya utilización haya aprobado la empresa.

5. Las empresas de servicios de inversión deberán educar y formar a los trabajadores en los procedimientos aplicables con respecto a los requisitos establecidos en el artículo 16, apartado 7, de la Directiva 2014/65/UE.

6. Para supervisar el cumplimiento de los requisitos de grabación y llevanza de registros de conformidad con el artículo 16, apartado 7, de la Directiva 2014/65/UE, las empresas de servicios de inversión deberán controlar regularmente los registros de las operaciones y órdenes sujetas a estos requisitos, incluidas las conversaciones pertinentes. Este seguimiento deberá basarse en el riesgo y ser proporcionado.

7. Las empresas de servicios de inversión deberán demostrar a las autoridades competentes pertinentes las políticas y los procedimientos relativos a las normas de registro, y la supervisión por la dirección de dichas normas, siempre que aquellas lo soliciten.

8. Las empresas de servicios de inversión, antes de prestar servicios de inversión y efectuar actividades relacionadas con la recepción, transmisión y ejecución de órdenes en relación con clientes nuevos y ya existentes, informarán a estos de que:

a) se están grabando las conversaciones y comunicaciones, y

b) habrá una copia de la grabación de las conversaciones y las comunicaciones con los clientes disponible, previa petición, durante un plazo de cinco años y, cuando lo solicite la autoridad competente, por un plazo máximo de siete años.

La información contemplada en el párrafo primero se presentará en la misma lengua o lenguas que las utilizadas para la prestación de servicios de inversión a los clientes.

9. La empresa de servicios de inversión grabará en un soporte duradero toda la información pertinente relativa a las conversaciones directas con clientes. La información grabada deberá incluir, como mínimo, lo siguiente:

a) la fecha y la hora de las reuniones;

b) el lugar de las reuniones;

c) la identidad de los asistentes;

d) el promotor de las reuniones, y

e) la información pertinente sobre la orden del cliente, incluidos el precio, el volumen, el tipo de orden y el momento en que se transmitirá o ejecutará.

10. Las grabaciones se conservarán en un soporte duradero que permita su reproducción o copia y que deberá conservarse en un formato que no permita que se modifique o suprima la grabación original.

Las grabaciones se almacenarán en un soporte que permita que sean fácilmente accesibles y estén a disposición de los clientes que lo soliciten.

Las empresas deberán garantizar la calidad, exactitud y exhaustividad de todas las grabaciones de las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas.

11. El plazo de conservación de un registro comenzará en la fecha en que se haya creado.

Es muy probable que la inminente aplicación del Reglamento Delegado (UE) 2017/565 de la Comisión, de 25 de abril de 2016, por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las empresas de servicios de inversión y términos definidos a efectos de dicha Directiva produzca una nueva jurisprudencia para la ingeniería acústica forense. En este sentido, la asociación APEDANICA investiga, entre otras posibilidades pericialmente controvertibles:

- Codificación informática del audio para garantizar la autenticidad, integridad, procedencia y confidencialidad mediante **criptología avanzada**, tanto para la innovación tecnológica del cifrado (**criptografía**) como para análisis forense de cualquier indicio de irregularidades o manipulaciones (**criptoanálisis**).
- Tratamiento del audio controvertido para su mejor interpretación y más aún la **autorreinterpretación mediante ingeniería acústica** capaz de eliminar o, al menos, reducir ruidos y efectos acústicos indeseables para detectar incluso la presencia de hablantes no identificados susurrando.
- **Identificaciones de voces** y contradicción de las identificaciones erróneas detectando tanto “falsos positivos” como “falsos negativos”
- **Edición de audio** para la evidencia de lo más relevante de la manera más clara posible, en el tiempo más breve centrando la atención en la controversia mediante la extracción de los fonogramas más controvertidos.

PROSPECTIVA DE INMINENTES GRABACIONES DE AUDIO EN BANCOS

La sistemática grabación de las conversaciones en todo tipo de instituciones financieras generará, por sí misma, un nuevo mercado de productos y servicios complejos. Los sistemas y las aplicaciones para controlar miles o millones de horas de audio requerirá FONOTECAS difíciles de imaginar todavía. Probablemente, la tecnología desarrollada para el Sistema Integrado de Interceptación Telefónica SITEL del Ministerio del Interior habitualmente utilizado por la Policía y la Guardia Civil, y los Mossos la versión catalana denominada SILTEC, condicionará, y también será condicionada, por lo que adquieran, desarrollen y mantengan los bancos.

Por lo tanto, habrá una problemática tecnológica con una demanda que solamente grandes proveedores podrán satisfacer, imponiendo normas técnicas todavía inimaginables, y por la otra, los clientes bancarios tendrán que aprender a ejercer eficazmente sus derechos, y en especial, los denominados “derechos ARCO” (información, acceso, rectificación, cancelación y oposición) pero en caso de discrepancia, los hechos mandan porque siempre son superiores a toda interpretación (y será complejo interpretar que hay conspiraciones o propuestas delictivas o sancionables o actos condenables en grado de tentativa). En todo caso, si no hay hechos probados objetivamente, la interpretación, o mejor dicho, la autorreinterpretación del cliente grabado por su banco debe ser determinante.

APEDANICA y especialmente su presidente, están estudiando y proyectando algunas nuevas tecnologías acústicas y ciertos servicios periciales críticos, en algún caso, requiriendo CONFIDENCIALIDAD para nuestros interlocutores.

Referencias de posible interés para la prospectiva de las grabaciones en bancos:

Tesis doctoral del doctor e ingeniero Miguel Ángel Gallardo Ortiz en 2015
 PROBLEMAS MORALES DE LAS INTRUSIONES, GRABACIONES Y ESCUCHAS:
 HACIA UNA ÉTICA DEL DESCUBRIMIENTO Y LA REVELACIÓN DE SECRETOS
<http://www.miguelgallardo.es/tesis.pdf>
http://cisne.sim.ucm.es/record=b3434454~S6*sp
<http://eprints.ucm.es/33087/1/T36376.pdf>

[Prospectiva y Futuro - CITA](#)

www.cita.es/prospectiva

La **prospectiva** es una disciplina que estudia el futuro desde un punto de vista social, económico, político, científico y tecnológico.

[Prospectiva y Futuro de un Prospector](#)

www.miguelgallardo.es/prospectiva/

Gaston Berger, uno de los fundadores de la prospectiva la definía como la ciencia que estudia el futuro para comprenderlo y poder influir en él. Básicamente, con la prospectiva se trata de imaginar o proyectar escenarios futuros posibles, denominados futuribles, y pretende ser capaz de determinar su probabilidad, ...

[\[PDF\]SITEL y periodismo sobre escuchas telefónicas ETI cambia de dueño](#)

www.miguelgallardo.es/periodistas.pdf

Si se busca en hemeroteca Sistema Integrado de Interceptación Telefónica (SITEL) la avalancha de noticias merece categorizaciones precisas. Son muy ...

[SAIVOX SITEL OSEMINTI y escuchas telefónicas en intervenciones ...](#)

www.miguelgallardo.es/SAIVOX/

SAIVOX SITEL OSEMINTI y escuchas telefónicas en intervenciones telefónicas pinchazos teléfonos intervenidos identificaciones de voz

[\[PDF\] voces - Miguel Ángel Gallardo Ortiz](#)

www.miguelgallardo.es/voces.pdf

12 abr. 2010 - Servicios Técnicos de INGENIERÍA para **ACÚSTICA FORENSE**, desde 1996. A la atención del interesado y su abogado. Se han extraído del ...

<http://www.miguelgallardo.es/perito-audio.pdf>

<http://www.miguelgallardo.es/peritaje-acustico-mpf.pdf>

[DICTAMEN PERICIAL a petición de la letrada B.S. para su libre uso y ...](#)

www.miguelgallardo.es/video-juicio.pdf

3 dic. 2014 - INFORMATOSCOPIA Y TECNOLOGÍA FORENSE. en el "Ámbito Jurídico ... judiciales en distintos procedimientos en **acústica forense**, aquí cito.

[\[PDF\] agnitio - Miguel Ángel Gallardo Ortiz](#)

www.miguelgallardo.es/agnitio.pdf

12 nov. 2009 - Servicios Técnicos de INGENIERÍA para **ACÚSTICA FORENSE**, desde 1996. A la atención del interesado y su defensa letrada. Según ha ...

[Perito teléfonos móviles IMEI IMSI Teléfono 902998352 en peritajes ...](#)

www.cita.es/perito-moviles/

La problemática de la telefonía celular **forense** amplia, compleja y en ... además de otras referencias en ingeniería **acústica** de posible interés pericial en.

Perito audio por acústica forense - CITA

www.cita.es/perito-audio/

Perito audio en **acústica forense**, considerando el informe policial Ref. VOZ 261/14, en especial, lo que denomina como “indicios” para afirmar que “la ...

[PDF] Para MINISTERIO PÚBLICO FISCAL - Miguel Ángel Gallardo Ortiz

www.miguelgallardo.es/peritaje-acustico-mpf.pdf

14 ago. 2017 - www.miguelgallardo.es/peritaje-acustico-mpf.pdf ... **acústica** y criptología **forense**, presidente de la Asociación para la Prevención y Estudio de ...

Mifid II y grabaciones bancarias peritadas por @APEDANICA Tel. (+34) 902998352 **BANCOS GRABANDO AUDIO DE CLIENTES**. Prudentes recomendaciones para instituciones financieras y clientes ante controversias y reclamaciones ante el registro de audio por Dr. (PhD) Miguel Gallardo E-mail: apedanica.ong@gmail.com www.cita.es/apedanica.pdf www.miguelgallardo.es/audio.pdf **Borrador para deliberaciones** en www.cita.es/grabaciones-bancarias.pdf https://docs.google.com/document/d/1R_ICJFLC5o0WyywLmUPQuDXb45QfmJAV0MTE1szdjzW0/edit?usp=sharing

Dr. (PhD) **Miguel Ángel Gallardo Ortiz**, ingeniero, criminólogo, licenciado y **doctor en Filosofía**, perito en criminalística y criptología forense, presidente de la Asociación para la Prevención y Estudio de Delitos, Abusos y Negligencias en Informática y Comunicaciones Avanzadas ([APEDANICA](http://apedanica.org)) **Teléfono (+34) 902998352** Fax: 902998379 Twitter [@APEDANICA](https://twitter.com/APEDANICA) E-mail: miguel@cita.es y apedanica.ong@gmail.com