

Délibération n° 2020-062 du 15 avril 2020

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Gestion des réclamations clientèles et des contentieux* »

présenté par la Compagnie Monégasque de Banque

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Convention de Sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales du Conseil de l'Europe du 4 novembre 1950 ;

Vu la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe du 28 janvier 1981 pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel, et son Protocole additionnel ;

Vu la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 relative à la protection des informations nominatives, modifiée ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 fixant les modalités d'application de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, susvisée ;

Vu la délibération n° 2017-055 du 19 avril 2017 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant recommandation sur les traitements automatisés d'informations nominatives ayant pour finalité « *la gestion du contentieux* » ;

Vu la demande d'autorisation déposée par la Compagnie Monégasque de Banque, le 31 décembre 2019, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des réclamations clientèles et des contentieux* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'avis notifiée au responsable de traitement le 28 février 2020, conformément à l'article 19 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009, modifiée, susvisée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 15 avril 2020 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Compagnie Monégasque de Banque est une société monégasque, immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 76S01557, ayant pour objet « *de faire dans la Principauté de Monaco et à l'étranger, pour son compte, pour le compte de tiers ou en participation, toutes opérations bancaires et financières et plus généralement toutes opérations pouvant être exercées par les établissements de crédit de droit monégasque en conformité avec la législation et la réglementation qui leur sont applicables et notamment les activités de courtage y compris de produits d'assurance. Effectuer toutes opérations commerciales ou financières, mobilières ou immobilières pouvant se rattacher à l'objet social ou à tous objets similaires ou connexes. Le Conseil d'Administration aura la faculté de créer des filiales, succursales, bureaux de représentation en tous pays, sans qu'il puisse en résulter une dérogation aux règles de compétence édictées par les présents statuts* ».

Cette société souhaite mettre en œuvre un traitement lui permettant notamment de préparer et suivre les actions en justice la concernant.

Le traitement objet de la présente demande pouvant contenir des informations nominatives « *portant sur des soupçons d'activités illicites, des infractions, des mesures de sûreté* », il relève donc du régime de l'autorisation préalable visé à l'article 11-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Gestion des réclamations clientèles et des contentieux* ».

Le responsable de traitement indique que les personnes concernées sont les « *clients et fournisseurs du Groupe CMB* » ainsi que les « *collaborateurs du Groupe CMB* ».

Toutefois, dans sa délibération n° 2017-055 portant recommandation sur les traitements automatisés d'informations nominatives ayant pour finalité « *la gestion du contentieux* », la Commission considère que « *les personnes concernées par ce type de traitement sont les personnes mises en cause dans un contentieux, et plus généralement toute personne intéressée à la procédure* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

« *En matière de Réclamations Clientèle, les fonctionnalités consistent principalement à :*

- *collecter les réclamations ;*
- *assurer le suivi administratif des réponses ;*
- *établir des statistiques / reporting sur les réclamations.*

En matière de Contentieux les fonctionnalités consistent principalement à :

- *préparer et suivre les actions disciplinaires (salariés) ;*
- *préparer et suivre les actions en justice (diligenter les actions appropriées au contexte, instruire les dossiers destinés à des intervenants judiciaires) ;*
- *effectuer le suivi des décisions rendues pour s'assurer de leur exécution ;*
- *établir du reporting présenté en Comité de Suivi des Risques et au Comité de Crédits (organes de gouvernante interne). »*

La Commission constate que la finalité du traitement est déterminée et explicite, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

II. Sur la licéité et la justification du traitement

Le responsable de traitement indique que le traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime et par le respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis.

Le responsable de traitement indique également que « *les réclamations relèvent du domaine de l'organisation bancaire et du contrôle interne, en référence à l'Arrêté du 3 novembre 2014, relatif au Contrôle Interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement, soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)* ».

Ainsi, le responsable de traitement considère que « *le traitement des réclamations est également soumis à la législation Monégasque, et plus particulièrement à l'Ordonnance n° 4.274 du 12 avril 2013 modifiant l'ordonnance souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007 portant application de la loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières* ».

Enfin, le responsable de traitement poursuit en indiquant « *qu'en matière de contentieux, il s'agit principalement de mener à bien les actions nécessaires à la défense des intérêts du Groupe CMB comme notamment en termes de recouvrement de créances* ».

La Commission considère que le traitement est licite et justifié, conformément aux dispositions des articles 10-1 et 10-2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

III. Sur les informations traitées

Les informations exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité/situation de famille : nom, prénom, civilité, date et lieu de naissance, nationalité des personnes concernées par la procédure (personne mise en cause, témoin, victime, auxiliaires de justice mandatés dans le cadre de la procédure ;
- adresses et coordonnées : adresse (siège social pour les personnes morales), numéro de téléphone fixe (et portable pour les collaborateurs), numéro de fax, courriel ;
- infractions, condamnations, mesures de sûreté, soupçon d'activités illicites : date, nature, motifs, montants et éventuels échelonnements des condamnations, et plus généralement toute information relative à cette catégorie d'informations en rapport avec les procédures suivies ;
- informations relatives à la procédure : faits litigieux, documents et pièces recueillis à titre probatoire (externes tels que notamment des constats, témoignages, attestations, mise en demeure, ou provenant d'un traitement exploité par le responsable de traitement, tels que notamment des images de vidéosurveillance, des logs de connexion, etc.), date de début et de clôture du litige, juridiction saisie, date de l'assignation, de l'audience, nature et objets des demandes, griefs, argumentations, observations et avis des représentants légaux, date de jugement ;
- commentaires : descriptions et suivis des procédures jusqu'à la clôture ou classement sans suite.

Les informations collectées proviennent des personnes concernées à l'exception de la catégorie d'informations « *commentaires* » dont les données ont pour origine le Département juridique.

Au vu de ce qui précède, la Commission considère que les informations traitées sont « *adéquates, pertinentes et non excessives* » au regard de la finalité du traitement, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

IV. Sur les droits des personnes concernées

➤ Sur l'information des personnes concernées

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées est effectuée par une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé.

Ce document n'ayant pas été joint à la demande, la Commission rappelle qu'il doit contenir toutes les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Elle considère toutefois que lorsque des mesures conservatoires sont rendues nécessaires pour éviter la dissimulation ou la destruction de preuves, l'information des personnes concernées peut être effectuée après l'adoption desdites mesures.

La Commission considère que les modalités d'information préalable sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

➤ Sur l'exercice du droit d'accès

Le droit d'accès s'exerce par voie postale et par le biais de la rubrique « *Réclamation* » du site Institutionnel de la CMB.

A cet égard, la Commission rappelle que la réponse à ce droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

Toutefois, elle rappelle concernant le traitement dont s'agit que le droit d'accès ne peut conduire les personnes concernées à accéder directement à l'ensemble des documents qu'il contient, notamment ceux couverts par le secret professionnel des avocats.

Enfin, s'agissant de l'exercice du droit d'accès par le biais de la rubrique « *Réclamation* » du site Institutionnel de la CMB, la Commission considère qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du formulaire est effectivement la personne concernée par les informations. A ce titre, elle précise que si une copie d'un document d'identité était demandée, la transmission et le traitement de ce document devront faire l'objet de mesures de protection particulières comme rappelé dans sa délibération n° 2015-116 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

Sous ces réserves, elle estime que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées sont conformes aux dispositions des articles 13, 15 et 16 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

V. Sur les destinataires et les personnes ayant accès au traitement

➤ Sur les destinataires

Le responsable de traitement indique que les informations sont susceptibles d'être communiquées aux destinataires suivants :

- « *les Prestataires habilités à gérer les réclamations/litiges, les auxiliaires de justice et officiers ministériels, les autorités saisies du litige, les Commissaires aux Comptes, les professionnels en matière juridique, fiscale ou comptable consultés dans le cadre de la procédure ;*
- *les sous-traitants du responsable de traitement habilités à gérer les litiges, aux auxiliaires de justice et officiers ministériels ainsi qu'aux Autorités saisies du litige ».*

La Commission considère que de telles transmissions sont conformes aux exigences légales.

➤ Sur les personnes ayant accès au traitement

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- « *le Département juridique : tous droits ;*
- *le Département Informatique : dans le cadre des servitudes d'exploitation, dans le strict respect des missions confiées. »*

Ainsi, considérant les attributions de chacune de ces personnes, et eu égard à la finalité du traitement, les accès susvisés sont justifiés.

La Commission souligne qu'en cas de recours à des prestataires, leurs accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leur contrat de prestation de service, conformément à l'article 17 de la Loi n° 1.165. De plus ils sont soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement.

Enfin, elle rappelle également qu'en application de l'article 17-1 de la Loi n° 1.165, modifiée, la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et précise qu'elle doit lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les rapprochements et interconnexions

Le présent traitement fait l'objet de rapprochements avec les traitements ayant pour finalités « *Gestion administrative des salariés* » et « *Tenue des comptes de la clientèle et traitements des informations s'y rattachant par les établissements bancaires et assimilés* », légalement mis en œuvre, et l'objet d'interconnexions avec les traitements ayant pour finalités « *Gestion et traçabilité des habilitations informatiques* » et « *Gestion du site internet institutionnel de la CMB* », légalement mis en œuvre.

La Commission relève que ces rapprochements et interconnexions avec des traitements légalement mis en œuvre peuvent permettre de constater la commission d'infractions éventuelles, d'attester de l'exécution d'opération ou de devoirs de l'entité, ou encore d'étayer le dossier lorsque le traitement est en lien avec un litige en cours.

Enfin, la Commission considère également qu'il pourra être opéré un rapprochement ponctuel avec tout traitement permettant l'établissement de preuves, dès lors que celui-ci a été légalement mis en œuvre.

VII. Sur la sécurité du traitement et des informations

Les mesures prises pour assurer la sécurité et la confidentialité du traitement et des informations qu'il contient n'appellent pas d'observation particulière.

Cependant les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) ainsi que chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé.

La Commission relève que le présent traitement est rapproché avec des traitements pouvant permettre ponctuellement l'établissement de preuves pour un litige donné. Si les informations objets de ces traitements font l'objet de copies ou d'extractions pour communication aux Autorités saisies d'un litige ou aux Auxiliaires de justice, elle rappelle qu'elles devront être chiffrées sur leur support de réception, de même que les informations issues du présent traitement.

La Commission rappelle également que, conformément à l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques présentés par celui-ci et de la nature des données à protéger devront être maintenues et mises à jour en tenant compte de l'état de l'art, afin de permettre de conserver le haut niveau de fiabilité attendu tout au long de la période d'exploitation du présent traitement.

VIII. Sur la durée de conservation

Le responsable de traitement indique que les informations sont conservées jusqu'à la date de règlement amiable du litige ou jusqu'à la date de prescription de l'action en justice correspondante et jusqu'à l'extinction des procédures en dernier ressort et exempts de recours possible.

La Commission, considère que cette durée est conforme aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- l'information des personnes concernées doit être conforme à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition ;
- les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) ainsi que chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé ;
- le droit d'accès ne peut conduire les personnes concernées à accéder directement à l'ensemble des documents du traitement, notamment ceux couverts par le secret professionnel des avocats ;
- les traitements ponctuellement rapprochés avec le présent traitement aux fins de collecte de preuves doivent être légalement mis en œuvre au sens de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;

- la copie ou l'extraction d'informations issues du présent traitement et de traitements faisant l'objet de rapprochements avec celui-ci devra être chiffrée sur son support de réception.

Considère que :

- les personnes concernées par ce type de traitement sont les personnes mises en cause dans un contentieux, et plus généralement « *toute personne intéressée à la procédure* » ;
- dans le cadre de l'exercice du droit d'accès par le biais de la rubrique « *Réclamation* » du site institutionnel de la CMB, une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du formulaire est effectivement la personne concernée par les informations.

A la condition de la prise en compte des éléments qui précèdent,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre par la Compagnie Monégasque de Banque du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des réclamations clientèles et des contentieux* ».**

Le Président

Guy MAGNAN