

**DELIBERATION n° 2014-69 DU 7 AVRIL 2014 DE LA COMMISSION DE CONTROLE  
DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN  
ŒUVRE DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT  
POUR FINALITE « *DISPOSITIF D'ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES  
MIS EN ŒUVRE SUR LE LIEU DE TRAVAIL PAR UN ETABLISSEMENT BANCAIRE* »  
PRESENTE PAR LA HSBC PRIVATE BANK (MONACO) SA**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

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

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

Vu la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières et son Ordonnance Souveraine d'application ;

Vu la Loi n° 1.362 du 3 août 2009 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption et son Ordonnance Souveraine d'application ;

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, susvisée ;

Vu l'Arrêté Ministériel du 5 avril 2009 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers ;

Vu la délibération n° 2012-118 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives du 16 juillet 2012 portant recommandation sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par les établissements bancaires et assimilés ;

Vu la demande d'autorisation déposée par la HSBC Private Bank (Monaco) SA, le 13 février 2014, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par un établissement bancaire* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 7 avril 2014 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

# **La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,**

## **Préambule**

La HSBC Private Bank (Monaco) SA est un établissement bancaire ayant notamment pour objet « *la réalisation de toutes opérations de banque ou connexes telles que définies par la « loi bancaire » applicable [...] ».*

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cet établissement bancaire souhaite procéder à l'installation d'un système d'enregistrement des conversations téléphoniques.

A ce titre, en application de l'article 11-1 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, concernant la mise en œuvre de traitements automatisés d'informations nominatives à des fins de surveillance, le représentant du responsable de traitement soumet la présente demande d'autorisation relative au traitement ayant pour finalité « *Dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par un établissement bancaire ».*

### **I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement**

Le traitement a pour finalité « *Dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par un établissement bancaire ».*

Les personnes concernées sont « *les employés ».*

La Commission considère que sont également concernés les clients ainsi que les tiers appelants extérieurs.

Les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaire pour permettre la traçabilité des ordres ou en cas de litige ;
- enregistrement des conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance.

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, modifiée.

### **II. Sur la licéité et la justification du traitement**

#### **➤ Sur la licéité du traitement**

Dans le cadre de sa recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012 « *sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par les établissements bancaires et assimilés »*, la Commission pose les conditions de licéité d'un traitement d'enregistrement des conversations téléphoniques, au sens de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

Elle a relevé notamment que les dispositions de 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 imposent aux établissements bancaires et assimilés de

« mettre en place une organisation interne adéquate, permettant de justifier en détail l'origine, et la transmission des ordres » et « pour chaque ordre, de pouvoir apporter la preuve de sa date de réception, ainsi que celle de sa transmission ».

Elle a observé également que l'article 34 de l'arrêté ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2012 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers dispose que « le responsable du contrôle permanent s'assure de [...] l'application de procédures garantissant la prise en compte conforme des instructions de la clientèle et des opérations diverses sur instruments financiers [...] ».

En l'espèce, elle constate que le représentant du responsable de traitement souhaite mettre en œuvre ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques aux fins susvisées.

Par conséquent, elle considère que le traitement est licite au sens de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

#### ➤ **Sur la justification**

Le traitement est justifié par le respect d'une obligation légale à laquelle est soumis le responsable de traitement ou son représentant.

En ce sens, la Commission observe que la mise en œuvre de ce traitement est justifiée par les dispositions des textes visés dans le cadre de l'analyse de la licéité du traitement.

Par ailleurs, le représentant du responsable de traitement indique que « chaque service dispose d'au moins un poste non enregistré » et que « la consultation de ces enregistrements est strictement encadrée dans le but de prévenir toute atteinte aux droits et libertés des personnes concernées ».

A cet égard, elle constate que ces mesures sont en conformité sa délibération n° 2012-118, précitée.

Enfin, elle rappelle que ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des transmissions d'ordres, ni des délégués syndicaux et du personnel.

Sous ces conditions, la Commission considère que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la loi n° 1.165, modifiée.

### **III. Sur les informations traitées**

Les informations exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité : voix de l'appelant et de l'appelé ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilités à avoir accès aux enregistrements ;
- enregistrement de la conversation : contenu de la conversation téléphonique ;
- horodatage : date, heure, durée de l'appel.

Les informations collectées concernant l'identité, les adresses et coordonnées, ainsi que l'enregistrement de la conversation proviennent de l'appelant et de l'appelé.

Les informations relatives aux données d'identification électronique et à l'horodatage proviennent du dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques.

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, modifiée.

#### **IV. Sur les droits des personnes concernées**

##### **➤ *Sur l'information des personnes concernées***

L'information préalable des personnes concernées est effectuée par un document interne à l'attention des salariés et d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général destinée aux clients.

A l'analyse desdits documents, la Commission constate que ces derniers ne sont pas conformes aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, en ne faisant pas apparaître, notamment, la possibilité pour les personnes concernées d'exercer leur droit d'accès.

Elle demande par conséquent que l'information préalable des personnes concernées soit impérativement complétée.

Par ailleurs, s'agissant d'un enregistrement automatique et systématique des conversations téléphoniques, elle demande qu'un message d'accueil informant tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation soit mis en place.

Sous ces conditions, la Commission considère que les modalités d'information préalable sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

##### **➤ *Sur l'exercice du droit d'accès***

Le droit d'accès est exercé par voie postale, sur place ou par courrier électronique auprès de la Direction Juridique de la banque.

Le délai de réponse est de 30 jours.

La Commission considère 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, modifiée.

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

##### **➤ *Sur les destinataires***

Le représentant du responsable de traitement indique que des informations sont susceptibles d'être communiquées aux « *autorités judiciaires* ».

La Commission estime que la communication, notamment à la Direction de la Sûreté Publique peut être justifiée par les besoins d'une enquête judiciaire. A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, les services de police ne pourront avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

Elle 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 Service Contrôle Permanent (accès en consultation uniquement) ;
- les employés soumis à enregistrement (accès en consultation uniquement) ;
- la Direction (pas d'accès direct. Les informations sont consultables en cas d'utilisation) ;
- le Local Compliance Officer (pas d'accès direct. Les informations sont consultables en cas d'utilisation) ;
- le Service IT (maintenance).

Considérant les attributions respectives de ces personnes ou entités, et eu égard à la finalité du traitement, les accès susvisés sont justifiés.

En ce qui concerne les prestataires, la Commission rappelle néanmoins que conformément aux dispositions de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, leurs accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leur contrat de prestation de service.

Elle appelle enfin l'attention du responsable de traitement sur le fait que conformément aux dispositions 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 doit pouvoir être communiquée à la Commission à première réquisition.

## **VI. 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'observations particulières.

La Commission rappelle toutefois que la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération n° 2012-118, susvisée.

Elle rappelle également que, conformément à l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques présentés par ce traitement 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.

## **VII. Sur la durée de conservation**

Les informations objets de ce traitement sont conservées pour une durée de 5 ans.

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

**Après en avoir délibéré,**

**Considère que** les clients et les tiers appelants extérieurs sont également des personnes concernées ;

**Demande que** les modalités d'information des personnes concernées soient complétées conformément aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée ;

**Rappelle que :**

- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée, doit être tenue à jour, et pouvoir être communiquée à la Commission à première réquisition ;

**A la condition de la prise en compte de ce qui précède,**

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « Dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par un établissement bancaire » par la HSBC Private Bank (Monaco) SA.**

Le Président,

Michel Sosso