

**DELIBERATION n° 2012-133 DU 24 SEPTEMBRE 2012 DE LA COMMISSION DE CONTROLE  
DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION SUR LA DEMANDE PRESENTEE  
PAR CITI GLOBAL WEALTH MANAGEMENT SAM RELATIVE A LA MISE EN ŒUVRE  
DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE  
« ENREGISTREMENT ET CONSERVATION SOUS FORMAT AUDIO DES APPELS TELEPHONIQUES  
A DES FINS DE SOLUTION DE CONFLITS AVEC LES CLIENTS OU TOUT APPELANT »**

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, modifiée, relative à la protection des informations nominatives ;

Vu 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 ;

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 n° 2012-199 du 5 avril 2012 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers ;

Vu la Délibération n° 2012-118 de la Commission 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 CITI GLOBAL WEALTH MANAGEMENT SAM le 31 juillet 2012 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des appels téléphoniques à des fins de solution de conflits avec les clients ou tout appelant* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 24 septembre 2012 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

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

## **Préambule**

CITI GLOBAL WEALTH MANAGEMENT SAM est une société de droit privé exerçant à titre principal des activités bancaires et de gestion du patrimoine pour une clientèle locale et internationale.

En application des dispositions de l'article 24 de la loi n° 1.165, modifiée, elle constitue le représentant à Monaco de la société française CITI GLOBAL MARKETS LIMITED.

Dans un souci de traçabilité des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cette société souhaite procéder à l'installation d'un système d'enregistrement des appels téléphoniques au sein de son établissement monégasque.

A ce titre, en application de l'article 11-1 de la loi n° 1.165, modifiée, du 23 décembre 1993, la société CITI GLOBAL WEALTH MANAGEMENT SAM soumet la présente demande d'autorisation relative au traitement ayant pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des appels téléphoniques à des fins de solution de conflits avec les clients ou tout appelant* ».

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

Le traitement a pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des appels téléphoniques à des fins de solution de conflits avec les clients ou tout appelant* ».

Les personnes concernées sont les clients, les employés, les fournisseurs et d'une manière générale, « *tout appelant* ».

Enfin, le traitement a pour fonctionnalités d'enregistrer et de conserver les appels téléphoniques « *avec l'objectif d'éclaircir des éventuels conflits sur la portée des instructions* ». A ce titre il est précisé que tous les postes sont enregistrés, sauf un.

Au vu de ces éléments, la Commission constate que la finalité du traitement est déterminée et explicite, conformément à 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 délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012, susvisée, 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 rappelle que l'exploitation d'un système d'enregistrement téléphonique « *ne saura[it] donner lieu à des pratiques abusives portant atteinte aux libertés et droits fondamentaux des collaborateurs* ».

C'est pourquoi elle estime que conformément à l'article 11-1 de la loi n° 1.165, modifiée, un tel traitement doit être « *nécessaire à la poursuite d'un objectif légitime* ».

*essentiel* ». Ce principe de proportionnalité implique que seuls les collaborateurs concernés par les fonctionnalités du traitement soient enregistrés.

L'établissement bancaire CITI GLOBAL WEALTH MANAGEMENT SAM a pour particularité de disposer d'un personnel restreint (trois collaborateurs) tous « *susceptibles de recevoir des instructions de la part de clients* ».

Dans cette mesure, la Commission estime que l'enregistrement des postes téléphoniques de ces trois collaborateurs est justifié.

Elle relève toutefois qu'une ligne non enregistrée est mise à la disposition du personnel pour les appels d'ordre privé.

Au vu de ces éléments, la Commission considère que le traitement est licite au sens de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

➤ **Sur la justification**

Le responsable de traitement indique que le traitement est justifié par :

- le consentement des personnes concernées ;
- le respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis ;
- la réalisation d'un intérêt légitime, sans que soient méconnus les libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

Dans le cadre de sa délibération n° 2012-118, précitée, la Commission rappelle que seul un fondement légal ou réglementaire peut justifier la mise en œuvre d'un traitement relatif à un système d'enregistrement téléphonique sur le lieu de travail. Les autres justifications sont donc superfétatoires.

La Commission tient néanmoins à rappeler qu'à défaut d'information adéquate des personnes concernées, comme exposée au point IV de la présente délibération, il ne saurait être considéré que leur consentement a été dûment recueilli.

En ce qui concerne les fondements légaux, la Commission observe que la mise en œuvre du traitement est en adéquation avec les dispositions de l'article 11 de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007, susvisée, aux termes desquelles les établissements bancaires « *doivent mettre en place une organisation interne adéquate permettant de justifier en détail l'origine et la transmission des ordres et notamment l'individualisation des opérations effectuées. Elles doivent, pour chaque ordre, pouvoir apporter la preuve de la date de sa réception, ainsi que de celle de sa transmission* ».

Par ailleurs, l'article 34 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2012 impose des « *procédures garantissant la prise en compte conforme des instructions de la clientèle et des opérations diverses sur instruments financiers, tant en ce qui concerne les délais d'exécution que les modalités de mise à jour des comptes d'instruments financiers et espèces* ».

La Commission considère donc 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 objets du traitement sont les suivantes :

- identité : voix, contenu de la conversation ;
- adresses et coordonnées : numéros de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;
- caractéristiques financières : portefeuilles ;
- données d'identification électronique : logs des connexions des personnes habilitées à accéder aux enregistrements ;
- horodatage : date, heure, durée.

La Commission relève que les informations relatives aux portefeuilles ne sont pas objets du traitement en tant que telles, mais sont issues du contenu des appels téléphoniques afférents aux transmissions d'ordres. Elle en prend donc acte.

Les données d'identité proviennent des « *clients et [du] personnel* ». Toutefois, la Commission relève qu'elles ont pour origine, d'une manière générale, toute personne appelante ou appelée. Il en va de même des coordonnées téléphoniques. Elle en prend donc également acte.

En ce qui concerne les logs de connexion ainsi que les données d'horodatage, celles-ci sont automatiquement générées par le système.

Ainsi, 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***

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées est effectuée par le biais d'une mention ou clause intégrée dans un document remis à l'intéressé. Toutefois, le seul document joint au dossier est un document de procédure interne qui ne comporte pas les mentions d'information requises par l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

La Commission demande donc au responsable de traitement de prévoir une modalité d'information des collaborateurs conforme aux dispositions précitées. Il en va de même des clients, pour lequel l'article 4 de la convention de conseil conclue avec l'établissement bancaire ne remplit pas les exigences légales.

Ainsi, il pourrait par exemple être envisagée l'insertion d'une clause spécifique à la protection des données dans la procédure interne susmentionnée, ou dans les contrats de travail des collaborateurs – pour les clients, dans les conventions de conseil.

Enfin, en ce qui concerne les tiers, il est indiqué que ceux-ci sont informés de l'enregistrement de l'appel oralement. La Commission considère que cette modalité d'information est suffisante, sous réserve que soit portée à leur attention l'ensemble des éléments de l'article 14 susvisé, et notamment les modalités d'exercice de leurs droits d'accès et d'opposition. Une solution complémentaire consisterait par exemple à publier lesdites mentions sur le site Internet de la banque.

➤ **Sur l'exercice du droit d'accès**

La Commission observe que les droits d'accès et de suppression des données sont exercés par voie postale auprès de l'Administrateur Délégué de CITI GLOBAL WEALTH MANAGEMENT SAM.

Par ailleurs, elle constate que le délai de réponse est de 8 jours.

Elle considère ainsi que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées sont conformes aux dispositions légales.

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

➤ **Sur les destinataires**

Les enregistrements téléphoniques sont hébergés au sein des services informatiques de plusieurs entités du GROUPE CITI en France, Allemagne et au Royaume-Uni.

Ceux-ci sont en outre susceptibles d'être adressés au Compliance Officer du Groupe en Allemagne et au Royaume-Uni, de même qu'à l'Investment counsellor du Royaume-Uni.

A cet égard, la Commission rappelle que ces transmissions devront être strictement justifiées par les attributions des destinataires et conformes à la finalité du traitement.

Elle recommande en outre que toute copie ou extraction d'un enregistrement téléphonique soit chiffrée sur son support de réception, afin de garantir la sécurité des données en application de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée.

➤ **Sur les personnes ayant accès au traitement**

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- le « *CGML IT* », à savoir le Service Technologie du Groupe CITI situé à Paris : en consultation, maintenance et support ;
- l'Administrateur Délégué de CITI GLOBAL WEALTH MANAGEMENT SAM : en consultation ;
- le Compliance Officer de CITI GLOBAL WEALTH MANAGEMENT SAM : en consultation ;
- le Head Compliance de CITI GLOBAL MARKETS LIMITED PLC au ROYAUME-UNI : en consultation.

Considérant les attributions de chacun de ces services et personnes, et eu égard à la finalité du traitement, la Commission considère que les accès susvisés sont justifiés.

Elle rappelle toutefois 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 doit pouvoir lui être communiquée à première réquisition.

Enfin, elle relève que le responsable de traitement indique recourir aux services d'un prestataire. Elle prend donc acte des accès qui lui sont nécessairement dévolus et rappelle que conformément à l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, ces accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation. En outre, celui-ci est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application dudit l'article 17.

## **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 néanmoins 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.

Elle recommande cependant que toutes copies ou extractions d'informations pour envoi ou communication soient chiffrées sur leurs supports de réception.

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

La Commission relève que les informations nominatives collectées par le système d'enregistrement téléphonique sont conservées pour une durée de cinq ans, ce qu'elle considère conforme aux exigences légales.

Toutefois, elle relève que cette durée de conservation ne correspond pas à la durée de 12 mois indiquée dans la procédure interne jointe à la demande d'autorisation. Elle recommande donc la mise à jour de ce document.

### **Après en avoir délibéré,**

#### **Rappelle que :**

- toute transmission d'enregistrements téléphoniques devra être strictement justifiée par les attributions du destinataire et conforme à la finalité du traitement ;
- toute copie ou extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception, afin de garantir la sécurité des données en application de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée ;
- 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 ;
- les droits d'accès du prestataire, soumis à des obligations de sécurité et de confidentialité, doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat, conformément aux articles 17 et 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée ;
- les tiers avertis oralement de l'existence du traitement devront être informés de l'ensemble des mentions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée ;

**Demande** au responsable de traitement de prévoir les modalités d'information de ses collaborateurs et clients qui soient conformes à l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, telles que l'insertion d'une clause spécifique à la protection des données dans la procédure interne ou dans les contrats de travail des collaborateurs, et dans les conventions de conseil conclues avec les clients ;

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

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre, par CITI GLOBAL WEALTH MANAGEMENT SAM, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des appels téléphoniques à des fins de solution de conflits avec les clients ou tout appelant* ».**

Le Président,

Michel Sosso