

**DELIBERATION N° 2012-120 DU 23 JUILLET 2012 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION SUR LA DEMANDE PRESENTEE PAR
LA BANK AUDI SAM – AUDI SARADAR GROUP RELATIVE A LA MISE EN ŒUVRE
DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE
« ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES A DES FINS DE CONTROLE DES
INSTRUCTIONS CLIENTS »**

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 la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières ;

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 la BANK AUDI SAM – SARADAR GROUP le 28 juin 2012 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de contrôle des instructions clients* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 23 juillet 2012 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La BANK AUDI SAM, immatriculée au R.C.I, exerce à titre principal des « opérations de banque ou connexes telles que définies par la « loi bancaire » applicable ; la gestion de portefeuilles [...] d'instruments financiers à terme, la transmission d'ordres sur les marchés financiers portant sur [...] des instruments financiers à terme ».

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 en ses locaux.

A ce titre, en application de l'article 11-1 de la loi n° 1.165, modifiée, du 23 décembre 1993, concernant la mise en œuvre de traitements automatisés d'informations nominatives à des fins de surveillance, la BANK AUDI SAM soumet la présente demande d'autorisation relative au traitement ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de contrôle des instructions clients* ».

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de contrôle des instructions clients* ».

Les personnes concernées sont « *le directeur général, les membres du « front office » (les gestionnaires et les assistantes), les clients et les tiers* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- « *apporter la preuve de l'origine, de la date de réception et de la transmission d'un ordre ;*
- *prévenir le risque de fraude pouvant résulter de l'exécution d'ordre de transfert exécuté par un membre du front office sans en avoir été instruit par le client ;*
- *pouvoir justifier de l'exécution d'un ordre en apportant la preuve de l'instruction reçue, en cas de contestation d'un client* ».

Au vu de ces éléments, 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 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.

Les dispositions 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 ».

En l'espèce, le responsable de traitement souhaite mettre en œuvre ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques aux fins suscitées.

Par conséquent, 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 respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis, ainsi que par la réalisation d'un intérêt légitime, sans que soient méconnus les libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

A cet égard, la Commission observe que la mise en œuvre d'un système d'enregistrement des conversations téléphoniques par la BANK AUDI SAM est en adéquation avec les dispositions de la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, ainsi que 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 qui impose « *un contrôle de la prise en compte conforme des instructions de la clientèle et des opérations diverses sur les 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* ».

Le responsable de traitement affirme que les droits fondamentaux des salariés sont notamment assurés par l'information qu'ils reçoivent au moyen du règlement intérieur de la BANK AUDI SAM.

Il précise par ailleurs que les téléphones portables des employés et le téléphone fixe de la déléguée du personnel ne sont pas enregistrés.

Enfin, les catégories de personnel concernées par l'enregistrement disposent d'autres lignes téléphoniques non enregistrées pour effectuer des appels à destination de toute personne non cliente de la banque.

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 objets du traitement sont les suivantes :

- identité : voix du correspondant et de l'employé, identité si identification dans la conversation, contenu de la conversation téléphonique ;
- adresses et coordonnées : numéro appelant, poste appelé ;
- caractéristiques financières : informations financières relatives à la transaction ;
- données d'identification électronique : log des connexions des personnes habilitées à accéder aux enregistrements ;
- horodatage et traçabilité : date, heure, durée.

La Commission constate que ces informations proviennent du dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques lui-même.

Elle 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 particulière intégrée dans un document d'ordre général accessible en ligne, dans les conditions générales (pour la clientèle) et dans le règlement intérieur (pour le personnel), ainsi que par un message d'annonce diffusé préalablement à la conversation.

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*

La Commission observe que les droits d'accès et de suppression des données sont exercés par voie postale auprès de la BANK AUDI SAM.

Par ailleurs, elle constate que le délai de réponse est de 20 jours.

Elle considère ainsi 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*

Les informations collectées dans le cadre du traitement sont susceptibles d'être communiquées aux autorités judiciaires ainsi qu'au Service d'Information et de Contrôle sur les Circuits Financiers (SICCFIN).

La Commission estime que la communication 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 et les services habilités du SICCFIN ne pourront avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

Dans ce cas, elle demande que la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique soit chiffrée sur son support de réception, conformément à la recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012.

Dans ces conditions, la Commission estime qu'une telle transmission est conforme aux dispositions de l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

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

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- le Directeur du contrôle permanent, le responsable du Service Informatique ou son supérieur hiérarchique direct, l'employé concerné (accès et consultation) ;
- le Directeur des opérations (consultation et suppression) ;
- le responsable informatique et le Service de maintenance : maintenance.

Considérant les attributions de chacune de ces personnes, et eu égard à la finalité du traitement, les accès susvisés sont justifiés conformément aux dispositions légales.

En ce qui concerne le prestataire, la Commission rappelle toutefois que conformément aux dispositions de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, ses droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation de service. De plus, celui-ci est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de l'article 17, susvisé.

Elle appelle toutefois 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 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.

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 d'un an.

Elle considère que la durée de conservation est conforme aux exigences légales.

Après en avoir délibéré,

Rappelle que :

- 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 services de police et du SICCFIN, peuvent être rendus destinataires des enregistrements des conversations téléphoniques, dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;

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 la BANK AUDI SAM – AUDI SARADAR GROUP, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de contrôle des instructions clients* ».**

Le Président,

Michel Sosso