

Délibération n° 2021-121 du 23 juin 2021

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

« *Enregistrement de conversations téléphoniques (fixes et mobiles) mis en œuvre sur le lieu de travail* »

présenté par Union Bancaire Privée – Succursale de Monaco

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Convention Européenne 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 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 la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, modifiée ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007, modifiée, portant application de la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, modifiée, susvisée ;

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 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°2016-122 du 21 septembre 2021 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* », présenté par Union Bancaire Privée – Succursale de Monaco ;

Vu la délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives 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 Union Bancaire Privée – Succursale de Monaco le 10 mars 2021 concernant la mise en œuvre de la modification d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques (fixes et mobiles) mis en œuvre sur le lieu de travail* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 7 mai 2021, conformément à l'article 11-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 23 juin 2021 portant examen du traitement automatisé susvisé.

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

### **Préambule**

Union Bancaire Privée (UBP) est la succursale à Monaco de UBP SA, établissement bancaire suisse (Genève), immatriculée au répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 14S06257, qui a entre autres pour activité « *la réalisation de toutes opérations de banque ou connexes telles que définies par la loi bancaire applicable* ».

Conformément aux dispositions de l'article 11-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, la Commission a autorisé la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* », objet de la délibération n° 2016-122 du 21 septembre 2016.

Union Bancaire Privée – Succursale de Monaco souhaite modifier le traitement dont s'agit, en application de l'article 9 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 afin de prendre en compte non seulement le changement d'infrastructure technique concernant le dispositif des enregistrements de conversations téléphoniques pour les téléphones fixes mais également le nouveau dispositif mis œuvre pour l'enregistrement des conversations téléphoniques, des SMS (Short Message Service) et MMS (Multimedia Messaging Service) échangés sur les téléphones mobiles de la Banque.

Ce traitement est mis en œuvre à des fins de surveillance, 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 responsable de traitement indique que traitement dont s'agit a désormais pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques (fixes et mobiles) mis en œuvre sur le lieu de travail* ».

Les personnes concernées sont les employés, les clients et les tiers (appelants/appelés).

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

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

A cet égard la Commission rappelle toutefois que, conformément à sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017, seuls les salariés concernés par la passation et la validation des ordres dans le cadre de la relation d'affaires doivent être soumis à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques.

Sous cette condition, la Commission constate ainsi 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**

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

Dans le cadre de sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017, la Commission rappelle 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 du 23 décembre 1993.

Elle relève notamment que les dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007 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* ».

Par ailleurs, l'article 34 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2012 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, la Commission constate que le responsable de traitement souhaite mettre en œuvre ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques aux fins susvisées.

Elle considère donc que le traitement est licite au sens de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

### **➤ Sur la justification**

Le responsable de traitement indique que ledit 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 du traitement est justifiée par les dispositions des textes précités.

Le responsable de traitement expose par ailleurs que « *l'enregistrement de certains postes fixes et mobiles de la banque répond à un objectif légitime essentiel [puisqu'il permet notamment] :*

- de justifier en détail l'origine et la transmission des ordres et notamment l'individualisation des opérations effectuées ;
- de pouvoir apporter la preuve pour chaque ordre de la date de sa réception, ainsi que de celle de sa transmission ;
- de garantir l'enregistrement chronologique des ordres ».

Il précise en outre que « la banque s'attache à mettre en œuvre [le traitement] dans le respect des droits et libertés des personnes concernées (...) au travers des dispositifs suivants :

Pour les employés :

- Information préalable du dispositif d'enregistrement au travers du règlement intérieur, d'une décharge signée par chaque collaborateur soumis à l'enregistrement téléphonique ainsi que de la directive locale DF16848 « Enregistrement des conversations téléphoniques » accessible sur l'intranet de la banque.
- Information sur les droits d'accès et leurs modalités d'exercice au travers de la mise à disposition d'un fichier commun, accessible en consultation par l'ensemble des collaborateurs de la Succursale, reprenant pour l'ensemble des traitements mis en œuvre les informations citées à l'article 14 de la Loi n° 1.165 relative à la protection des informations nominatives.
- Information sur la mise à disposition d'appareils non soumis à enregistrements pour tout le personnel de la banque y compris les délégués syndicaux et représentants du personnel au travers de la directive locale DF16848 – Enregistrement des conversations téléphoniques.  
Les postes dans les salons d'accueil de la clientèle ne sont par ailleurs pas enregistrés.
- La banque tolère l'utilisation des téléphones mobiles personnels sur le lieu de travail dans le cadre d'un usage privé et raisonnable.
- Encadrement strict des modalités d'écoutes téléphoniques décrites dans la directive locale DF16848 – Enregistrement des conversations téléphoniques. (...)

Pour les clients :

Bien que non spécifique au traitement « Enregistrement de conversations téléphoniques fixes et mobiles mis en œuvre sur le lieu de travail », les conditions générales acceptées par tout client entrant en relation commerciale avec l'entité l'informent sur l'existence de traitements automatisés portant sur ses informations nominatives et sur leurs droits d'accès, de modification ou de suppression.

L'entité tient également à la disposition de ses clients la liste des traitements automatisés portant sur leurs informations nominatives, reprenant pour chaque traitement les informations citées à l'Article 14 de la loi n° 1.165 relative à la protection des informations nominatives. (...)

Pour les tiers

- Information préalable du dispositif d'enregistrement au travers d'un message d'accueil informant préalablement tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation ».

La Commission en prend acte et considère ainsi que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 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 : voix de l'appelant et de l'appelé ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone appelant/appelé ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
- informations temporelles : durée des appels, date et heure de début et de fin d'appels ;
- conversation téléphonique : contenu de la conversation téléphonique ;
- SMS/MMS : contenu des SMS/MMS.

Les informations relatives à l'identité ainsi que le contenu des conversations téléphoniques, SMS et MMS ont pour origine les appelants et appelés.

Par ailleurs, les adresses et coordonnées, les données d'identification électronique et les informations temporelles ont pour origine le système d'enregistrement.

La Commission constate ainsi 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 s'effectue par un document spécifique, une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé et une information des tiers appelants par un message vocal.

L'ensemble de ces documents/messages n'ayant pas été joint à la demande d'autorisation, la Commission rappelle que l'information préalable des personnes concernées doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

#### **➤ *Sur l'exercice du droit d'accès des personnes concernées***

Le droit d'accès s'exerce par voie postale auprès du Managing Director - Chief Operating Officer (COO).

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

Sous cette condition, 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 du 23 décembre 1993.

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

#### **➤ *Sur les destinataires***

Le responsable de traitement indique que des informations sont susceptibles d'être communiquées aux Autorités administratives et judiciaires légalement habilitées.

La Commission considère ainsi que le Service d'Information et de Contrôle des Circuits Financiers (SICCFIN) et la Commission de Contrôle des Activités Financières (CCAF) peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont conférées, être destinataires des informations nominatives traitées.

Par ailleurs, elle estime que la communication aux Autorités judiciaires peut être justifiée par les besoins d'une enquête. A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, ces Autorités ne pourront avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

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

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

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- le responsable Sécurité et le Support Officer, son backup : consultation (écoutes), inscription et modification ;
- le département Contrôle Permanent : consultation (écoutes) ;
- le département Compliance local : consultation (écoutes) ;
- la Direction Générale : consultation (écoutes) ;
- le service d'audit interne Groupe : consultation (écoutes) ;
- le personnel habilité du Service informatique Groupe : maintenance et tests du système d'enregistrement pour la téléphonie fixe uniquement ;
- les prestataires techniques : tous droits dans le cadre de leurs opérations de maintenance, sous la supervision du personnel de Banque habilité.

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

Le responsable de traitement indique par ailleurs indique qu' « *une liste des personnes habilitées est mise en place et tenue à jour* ».

La Commission en prend acte et précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

En ce qui concerne le prestataire, elle rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, 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 ce même article.

## **VI. Sur les interconnexions et rapprochements**

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des services de la téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* » légalement mis en œuvre.

Il indique également une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des accès et habilitations IT* ».

Ce traitement n'ayant pas fait l'objet de formalité auprès de la CCIN, la Commission demande au responsable de traitement de le lui soumettre dans les plus brefs délais.

## **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.

La Commission rappelle néanmoins que 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.

Elle rappelle que la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement devra être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération n° n° 2017-054 du 19 avril 2017.

La Commission rappelle enfin 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 toutes conservées 5 ans, y compris les logs de connexion.

Concernant ces derniers, la Commission fixe leur durée de conservation à 1 an.

### **Après en avoir délibéré, la Commission :**

#### **Rappelle que :**

- seuls les salariés concernés par la passation et la validation des ordres dans le cadre de la relation d'affaires peuvent être soumis à l'enregistrement de leurs échanges téléphoniques ;
- l'information préalable des clients doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- les Services de Police monégasque ne pourront avoir communications des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement tenue à jour 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 ;

- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

**Demande** au responsable de traitement de lui soumettre dans les plus brefs délais le traitement ayant pour finalité « *Gestion des accès et habilitations IT (téléphonie fixe)* ».

**Fixe** la durée de conservation des logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements à 1 an.

**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 Union Bancaire Privée – Succursale de Monaco de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques (fixes et mobiles) mis en œuvre sur le lieu de travail* ».**

Le Président

Guy MAGNAN