

Délibération n° 2022-073 du 18 mai 2022

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

« Inviter les clients et prospects à une salle de réunion en ligne permettant l'enregistrement vidéo et/ou audio des conversations à des fins probatoires et la transmission de documents »

présenté par la Banque J. Safra Sarasin (Monaco) SA

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 le Code Civil ;

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 Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 relative aux activités financières, modifiée ;

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 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 la Banque J. Safra Sarasin (Monaco) SA, le 16 mars 2022, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations

nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement de conversation 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 12 mai 2022 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 18 mai 2022 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Banque J. Safra Sarasin (Monaco) SA est enregistrée au RCI sous le numéro 89S02557, ayant pour activité la réalisation de « *toutes opérations de banque pour elle-même, pour le compte de tiers ou en participation et notamment sans que cette énumération soit limitative, des opérations financières, de crédit, d'escompte, de bourse ou de change de gestion de patrimoine, ainsi que toutes opérations annexes ou connexes et celles généralement quelconques nécessaires à la réalisation de l'objet social* ».

Afin de conserver notamment une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cet établissement souhaite exploiter un système d'enregistrement des conversations, qu'elles soient sous un format audio ou vidéo, tout en permettant aux clients et prospects de déposer des documents sous format numérique.

Le traitement objet de la présente demande 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 traitement a pour finalité « *Enregistrement de conversation mis en œuvre sur le lieu de travail* ».

Le responsable de traitement indique que les catégories de personnes concernées sont les salariés, les clients et les prospects de la Banque.

Les fonctionnalités sont les suivantes :

- envoi par le personnel de la Banque, par le biais de la messagerie professionnelle, d'une invitation à une salle de réunion en ligne ;
- acceptation ou refus par le client ou prospect des conditions générales ;
- enregistrement audio et/ou vidéo des échanges entre les salariés et les clients ou prospects ;
- archivage des documents échangés dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres en cas de litige.

A cet égard la Commission constate que, conformément à sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017, qui couvre un périmètre plus restreint que les fonctionnalités exploitées par le présent traitement, seuls les salariés concernés par la passation et la validation des ordres dans le cadre de la relation d'affaires sont soumis à l'enregistrement de leurs conversations.

Il appert également en outre des éléments du dossier que les salariés disposent de moyens non enregistrés pour passer des conversations téléphoniques qui ne sont pas en lien avec la clientèle.

La Commission rappelle toutefois que tout traitement d'informations nominatives doit avoir une finalité « *déterminée, explicite et légitime* » aux termes de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

En l'espèce, la finalité du présent traitement doit être plus explicite c'est-à-dire être claire et précise pour les personnes concernées en indiquant que le dispositif d'enregistrement ne se limite pas en un classique enregistrement des conversations téléphoniques sur le lieu de travail.

Par conséquent, elle modifie la finalité comme suit : « *Inviter les clients et prospects à une salle de réunion en ligne permettant l'enregistrement vidéo et/ou audio des conversations à des fins probatoires et la transmission de documents* ».

II. Sur la licéité et la justification du traitement

Le responsable de traitement indique que le traitement est justifié par le consentement de la personne concernée ainsi que par le respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis.

Concernant cette dernière justification, la Commission relève en effet qu'aux termes de l'article 23-2 de la Loi n° 1.338, tel qu'introduit par la Loi n° 1.515 du 23 décembre 2021, « *Les enregistrements incluent l'enregistrement des conversations téléphoniques et des communications électroniques en rapport avec les transactions conclues au titre des activités pour lesquelles la société est agréée même si ces conversations et communications ne donnent pas lieu à la conclusion de telles transactions ou à la fourniture de services relatifs aux ordres du client* ». Elle constate que les présentes modalités de communication avec le client s'analysent en des communications électroniques.

En outre, les dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284, susvisée, portent obligation aux établissements bancaires de « *mettre en place une organisation interne adéquate, permettant de justifier en détail l'origine et la transmission des ordres* ».

En ce qui concerne le consentement, il est indiqué qu'il est relatif aux personnes en contact avec la banque qui doivent accepter ou refuser la participation à la réunion, l'activation de la vidéo, ainsi que la partage d'écran ou de document.

Enfin, le responsable de traitement indique que les employés disposent d'autres moyens de communications non enregistrés

III. Sur les informations nominatives traitées

Les informations nominatives traitées sont les suivantes :

- identité : voix de l'appelant et de l'appelé, nom du participant saisi par l'appelé et nom de l'agent saisi par l'appelant, un identifiant unique (ID) de conversation du salarié, l'ID unique de conversation de l'appelant, le code CRM, unité commerciale de rattachement, qualité de client ou de prospect ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès au traitement ;
- informations temporelles : la durée, date et heure de début et de fin des appels ;
- contenu de la conversation : contenu de la conversation téléphonique ;

- contrat E-banking : numéro de contrat E-banking ;
- documents : messages et documents communiqués.

Le responsable de traitement indique que les informations ont pour origine, en ce qui concerne l'identité et le contenu de la conservation, les appelants et les appelés, tandis que le numéro de contrat e-banking est inscrit par l'appelé.

En outre, les données d'identification électronique et les informations temporelles sont issues du système.

La Commission considère que les informations collectées 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 préalable des personnes concernées*

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées est assurée, pour ses personnels, par le biais d'une procédure « *Ecoutes des conversations* », et, en ce qui concerne les clients et prospects, à travers une information délivrée avant l'utilisation de l'outil et pour chaque média, ainsi que par l'intermédiaire des conditions générales de la Banque pour les seuls clients.

En ce qui concerne les salariés, la Commission rappelle que ces derniers doivent aussi être informés de manière conforme aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 et doivent avoir été mis en mesure de prendre connaissance de la mention d'information. Celle-ci, qui est accessible par le biais d'une procédure et depuis l'intranet, son existence peut dès lors ne pas être connue de la personne concernée, qui doit faire l'objet d'une information individuelle afin de pouvoir valablement la consulter.

Les clients et prospects doivent quant à eux, accepter avant de pouvoir utiliser le présent traitement, les conditions générales d'utilisation, dont le contenu n'est pas joint au dossier.

La Commission relève toutefois que le responsable de traitement indique qu'une « *attention particulière sera apportée pour informer le client des droits qui lui sont réservés au regard de l'utilisation de l'application et de la conséquence dans l'acceptation des fonctionnalités vidéo partage de document et échanges phoniques et écrit* ».

A cet égard, la Commission estime que les clients et prospects doivent être avertis des différents scénarios conduisant à l'enregistrement des conversations audio et/ou vidéo, dont les modalités peuvent évoluer au cours de l'entretien, passant d'un type d'enregistrement à un autre, et de l'ensemble de leurs droits conformément aux dispositions de la Loi n° 1.165.

Elle relève qu'en ce qui concerne l'enregistrement vidéo, le responsable de traitement protège les droits des tiers qui pourraient passer dans le champ de la caméra du client/prospect par le biais d'une solution technique de floutage de l'environnement de ce dernier, afin que lesdits tiers ne puissent pas être captés de manière incidente par l'outil.

➤ *Sur l'exercice du droit d'accès, de modification et de mise à jour*

Le responsable de traitement indique que le droit d'accès est exercé par voie postale auprès du service conformité pour les clients et les tiers et auprès du Président de la Direction Générale pour les employés.

La Commission rappelle à cet égard, que la communication de la réponse devra se faire dans le mois suivant la réception de la demande.

Elle relève toutefois que s'agissant d'enregistrements vidéos, le responsable de traitement devra mettre en place une procédure de communication sécurisée des informations objet du traitement pour communiquer les informations demandées à la personne concernée.

Sous cette réserve, la Commission constate que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées sont conformes aux dispositions des articles 13, 15 et 16 la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993

V. Sur les personnes ayant accès au traitement et les communications d'informations

➤ Sur les accès au traitement

Le responsable de traitement indique qu'ont accès aux informations :

- les personnes habilitées du service contrôle permanent et BRM : accès en consultation uniquement ;
- le personnel habilité des équipes d'administration du système d'enregistrement du Groupe (administration, maintenance et tests du système d'enregistrement : inscription, modification et consultation ;
- le personnel habilité du prestataire (assistance et maintenance) sous la supervision du personnel de la Banque habilité : inscription, modification, consultation.

La Commission rappelle que conformément à l'article 17-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, le responsable de traitement doit tenir à jour la liste des personnes habilitées à avoir accès au traitement et précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

Elle relève de plus que ces accès seront restreints 5 ans après la collecte des informations, comme mentionné au point VIII de la présente délibération.

Elle considère que ces accès sont justifiés.

➤ Sur les communications d'informations

Le responsable de traitement précise que « *Les Autorités Administratives (CCAF, SICCFIN) et judiciaires légalement habilitées sont susceptibles, dans le cadre de leur mission, d'avoir accès aux informations en consultation* ».

A cet égard, la Commission rappelle que les communications d'informations doivent s'effectuer dans le strict cadre des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

VI. Sur les interconnexions avec d'autres traitements

Il appert de l'analyse du dossier que les documents envoyés par les clients et prospects sont communiqués aux fins d'être enregistrés dans les traitements légalement mis

en œuvre en lien avec la finalité pour laquelle ils ont été reçus. Sont concernés par rapprochements les traitements ayant pour finalités « *Gestion de l'identification et de la vérification des personnes soumises à la loi 1.362 du 3 août 2009* », « *valeurs mobilières et autres instruments financiers* » et « *Tenue des comptes de la clientèle et les traitements des informations s'y rattachant* ».

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.

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.

De plus, la Commission rappelle que les communications d'informations doivent être sécurisées en tenant compte de la nature des informations transmises, et que la copie ou l'extraction d'informations issues du présent traitement et de traitements rapprochés devra être chiffrée sur son support de réception.

Elle rappelle par ailleurs 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 objets du traitement sont conservées 10 ans, excepté celles relatives aux prospectus qui sont conservées 2 ans.

En ce qui concerne la durée de conservation de 10 ans, le responsable de traitement indique que si au terme de l'article 2044 du Code Civil la prescription est quinquennale, le point de départ de celle-ci est incertain.

Il requiert donc une durée de conservation de 10 ans, délai maximum de la prescription fixé par l'article 2068 du Code Civil, en laissant l'accès aux enregistrements 5 ans en base active puis en restreignant les conditions d'accès pour les 5 années suivantes aux quatre personnes listées ci-après :

- Président de la Direction Générale ;
- Directeur des Opérations ;
- Compliance Officer ;
- Directeur du Service Juridique.

La Commission note que les accès en base archive listés ci-dessus sont restreints aux seules personnes ayant besoin d'en connaître en cas de contestation.

Aussi elle considère que cette durée de conservation, avec ses modalités d'archivage renforcées, est conforme aux dispositions légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- les clients et prospects doivent être avertis des différents scénarios conduisant à l'enregistrement des conversations audio et/ou vidéo, dont les modalités peuvent évoluer au cours de l'entretien, passant d'un type d'enregistrement à un autre, et de l'ensemble de leurs droits conformément aux dispositions de la Loi n° 1.165 ;
- la réponse à une demande de droit d'accès doit intervenir dans les 30 jours, et les modalités d'éventuelles transmissions de fichiers vidéo doivent faire l'objet d'une procédure en assurant la sécurité ;
- 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 liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour, et doit lui être communiquée à première réquisition ;
- les communications d'informations doivent être sécurisées en tenant compte de la nature des informations transmises et la copie ou l'extraction d'informations issues du présent traitement et de traitements rapprochés devra être chiffrée sur son support de réception.

Demande que les personnels de la Banque soient informés conformément aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 et que ces derniers soient individuellement informés du fait que la mention d'information est disponible sur l'Intranet et dans une procédure dédiée.

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 Banque J. Safra Sarasin (Monaco) SA du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « Inviter les clients et prospects à une salle de réunion en ligne permettant l'enregistrement vidéo et/ou audio des conversations à des fins probatoires et la transmission de documents ».**

Le Président

Guy MAGNAN