Délibération n° 2017-003 du 18 janvier 2017

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

« *Gestion des litiges et des réclamations* »

présenté par la Banca Popolare Di Sondrio (Suisse)

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 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 demande d'autorisation déposée par la Banca Popolare Di Sondrio (Suisse), le 28 septembre 2016, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des litiges et des réclamations* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 25 novembre 2016 conformément à l'article 11-1 de la Loi n° 1.165, du 23 décembre 1993, modifiée, susvisée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 18 janvier 2017 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Banca Popolare Di Sondrio (BPS) est une société suisse qui est établie à Monaco par sa succursale enregistrée au RCI sous le numéro 03S04108, ayant entre autres pour objet « *la réalisation de toutes opérations de banque ou connexe telles que définies par la loi bancaire applicable* ».

Cette société souhaite mettre en œuvre un traitement lui permettant de gérer les litiges et les réclamations la concernant, s'agissant d'une part des différends de toutes natures qui donnent lieu à un procès ou à un arbitrage, et d'autre part de toute plainte ou réclamation d'un client ou de toute personne faisant état d'une insatisfaction concernant sa relation avec BPS.

Le traitement objet de la présente demande pouvant contenir des informations nominatives « portant sur des soupçons d'activités illicites, des infractions, des mesures de sûreté », 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 « *Gestion des litiges et des réclamations* ».

Les personnes concernées sont « *toute personne qui dépose une réclamation ou est en litige avec la banque* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- Conservation des réclamations et litiges impliquant la banque ;
- Conservation des actions réalisées pour traiter les réclamations et les litiges impliquant la banque ;
- Etablissement de statistiques sur les réclamations reçues et les litiges de la banque ;
- Etablissement de rapports sur la qualité du processus de gestion des réclamations et des litiges de la banque ;
- Conservation des éléments relatifs aux réclamations et aux litiges, ainsi que des actions réalisées afin de disposer de preuves en cas d'action juridique impliquant la banque.

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 du 23 décembre 1993.

II. Sur la licéité et la justification du traitement

Le responsable de traitement indique que le traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime, sans que ne soient méconnus les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée, en précisant que cela lui permet de « *consigner et évaluer sa capacité de répondre aux réclamations des entités en relation d'affaire avec elle* », de préserver les « *intérêts économiques commerciaux ou financiers* » de la banque, et d'assurer « *la protection contre tout acte susceptible d'engager sa responsabilité civile ou pénale, ou de lui porter préjudice* ».

La Commission relève notamment qu'en tant que justiciable, tout responsable de traitement doit pouvoir réparer et suivre les actions en justice le concernant.

Elle considère donc que le traitement est licite et justifié, conformément aux dispositions des articles 10-1 et 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 : nom complet des personnes, numéro de la réclamation si la réclamation émane d'un client ;
- adresses et coordonnées : adresse complète des personnes ;
- infractions, condamnations, mesures de sûreté, soupçon d'activités illicites : faits litigieux à l'origine de la procédure ;
- numéro de référence unique : numéro constitué par « [année civile/service/compteur incrémenté] » ;
- documents : copie de courriers de réclamation, notes des salariés qui gèrent ladite réclamation ou le litige, copie des réponses aux réclamations, informations, pièces et documents tendant à établir les faits susceptibles d'être reprochés (constat, témoignage, mise en demeure, comptes rendus d'enquêtes, image de vidéosurveillance, journaux d'outils informatiques, fiches de constats de faits, dépôt de plainte, etc.) ;
- donnée temporelle : date de réception de la réclamation, date de la gestion de la réclamation, date de la dernière correspondance, date d'échéance ;
- informations sur les procédures juridiques (litiges) : nature et objet du litige, thème du litige, état de la procédure, date d'ouverture et de clôture, juridiction saisie, dates d'assignations, dates d'audiences, griefs, argumentations, observations et avis des représentants légaux, date de jugement, les montants et éventuels échelonnement des condamnations.

Les informations collectées proviennent :

- si les personnes concernées sont des clients, du traitement relatif à la « tenue des comptes de la clientèle et traitements s'y rattachant » ;
- si les personnes concernées sont des salariés, du traitement de « Gestion des fichiers de paie des personnels » ou de « Gestion administrative des salariés » ;
- ou sont saisies manuellement par le Service Juridique ou le contrôle permanent, notamment en ce qui concerne les informations soumises par la Partie adverse à un litige.

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 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 est effectuée par le biais d'une procédure interne accessible en intranet ou par l'envoi d'un courrier adressé à l'intéressé.

Ces documents n'ayant pas été joints à la demande, la Commission rappelle qu'ils doivent contenir toutes les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Elle considère toutefois que lorsque des mesures conservatoires sont rendues nécessaires pour éviter la dissimulation ou la destruction de preuves, l'information des personnes concernées peut être effectuée après l'adoption desdites mesures.

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 du 23 décembre 1993.

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

Le droit d'accès s'exerce sur place ou par voie postale auprès du Directeur de la succursale monégasque.

Les droits de modification, mise à jour ou suppression des données sont effectués selon les mêmes modalités.

Le délai de réponse est de 30 jours.

La Commission rappelle en l'espèce que le droit d'accès ne peut conduire à accéder directement aux documents objets du présent traitement, notamment ceux couverts par le secret professionnel des Avocats.

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. <u>Sur les destinataires et les personnes ayant accès au traitement</u>

- ***Sur les destinataires***

Le responsable de traitement indique que les informations sont susceptibles d'être communiquées à l'Autorité saisie du litige ou aux Auxiliaires de Justice.

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

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

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- Concernant « *la liste centrale des réclamations* » :

- la Direction de BPS Monaco : en inscription, mise à jour et consultation ;
- le Responsable du Contrôle Permanent de BPS Monaco : en inscription, mise à jour et consultation ;
- le Service Juridique de BPS Monaco : en inscription, mise à jour et consultation ;
- le Service Informatique de BPS uniquement pour des tâches de maintenance : en modification et mise à jour.

- Concernant « *la liste centrale des litiges* » :

- la Direction de BPS Monaco : en consultation ;
- le Service Juridique de BPS Monaco : en inscription, mise à jour et consultation ;
- le Service Informatique de BPS uniquement pour des tâches de maintenance : en modification et mise à jour.

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

La Commission rappelle qu'en application de l'article 17-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'un rapprochement avec les traitements suivants :

- « *Tenue des comptes de la clientèle et les traitements des informations s'y rattachant* », dans le cas où la réclamation ou le litige implique un client ;
- « *Gestion des fichiers de paie du personnel* », dans le cas où le litige implique un membre du personnel ;
- « Gestion administrative des salariés » ;
- « *Gestion des habilitations* ».

La Commission constate qu'à l'exception de la *« Gestion administrative des salariés »* ces traitements ont été légalement mis en œuvre.

Le responsable de traitement indique également qu'il pourra être opéré un « *rapprochement ponctuel avec tout traitement permettant l'établissement de* preuves ».

La Commission demande que les traitements dont s'agit, de même que le traitement relatif à la gestion administrative des salariés, soient légalement mis en œuvre 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 relève néanmoins que l'architecture technique repose sur des équipements de raccordement (switchs, routeurs, pare-feux) de serveurs et périphériques qui doivent être protégés par un login et un mot de passe réputé fort et que les ports non utilisés doivent être désactivés.

Elle rappelle que le présent traitement est rapproché avec des traitements permettant ponctuellement l'établissement de preuves pour un litige donné. Si les informations objets de ces traitements font l'objet de copies ou d'extractions pour communication aux Autorités saisies d'un litige ou aux Auxiliaires de justice, la Commission rappelle qu'elles devront être chiffrées sur leur support de réception.

Enfin, les documents papiers doivent être placés dans un espace sécurisé.

La Commission rappelle également 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

Les informations sont conservées jusqu'au règlement amiable du litige, ou jusqu'à la prescription de l'action en justice correspondante.

La Commission estime en outre que les informations relatives à un contentieux doivent être supprimées à l'extinction des procédures et de leurs exécutions.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- l'information de l'ensemble des personnes concernées doit être conforme à l'article 14 de la Loi n°1.165 du 23 décembre 1993 ;
- les documents papiers doivent être placés dans un espace sécurisé ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition ;
- les équipements de raccordement (switchs, routeurs, pare-feux) de serveurs et périphériques doivent être protégés par un login et un mot de passe réputé fort et les ports non utilisés doivent être désactivés ;
- les traitements ponctuellement rapprochés avec le présent traitement aux fins de collecte de preuves doivent être légalement mis en œuvre au sens de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- la copie ou l'extraction d'informations issues desdits traitements devra être chiffrée sur son support de réception.
- **Demande que** les traitements ponctuellement rapprochés avec le présent traitement aux fins de collecte de preuves, ainsi que le traitement relatif à la gestion administrative des salariés, soient légalement mis en œuvre dans les plus brefs délais.

Fixe la durée de conservation des informations relatives à un contentieux à la survenance de l'extinction des procédures et de leurs exécutions.

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 Banca Popolare Di Sondrio (Suisse) du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des litiges et des réclamations* ».**

Le Président

Guy MAGNAN