

Délibération n° 2020-161 du 18 novembre 2020

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 de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* »

présenté par Pictet & Cie (Europe) S.A.

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 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° 2011-82 du 21 octobre 2011 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant recommandation sur les principes européens applicables aux traitements automatisés ou non automatisés d'informations nominatives ;

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 Pictet & Cie (Europe) S.A. le 17 septembre 2020 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques 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 16 novembre 2020, 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 novembre 2020 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Pictet & Cie (Europe) S.A. immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 19S08324 est la succursale à Monaco d'une société étrangère ayant pour objet « *La gestion, pour le compte de tiers, de portefeuilles de valeurs mobilières ou d'instrument financiers à terme ; la réception et la transmission d'ordres sur les marchés financiers, portant sur des valeurs mobilières ou des instruments financiers à termes, pour le compte de tiers ; le conseil et l'assistance* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cette société souhaite exploiter un système d'enregistrement des conversations téléphoniques.

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 responsable de traitement indique que traitement dont s'agit a pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».

Les personnes concernées sont les salariés en contact avec la clientèle, les clients, les tiers appelants ou 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'établissement de preuves en cas de litige avec un client/employé.

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 portant application de la loi n°1.338 du 7 décembre 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* ».

La Commission note par ailleurs que l'article 34 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 prévoit 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 les 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.

Elle note par ailleurs que « *La banque tolère l'utilisation des téléphones mobiles personnels sur le lieu de travail dans le cadre d'un usage privée et raisonnable* » et que « *La banque met à disposition des appareils non soumis à enregistrements pour le personnel de la banque y compris les délégués syndicaux et représentants du personnel* ».

La Commission considère donc 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 de l'appelant et de l'appelé ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
- horodatage : numéro du poste du collaborateur, numéro des contreparties appelant, durée des appels, date et heure de début et de fin des appels ;

- contenu de la conversation téléphonique.

Les informations relatives à l'identité et au contenu de la conversation téléphonique ont pour origine l'appelant et l'appelé.

Les informations relatives aux adresses et coordonnées, l'horodatage ainsi que les données d'identification électronique 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 salariés est effectuée au moyen d'une procédure intitulée « *Ecoutes téléphoniques* » ainsi que par « *l'accusé réception par le collaborateur du code de conduite et de déontologie ainsi que du règlement intérieur* ».

Il précise par ailleurs que les clients sont informés par le biais d'une information explicite dans les conditions générales dans lesquelles il est écrit qu'ils acceptent « *expressément que les conversations téléphoniques avec la banque soient enregistrées* ».

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

Par ailleurs, si des appelants extérieurs devaient être concernés par les enregistrements, la Commission demande que, conformément à sa délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017, un message d'accueil soit mis en place afin d'informer lesdits appelants de l'enregistrement de leur conversation.

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

Le responsable de traitement indique que le droit d'accès s'exerce par voie postale ou par courrier électronique.

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.

Par ailleurs, s'agissant de l'exercice du droit d'accès par voie électronique, la Commission considère qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations. A ce titre, elle précise que si une copie d'un document d'identité était demandée, la transmission et le traitement de ce document devront faire l'objet de mesures de protection particulières comme rappelé dans sa délibération n° 2015-116 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

Sous cette condition, elle 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 :

- les personnes habilitées des services risques et opérations (le responsable de la conformité/Chief Risk Officer, le Directeur Opérationnel, le Directeur Général) : consultation uniquement (écoutes des enregistrements) ;
- le personnel habilité des équipes d'administration du système d'enregistrement du Groupe (Suisse) : administration, maintenance et tests du système d'enregistrement.

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

La Commission constate par ailleurs 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 est tenue à jour, et précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec deux traitements ayant respectivement pour finalité « *Gestion administrative des salariés* » et « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* ».

La Commission prend acte que ces traitements ont été légalement mis en œuvre.

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 constate que la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement est 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 :

Constata que :

- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement est tenue à jour ;
- la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement est chiffrée sur son support de réception.

Considère qu'une procédure relative au droit d'accès par voie électronique devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations.

Rappelle que :

- l'information préalable des salariés et 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 Autorités judiciaires 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.

Demande que si des appelants extérieurs devaient être concernés par les enregistrements, un message d'accueil soit mis en place afin d'informer lesdits appelants de l'enregistrement de leur conversation.

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 Pictet & Cie (Europe) S.A. du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».**

Le Président

Guy MAGNAN