

Délibération n° 2020-138 du 28 octobre 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 BNP Paribas SA

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° 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 BNP Paribas SA le 16 juillet 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 15 septembre 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 22 octobre 2020 portant examen du traitement automatisé susvisé.

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

### **Préambule**

BNP Paribas S.A. est enregistrée au RCI sous le numéro 67S01164, est une société ayant pour activité la réalisation d'« *Opérations de banque et de bourse* » par le biais de sa succursale.

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, 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 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 privé 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 ainsi que l'horodatage ont pour origine le traitement ayant pour finalité « *Gestion de la téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* ».

Enfin 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 instruction disponible sur l'intranet de la banque et d'une note d'information intitulée « *Enregistrement, conservation et accès* ».

Il précise par ailleurs que les clients sont informés par le biais des conditions générales.

A l'analyse de ces documents, la Commission considère que ceux-ci sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Enfin, elle note que les clients et les tiers sont également informés de l'enregistrement de la conversation pour les appels entrants par la mise en place d'un « *message prédécroché* ».

##### **➤ *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.

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, 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 :

- le Directeur du territoire, le Directeur commercial, le Responsable Gestion Ressources Humaines, les Directeurs d'agence, le Responsable Compliance et le Contrôleur Permanent : consultation des enregistrements ;
- le personnel habilité des équipes d'administration du système d'enregistrement de BNP Paribas SA (administration, maintenance et tests du système d'enregistrement) : inscription, modification, consultation et suppression ;
- le prestataire : inscription, modification, consultation et suppression dans le cadre de ses opérations de maintenance.

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

Concernant le Responsable Gestion Ressources Humaines, la Commission rappelle toutefois qu'un tel accès en consultation des enregistrements ne peut s'effectuer que dans le cadre d'une procédure disciplinaire en lien avec les fonctionnalités du présent traitement.

Elle exclut donc l'utilisation des images par le Responsable Gestion Ressources Humaines à des fins disciplinaires autres que celles prévues expressément par les fonctionnalités du traitement, à savoir la traçabilité de la passation d'ordres.

En ce qui concerne le prestataire, la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, les droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation de service. De plus, ledit prestataire est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

La Commission constate enfin 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 constate que le traitement ayant pour finalité « *Gestion administrative des salariés* » a été légalement mis en œuvre.

En revanche, le traitement ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* » 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.

Par ailleurs, il appert à l'étude du dossier une interconnexion avec un traitement permettant l'identification et l'authentification de la clientèle.

Concernant ce traitement, la Commission demande au responsable de responsable de s'assurer que les formalités y afférentes ont bien été accomplies auprès d'elle.

Si tel n'est pas le cas il lui appartient de régulariser ledit traitement 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° 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 logs de connexion sont conservés 7 ans et que les informations liées à l'identité, aux adresses et coordonnées ainsi que l'horodatage et le contenu de la conversation téléphonique sont conservées 13 mois, à l'exception des conversations liées aux opérations bancaires et de conseil qui sont conservées 7 ans.

Concernant ces dernières, la Commission fixe la durée de conservation à 5 ans, sauf si le responsable de traitement est en mesure de justifier qu'un régulateur auquel il est soumis a estimé que ces conversations devaient être conservées 7 ans.

Elle fixe par ailleurs la durée de conservation des logs à 1 an.

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

**Constate que** la liste nominative des personnes ayant accès au traitement est tenue à jour.

**Rappelle que :**

- la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- l'accès en consultation des enregistrements ne peut s'effectuer que dans le cadre d'une procédure disciplinaire en lien avec les fonctionnalités du présent traitement ;
- les Autorités judiciaires ne pourront avoir communication 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 services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* » ;
- s'assurer que les formalités ont bien accomplies auprès d'elle concernant le traitement permettant l'identification et l'authentification de la clientèle. Si tel n'est pas le cas il lui appartient de régulariser ledit traitement dans les plus brefs délais.

**Fixe** les durées de conservation suivantes :

- 5 ans pour les opérations bancaires et de conseil, sauf si le responsable de traitement est en mesure de justifier qu'un régulateur auquel il est soumis a estimé que ces conversations devaient être conservées 7 ans ;
- 1 an pour les logs de connexion.

**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 BNP Paribas SA du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».**

Le Vice-Président

Rainier BOISSON