

Délibération n° 2022-081 du 22 juin 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

« *Enregistrement des conversations téléphoniques des collaborateurs effectuant des opérations financières* »

présenté par GOLDMAN SACHS (MONACO) S.A.M.

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 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 GOLDMAN SACHS (MONACO) S.A.M. le 25 mars 2022 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques des collaborateurs effectuant des opérations financières* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 23 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 22 juin 2022 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

GOLDMAN SACHS (MONACO) S.A.M. est une société monégasque, immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 22S09098, ayant entre autres pour activité « *1) La réception et la transmission d'ordres sur les marchés financiers, portant sur des valeurs mobilières ou des instruments financiers à terme, pour le compte de tiers ; 2) L'activité de conseil et d'assistance, pour le compte de tiers, dans la gestion de portefeuilles ainsi que dans la réception et la transmission d'ordres sur les marchés financiers, portant sur des valeurs mobilières ou des instruments financiers à terme* ».

Afin de conserver une trace des transmissions des services qu'elle fournit et des transactions conclues, cette société de gestion 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 des conversations téléphoniques des collaborateurs effectuant des opérations financières* ».

Les personnes concernées sont les collaborateurs effectuant des opérations financières avec la clientèle, les appelants et les 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.

Le responsable de traitement précise à cet égard que « *les téléphones des personnes chargées de la réception et de la transmission des ordres ainsi que plus généralement du conseil sont soumis à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques pour permettre la traçabilité des ordres et l'établissement de preuves en cas de demande, réclamation, voire de litige avec un client/employé* ».

La Commission note par ailleurs que sont concernés par le dispositif d'enregistrement les téléphones fixes et mobiles professionnels de ces personnes.

Le responsable de traitement indique en outre que « *L'objectif est que la conversation téléphonique soit enregistrée en continu car le service financier à fournir peut évoluer au cours de la discussion* ».

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 la Loi n° 1.338 du 7 décembre 2007 (modifiée par la Loi n° 1.515 du 23 décembre 2021) prévoit en son article 23-2 que « *les sociétés agréées doivent conserver les informations pertinentes et un enregistrement de tous les services qu'elles fournissent et de toutes les transactions qu'elles effectuent, permettant à la CCAF de contrôler le respect de leurs obligations, et en particulier à l'égard des clients* ».

La Commission constate également que cet article ajoute que « *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 clients* ».

Enfin, elle prend acte que « *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 impose 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 transaction* ».

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 les personnes extérieures sont informées par un message vocal avant toute conversation téléphonique enregistrée.

Enfin, le responsable de traitement indique que « *Tous les téléphones ne sont pas enregistrés, uniquement les personnes chargées de la traçabilité des ordres* » et qu'« *Il est*

instauré une modalité permettant d'avoir une conversation d'ordre privé non enregistrée, en laissant la possibilité aux salariés d'utiliser leurs téléphones personnels ».

Au vu de ce qui précède, 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 : logs, traces d'exécution, horodatage, fichiers journaux ;
- contenu de la conversation téléphonique.

Les informations ont pour origine le dispositif 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 s'effectue par le biais d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé et d'une procédure interne accessible en Intranet.

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.

Elle note enfin qu'un message vocal a été mis en place avant toute conversation téléphonique enregistrée.

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

Le responsable de traitement indique que le droit d'accès s'exerce par courrier électronique ou par téléphone auprès du Responsable conformité mais que la réponse à ce droit d'accès s'exerce sur place.

A cet égard, la Commission demande toutefois au responsable de traitement de mettre en place une procédure de communication sécurisée des informations objet du traitement pour communiquer les informations demandées à la personne concernée lorsque celle-ci ne peut pas se rendre sur place.

Elle rappelle en outre 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° 2015-113 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

Sous ces conditions, 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 collaborateur concerné : consultation *via* une demande au Responsable conformité dans le cadre de l'exercice de son droit d'accès légal ;
- le Responsable conformité (Monaco) : consultation uniquement en cas de litige ou de contrôle ;
- le département conformité (Paris) en support du Responsable conformité : consultation uniquement en cas de litige ou de contrôle ;
- le département Engineering en charge du système d'enregistrement des conversations (Royaume-Uni) : tous droits dans le strict cadre de leur mission d'administration et de maintenance du système.

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

La Commission prend acte que ce traitement a 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 rappelle également que la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement doit 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 les durées de conservation

Le responsable de traitement indique que les logs de connexion sont conservés 1 an et les autres informations sont conservées 5 ans.

Concernant cette dernière durée de conservation la Commission souligne que la durée de 5 ans s'applique sans préjudice des dispositions de l'article 12-5 de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284, modifiée.

La Commission considère que ces durées sont conformes aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

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

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 ;
- la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande au responsable de traitement de mettre en place une procédure de communication sécurisée des informations objet du traitement pour communiquer les informations demandées à la personne concernée lorsque celle-ci ne peut pas se rendre sur place.

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 GOLDMAN SACHS (MONACO) S.A.M. du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques des collaborateurs effectuant des opérations financières* ».**

Le Président

Guy MAGNAN