

Délibération n° 2017-183 du 25 octobre 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 services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail et gestion des enregistrements téléphoniques* »

présenté par Compagnie Monégasque de Banque (C.M.B.)

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 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 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 2009 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers ;

Vu l'Arrêté Ministériel n° 2012-359 du 21 juin 2012 relatif aux modalités de déclaration simplifiée de conformité des traitements automatisés d'informations nominatives portant sur la « *gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* » ;

Vu la délibération n° 2017-054 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives du 19 avril 2017 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 Compagnie Monégasque de Banque le 18 août 2017 concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail et gestion des enregistrements téléphoniques* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 16 octobre 2017, 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 25 octobre 2017 portant examen du traitement automatisé susvisé.

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

### **Préambule**

La Compagnie Monégasque de Banque est une société anonyme monégasque immatriculée au RCI sous le n° 76S01557, ayant notamment pour activité « *de faire dans la Principauté de Monaco et à l'étranger, pour son compte, pour le compte de tiers ou en participation, toutes opérations bancaires et financières et plus généralement toutes opérations pouvant être exercées par les établissements de crédit de droit monégasque en conformité avec la législation et la réglementation qui leur sont applicables (...)* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, elle exploite 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 traitement a pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail et gestion des enregistrements téléphoniques* ».

Les personnes concernées sont les « *collaborateurs, clients, prospects, prestataires et tiers (appelants ou appelés)* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- « *Pour la gestion des services de téléphonie fixes et mobiles :*
  - *la gestion du matériel téléphonique ;*
  - *la maintenance du parc téléphonique de l'entreprise ;*
  - *la gestion de l'annuaire téléphonique interne ;*
  - *la gestion des messageries téléphoniques internes ;*
  - *la gestion des dépenses de l'entreprise liées à l'utilisation professionnelle des services de téléphonie (établissement et édition des relevés téléphoniques, calcul des coûts) ;*

- *le remboursement des services de téléphonie utilisés à titre privé par les employés dès lors que ce caractère privé est admis par l'employé lui-même, ou qu'il est mis en évidence par l'émission, à la demande exceptionnelle de l'employeur, d'un relevé téléphonique détaillé présentant les numéros appelés dans leur intégralité (dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 4 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-359 du 21 juin 2012) ;*
  - *l'établissement de statistiques anonymes.*
- *Pour la gestion des enregistrements téléphoniques :*
- *enregistrements des conversations téléphoniques dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ou en cas de litige ;*
  - *enregistrements des conversations téléphoniques afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées ».*

A cet égard, la Commission a considéré, dans sa délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017, « que la mise en œuvre d'un dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques par un établissement bancaire ou assimilé ne peut avoir d'autres fonctionnalités que l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres et établissement de preuves en cas de litige avec un client/employé ».

Elle a estimé par ailleurs que « le responsable de traitement peut procéder par échantillonnage et de manière aléatoire à un contrôle de la régularité des opérations ».

En conséquence, elle demande que la fonctionnalité consistant à « contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées » soit assurée conformément au cadre fixé par sa délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017.

Sous cette réserve, la Commission considère 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**

La Commission observe que la gestion des services de téléphonie fixe et mobile dans le traitement dont s'agit reprend les fonctionnalités de l'article 2 alinéa 1 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-359 du 21 juin 2012 relatif aux modalités de déclaration simplifiée de conformité des traitements automatisés d'informations nominatives portant sur la « gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail ».

Aussi, elle observe que l'enregistrement des conversations téléphoniques, qui est expressément exclu par l'article 2 alinéa 2 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-359 du 21 juin 2012, ne constitue pas un traitement « ne comportant manifestement pas d'atteinte aux droits et libertés fondamentaux » au sens de l'article 6 alinéa 2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, et est soumis à la formalité de la demande d'autorisation, conformément au 3<sup>ème</sup> tiret de l'alinéa 1<sup>er</sup> de l'article 11-1 de la même Loi.

A cet égard, 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 septembre 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* ».

Par ailleurs, l'article 34 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2012 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 instruments financiers [...]* ».

Aussi, la Commission considère 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, le consentement des personnes concernées et la réalisation d'un intérêt légitime.

A cet égard, la Commission observe que la mise en œuvre du traitement est justifiée par les dispositions des textes précités.

En ce sens, elle constate que l'article 11 de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007 précitée exige des entités concernées de mettre en place une organisation interne adéquate permettant notamment « *de justifier en détail l'origine et la transmission des ordres et notamment l'individualisation des opérations effectuées* », de « *pouvoir apporter la preuve pour chaque ordre de la date de sa réception, ainsi que de celle de sa transmission* » et « *de garantir l'enregistrement chronologique des ordres* ».

Sur ce point, le responsable de traitement indique que les droits et libertés des personnes concernées sont respectés.

En ce sens, il précise que « *le dispositif d'enregistrement des conversations téléphonique ne saurait être détourné de la finalité pour laquelle ce dernier a initialement été mis en place* » et « *[qu'il] ne pourra en aucun cas conduire à une surveillance permanente ou temporaire de l'ensemble du personnel et en particulier des délégués du personnel* ».

Aussi, la Commission relève que les employés et les clients sont informés de la mise en place de ce dispositif d'enregistrement et des modalités d'exercice de leurs droits d'accès.

Elle relève par ailleurs que « *les appareils concernés par le dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques sont les lignes fixes de tous les salariés de la banque* », et que « *les téléphones mobiles ne [s'y] sont, quant à eux, pas soumis* ».

Elle rappelle que seuls les collaborateurs concernés par les objectifs poursuivis par le dispositif d'enregistrement des conversations devront être soumis à cet enregistrement.

Enfin, elle note que « *les collaborateurs ne souhaitant pas que leur conversations privées soient enregistrées sont autorisés à utiliser leur téléphone mobile personnel* ».

Au vu de ce qui précède, la Commission considère 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 : *pour la gestion des services de téléphonie fixe et mobile* : identification de l'employé utilisateur du service téléphonique : nom, prénom, matricule interne, numéro de ligne ou de poste, email professionnel ; situation professionnelle : fonction, service, adresse professionnelle ; *pour la gestion des enregistrements téléphoniques* : voix de l'appelant et de l'appelé, nom et prénom du collaborateur auquel le poste enregistré est affecté ;
- adresses et coordonnées : *pour la gestion des services de téléphonie fixe et mobile* : numéro de téléphone appelé, service utilisé, opérateur appelé, nature de l'appel (local ou international) ; *pour la gestion des enregistrements téléphoniques* : numéro de téléphone ou numéro de poste de l'appelant et de l'appelé ;
- données d'identification électronique : *pour la gestion des enregistrements téléphoniques* : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements (code utilisateur, date et heure), ID et mot de passe de connexion au système ;
- informations temporelles : *pour la gestion des services de téléphonie fixe et mobile* : date, heure de début et de fin de l'appel, éléments de facturation (taxe, volume et nature des données échangées, coût du service) ; *pour la gestion des enregistrements téléphoniques* : date, heure de début et de fin de l'appel, durée de l'appel ;
- autres : *pour la gestion des enregistrements téléphoniques* : contenu de la conversation téléphonique.

Le responsable de traitement indique qu'à l'exception des informations relatives à l'identité qui ont pour origine l'employé ou la personne concernée, l'ensemble des informations ont pour origine le système lui-même.

A cet égard, la Commission estime que le contenu de la conversation téléphonique a pour origine les personnes concernées.

Aussi, 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 est effectuée par une rubrique propre à la protection des données accessible en ligne, une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général accessible en ligne et une procédure interne accessible en intranet.

A cet égard, la Commission observe que les clients sont informés de l'enregistrement des conversations téléphoniques par l'article 3 du contrat d'adhésion au service Customer Desk C.M.B., et les articles 7.2 et 12 des Conditions de fonctionnement des comptes (...).

Elle relève également une information des collaborateurs au moyen d'une note de la Direction jointe au dossier et d'une Procédure Juridique/Conformité dénommée « *L'enregistrement des conversations téléphoniques* ».

Enfin, le responsable de traitement indique que « *s'agissant des tiers (...) l'information s'effectue par le biais d'une mention orale en début de conversation* ».

A cet égard, la Commission observe que si l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 n'exclut expressément pas la possibilité d'avertir les personnes verbalement de leurs droits, il appartient au responsable de traitement de s'assurer (et le cas échéant d'apporter la preuve) que l'information préalable des personnes concernées est effective et conforme à l'article 14, à peine des sanctions pénales prévues à l'article 21 – 6° de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

En conséquence, la Commission demande que le responsable de traitement s'assure que l'information préalable des tiers est effectuée conformément à 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 par voie postale ou par courrier électronique auprès du Département Juridique.

Aussi, la Commission rappelle qu'il doit être procédé à la communication de la réponse dans le mois suivant la réception de la demande, conformément à l'article 15 alinéa 2 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 ou réglementairement habilitées et sur demande [d'un] régulateur* ».

A cet égard, la Commission 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.

Aussi, elle considère que de telles transmissions sont conformes aux exigences légales.

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

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- Pour la gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail :
  - les prestataires télécom (fixe et mobile) : en inscription et modification ;
  - le personnel du service informatique et/ou des services généraux et/ou le service informatique chargé de la mise en œuvre et de la maintenance du parc téléphonique, pour l'ensemble des données, dans le strict cadre de leurs attributions : en inscription et modification ;
  - l'ensemble du personnel en ce qui concerne les données de l'annuaire téléphonique interne : en consultation ;
  - le titulaire du compte de messagerie interne en ce qui concerne les données relatives à la gestion de ladite messagerie : en inscription et consultation ;

- le personnel du service comptabilité ou financier, l'employé dont le poste téléphonique est concerné, le supérieur hiérarchique de l'employé concerné et le personnel du service des ressources humaines en ce qui concerne les données relatives à l'usage des outils de communication fixe ou mobile et aux coûts engendrés par cet usage : en consultation.
- Pour la gestion des enregistrements téléphoniques :
- le département informatique : mise à jour et en consultation ;
  - la direction de la banque : en consultation ;
  - le personnel chargé de la fonction de contrôle (Contrôle Permanent Risk Management/Contrôle Périodique/Audit) : en consultation ;
  - s'agissant des collaborateurs, des clients, des prestataires, des tiers, et notamment des prospects l'accès aux informations ne s'effectue que dans le cadre de l'exercice de leur droit.

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, ses droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation de service. De plus, celui-ci est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

Par ailleurs, elle 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 elle précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

## **VI. Sur les rapprochements et interconnexions**

Après une demande de complément d'informations, le responsable de traitement indique que le présent traitement fait uniquement l'objet d'un rapprochement avec un traitement ayant pour finalité « *Gestion Administrative des salariés* » légalement mis en œuvre, afin d'établir un annuaire téléphonique.

La Commission en prend donc acte.

Aussi, elle considère que ce rapprochement est conforme à la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

## **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.

Cependant les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare feux) ainsi que les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort.

La Commission constate également que la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique est chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017.

Elle 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 souhaite conserver les informations relatives à la gestion des services de téléphonie fixe et mobile 2 ans sauf l'hypothèse d'un contentieux nécessitant une durée de conservation plus longue et sans excéder alors la fin de la procédure, et celles relatives à la gestion des enregistrements téléphoniques 5 ans.

A cet égard la Commission observe, d'une part, qu'aux termes de sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017 les enregistrements téléphoniques peuvent être conservés pour une durée maximale de 5 ans, et d'autre part, que l'article 5 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-359 du 21 juin 2012 énonce que « *les informations nominatives relatives à l'utilisation des outils de téléphonie fixe ou mobile ne peuvent être conservées au-delà d'un délai de deux ans* ».

Aussi, la Commission considère que ces durées de conservation sont conformes aux exigences légales.

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

**Constate que** la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique est chiffrée sur son support de réception.

#### **Rappelle que :**

- seuls les collaborateurs concernés par les objectifs poursuivis par le dispositif d'enregistrement des conversations devront être soumis à cet enregistrement ;
- les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare feux) ainsi que les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort.

#### **Demande que :**

- la fonctionnalité consistant à « *contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées* » soit assurée conformément au cadre fixé par sa délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017 ;
- le responsable de traitement s'assure que l'information préalable des tiers est effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.



**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 Compagnie Monégasque de Banque du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail et gestion des enregistrements téléphoniques* ».**

Le Président

Guy MAGNAN