

Délibération n° 2017-135 du 19 juillet 2017

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant décision de fixer des délais de conservation des informations nominatives plus brefs que ceux prévus à la déclaration relative à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Gestion des réclamations* »

présenté par BNP Paribas Wealth Management Monaco

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 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° 2017-055 du 19 avril 2017 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant recommandation sur les traitements automatisés d'informations nominatives ayant pour finalité « *la gestion du contentieux* » ;

Vu la déclaration déposée par BNP Paribas Wealth Management Monaco, le 5 avril 2017, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité la «*Gestion des réclamations* », et dont il a été délivré récépissé le 21 avril 2017.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

A l'examen d'une déclaration relative à un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des réclamations* », déposée par la BNP Paribas Wealth Management Monaco, immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 91S02724, et ayant pour activité « *la réalisation de toutes opérations de banque ou connexes telles que définies par la "loi bancaire" applicable (...)* », la Commission a relevé que le responsable de traitement indiquait conserver les informations des personnes concernées pour une durée de « *10 ans après la fin de la relation commerciale* ».

La Commission a examiné la durée de conservation des informations et a décidé de la modifier, conformément aux articles 9 et 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

I. Rappel des caractéristiques principales du traitement

➤ ***Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement***

La finalité du traitement est « *Gestion des réclamations* ».

Il indique que les personnes concernées sont les « *clients (personnes physiques et personnes morales, mandataires, bénéficiaires économiques) et employés* ».

Il a pour fonctionnalités :

- collecter les réclamations ;
- assurer le suivi administratif des réponses ;
- établir des statistiques / reporting sur les réclamations.

➤ ***Sur les informations nominatives objets du traitement***

Les informations nominatives objets du présent traitement sont :

- identité : *employés* : nom du conseiller ;
- caractéristiques financières : *client* : racine client ;
- caractéristiques de la réclamation : numéro de la réclamation, date (de réception, d'envoi, de clôture) de la réclamation, mode de transmission, service concerné, impact de la réclamation, réclamation ayant donné lieu à un remboursement (oui/non), délai de réponse.

II. Sur la durée de conservation

Le responsable de traitement fait état d'une durée de conservation de « *10 ans après la fin de la relation commerciale* ».

La Commission observe que, conformément à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, « *les informations nominatives doivent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles sont collectées (...)* ».

Aussi, elle estime que la durée de conservation des informations doit être en lien avec la réclamation.

A cet égard, dans une délibération n° 2017-003 du 18 janvier 2017 relative à la « *Gestion des litiges et des réclamations* », elle a considéré que les informations pouvaient être conservées jusqu'au règlement amiable du litige, ou jusqu'à la prescription de l'action en justice correspondante et que dans les informations relatives à un contentieux devaient être supprimées à l'extinction des procédures et de leurs exécutions.

Par ailleurs, dans sa Délibération n° 2017-055 du 19 avril 2017 portant recommandation sur les traitements automatisés d'informations nominatives ayant pour finalité « *la gestion du contentieux* », elle estime que « *les données collectées dans le cadre de la gestion d'un précontentieux doivent être supprimées dès le règlement amiable d'un litige ou à la date de prescription de l'action en justice correspondante* » et que « *les informations relatives à un contentieux doivent être supprimées dès l'extinction des procédures et de leurs exécutions* ».

Aussi, observant que le traitement dont s'agit se rapporte à la seule « *gestion des réclamations* », elle fixe, conformément aux articles 9 et 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, la durée de conservation des informations au temps nécessaire à la gestion d'un précontentieux, et suivant le cas, sans excéder la date du règlement amiable du litige ou la date de prescription de l'action en justice correspondante.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Fixe la durée de conservation des informations au temps nécessaire à la gestion d'un précontentieux, et suivant le cas, sans excéder la date du règlement amiable du litige ou la date de prescription de l'action en justice correspondante.

Le Président

Guy MAGNAN