

Délibération n° 2023-007 du 18 janvier 2023

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 échanges téléphoniques sur les postes mobiles professionnels* »

présenté par Barclays Bank PLC (succursale de 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 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 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 Barclays Bank PLC (succursale de Monaco) le 12 décembre 2022 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des échanges téléphoniques sur les postes mobiles professionnels* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 18 janvier 2023 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Barclays Bank PLC est une société anglaise établie à Monaco par sa succursale enregistrée au RCI sous le numéro 68S01191, ayant pour activité « *la réalisation de toutes opérations de banque et connexes, telles que définies par la Loi bancaire* ».

Afin de conserver une traçabilité de chaque ordre émis sur les postes mobiles professionnels, 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 ce traitement a pour finalité « *Enregistrement des échanges téléphoniques sur les postes mobiles professionnels* ».

Les personnes concernées sont les clients et les prospects ainsi que toutes les personnes internes ou externes utilisant les lignes téléphoniques enregistrées de Barclays Bank PLC Monaco.

Enfin, les fonctionnalités sont les suivantes :

- enregistrer les conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ;
- enregistrer les conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance ;
- enregistrer les conversations afin de permettre l'établissement de preuves en cas de litige avec un client/employé ;
- enregistrer des conversations téléphoniques, des SMS (Short Message Service) et MMS (Multimedia Messaging Service) échangés sur les téléphones mobiles de la banque.

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

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 ainsi 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 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 transaction* ».

La Commission note par ailleurs qu'en vertu de l'article 23-2 de la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, modifiée, 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 Commission de Contrôle des Activités Financières de contrôler le respect de leurs obligations, et en particulier à l'égard des clients* ».

Elle prend acte également qu'en application de l'article 34 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2012, le responsable du contrôle permanent doit s'assurer de l'existence et de l'application de procédures garantissant la prise en compte conforme des instructions de la clientèle et des opérations diverses sur instruments financiers, tant en ce qui concerne les délais d'exécution que les modalités de mise à jour des comptes d'instruments financiers et espèces.

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 il est soumis, par l'exécution d'un contrat ou de mesures pré-contractuelles avec la personne concernée, et par la réalisation d'un intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement qui ne méconnaît ni l'intérêt, ni les droits fondamentaux de la personne concernée.

En ce sens, la Commission observe que la mise en œuvre du traitement est justifiée par les dispositions des textes précités.

Elle prend acte par ailleurs que seuls « *les collaborateurs dont la ligne est actuellement enregistrée disposeront d'un téléphone mobile professionnel (SMS/MMS et conversations téléphoniques enregistrées)* ».

A cet égard, la Commission préconise toutefois que soit instaurée une modalité permettant d'avoir une conversation d'ordre privé non enregistrée, notamment par la mise à disposition d'un « *téléphone blanc* » non enregistré ou en laissant la possibilité aux salariés d'utiliser leurs téléphones personnels.

Sous cette réserve, elle 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 les suivantes :

- identité : nom, prénom et 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 informations et au traitement ;
- informations temporelles : numéro de poste du collaborateur, numéro des contreparties appelant, durée des appels, date et heure de début et de fin d'appels ;
- conversation téléphonique : contenu de la conversation téléphonique ;
- SMS/MMS : contenu des SMS/MMS échangés sur les téléphones portables enregistrés.

Les informations relatives à l'identité ainsi que les conversations téléphoniques, les SMS/MMS ont pour origine les appelants et appelés.

Par ailleurs, les adresses et coordonnées, les données d'identification électronique et les informations temporelles 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'un document spécifique, d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général 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 tiers doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Enfin, elle prend acte que le responsable de traitement a mis en place « *un message d'accueil informant que l'appel est susceptible d'être enregistré* ».

➤ *Sur l'exercice du droit d'accès*

Le responsable de traitement indique que le droit d'accès s'exerce par voie postale ou par courrier électronique auprès de la Direction Générale de Barclay Bank PLC.

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° 2015-113 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 au Service d'Information et de Contrôle des Circuits Financiers (SICCFIN), à la Commission de Contrôle des Activités Financières (CCAF) et à la Direction de la Sûreté Publique.

La Commission considère ainsi que le SICCFIN et la 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 habilitées à avoir accès au traitement sont :

- le Service technology en charge de l'administration, de la maintenance et des tests du système d'enregistrement : modification, mise à jour ;
- services appartenant aux organes de contrôle (Contrôle Permanent, Barclay Internal Audit, Business Delivery, Control Delivery central et product, Monitoring and Testing, Compliance Monaco) : consultation ;
- les collaborateurs du département Barclays Investment Solution (BIS) : écoute de leurs propres conversations téléphoniques afin de s'assurer qu'aucune erreur n'a été commise lors de la prise d'ordres et éventuellement initier des corrections nécessaires ;
- les collaborateurs du département Gestion des réclamations : écoute des conversations téléphoniques afin d'être en mesure d'effectuer des investigations en cas de réclamation ;
- l'équipe Call Back Unit : écoute des conversations afin d'effectuer directement ou de contrôler la conformité des contre appels (« *call back* ») réalisés par les banquiers suite à réception de l'instruction du client ;
- le département Compliance : écoutes afin de permettre l'établissement de preuve en cas de litige avec un client/employé ;
- le prestataire : maintenance (pas d'accès aux écoutes).

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

La Commission rappelle toutefois 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.

En ce qui concerne le prestataire, elle 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.

VI. Sur les rapprochements et interconnexions

Le responsable de traitement indique que le traitement fait l'objet de deux rapprochements avec les traitements ayant respectivement pour finalité « *Gestion du personnel* » et « *Traitement des valeurs mobilières et autres instruments financiers* » ; tous deux légalement mis en oeuvre.

Il appert à la lecture du dossier un rapprochement avec un traitement lié à la gestion de la téléphonie mobile sur le lieu de travail.

Celui-ci n'ayant fait l'objet d'aucune formalité auprès d'elle, la Commission demande de le lui soumettre 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° 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 nominatives traitées sont toutes conservées 5 ans.

Concernant les logs de connexion, la Commission fixe toutefois leur durée de conservation à 1 an.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Préconise que soit instaurée une modalité permettant d'avoir une conversation d'ordre privé non enregistrée, notamment par la mise à disposition d'un « *téléphone blanc* » non enregistré ou en laissant la possibilité aux salariés d'utiliser leurs téléphones personnels.

Prend acte qu'un message d'accueil informant tout appelant extérieur que la conversation est susceptible d'être enregistrée a été mis en place.

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 :

- les documents d'information doivent être en conformité avec l'article 14 de la Loi n° 1.165 ;
- la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- la Direction de la Sûreté Publique ne pourra avoir communication des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de ses 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 lié à gestion de la téléphonie mobile sur le lieu de travail.

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 Barclays Bank PLC (succursale de Monaco) du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des échanges téléphoniques sur les postes mobiles professionnels* ».**

Le Président

Guy MAGNAN