

Délibération n° 2017-069 du 19 avril 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

« *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* »

présenté par Crédit Suisse (Monaco) SAM

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° 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 Crédit Suisse (Monaco) SAM le 16 janvier 2016 concernant 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* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 15 mars 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 19 avril 2017 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Crédit Suisse (Monaco) SAM est une société monégasque, immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 98S03517, qui a notamment pour objet social « *en Principauté de Monaco et à l'étranger, pour son compte ou pour le compte de tiers, directement ou en participation : la réalisation de toutes opérations de banque ou connexe telles que définies par la loi bancaire applicable ; la gestion de portefeuilles de valeurs mobilières, d'instruments financiers à terme ; la transmission d'ordres sur les marchés financiers, portant sur des valeurs mobilières, des instruments financiers à terme ; l'activité de conseil et d'assistance liée à ces activités (...)* ».

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 « *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».

Les personnes concernées sont les « *employés, clients et 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'enregistrement des conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance.

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

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° 1.138 du 7 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* ».

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 [...]* ».

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 considère par ailleurs que ce traitement est également justifié par la réalisation d'un intérêt légitime puisqu'il permet notamment au responsable de traitement « *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* ».

A cet égard, le responsable de traitement indique que les droits et libertés des personnes concernées sont respectés.

La Commission note ainsi 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 la « *banque tolère l'utilisation des téléphones mobiles personnels sur le lieu de travail dans le cadre d'un usage privé et raisonnable* » et qu'elle « *met à disposition des appareils non soumis à enregistrements pour tout le personnel de la banque y compris les délégués syndicaux et représentants du personnel.* »

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 ;
- conversation téléphonique : contenu de la conversation téléphonique ;
- horodatage : numéro de poste du collaborateur, numéro des contreparties appelant, durée des appels, date et heure de début et de fin des appels.

Les informations relatives aux adresses et coordonnées, aux données d'identification électronique et à l'horodatage proviennent du système d'enregistrement téléphonique.

Les informations relatives à l'identité et au contenu de la conversation téléphonique ont pour origine l'appelant et l'appelé.

Au vu de ce qui précède, 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 pour les employés au moyen d'une procédure interne accessible en intranet, à savoir une note de service, et pour les clients au moyen d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, à savoir les conditions générales.

A l'analyse de ces documents, la Commission considère que les modalités d'information préalable des personnes sont conformes aux dispositions de 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 auprès du Service Conformité pour les clients et les tiers, et auprès du Chief Executive Officer pour les employés.

La réponse à ce droit d'accès s'exerce selon les mêmes modalités.

Le délai de réponse est de 30 jours.

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 d'informations nominatives traitées.

Par ailleurs, elle estime que la communication aux Autorités judiciaires peut être justifiée par les besoins d'une enquête judiciaire. 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 :

- les personnes habilitées du service contrôle permanent : accès en consultation uniquement (écoutes) ;
- le personnel habilité des équipes d'administration du système d'enregistrement du Groupe (administration, maintenance et tests du système d'enregistrement) : accès en inscription, modification et consultation ;
- le personnel habilité du prestataire en charge de l'assistance et de la maintenance : accès en inscription, modification et consultation, uniquement sous la supervision du personnel de la Banque habilité.

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

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.

Elle 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 ne fait l'objet d'aucune interconnexion avec d'autres traitements.

Toutefois, il appert de l'examen de la demande d'autorisation que ledit traitement fait l'objet d'une interconnexion avec un traitement lié à l'autocommutateur, dont il appartiendra au responsable de traitement de déterminer la finalité.

Ce traitement n'ayant pas fait l'objet de déclaration auprès de la CCIN, la Commission demande au responsable de traitement 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.

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 observe également que la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012.

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 enregistrements pour une durée de 10 ans.

A cet égard la Commission soulève que dans sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017, qui annule et remplace sa recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012, elle estime désormais que les enregistrements téléphoniques peuvent être conservés pour une durée maximale de 5 ans, correspondant à la durée de prescription prévue par le Code civil.

Aussi, elle fixe la durée de conservations des enregistrements téléphoniques objets de la présente délibération à 5 ans.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Constate que la liste nominative des personnes ayant accès au traitement est tenue à jour et précise qu'elle doit lui être communiquée à première réquisition.

Considère que :

- le traitement est également justifié par la réalisation d'un intérêt légitime ;
- le SICCFIN et la CCAF peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont conférées, être destinataires d'informations nominatives traitées.

Fixe la durée de conservation des enregistrements téléphoniques à 5 ans.

Rappelle que :

- les Autorités judiciaires ne peuvent avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;

- 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 copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande que le responsable de traitement lui soumette dans les plus brefs délais un traitement lié à l'autocommutateur.

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 Crédit Suisse (Monaco) SA du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».**

Le Président

Guy MAGNAN