

**DELIBERATION N° 2015-32 DU 25 MARS 2015 DE LA COMMISSION DE CONTROLE
DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN
ŒUVRE DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT
POUR FINALITÉ « ENREGISTREMENT DE CONVERSATIONS TELEPHONIQUES MIS EN ŒUVRE
SUR LE LIEU DE TRAVAIL (SUR POSTES FIXES) »
PRESENTE PAR SOCIETE GENERALE SA**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

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 du 28 janvier 1981 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 et son Ordonnance Souveraine d'application ;

Vu la Loi n° 1.362 du 3 août 2009 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption et son Ordonnance Souveraine d'application ;

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, susvisée ;

Vu l'Arrêté Ministériel du 5 avril 2009 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers ;

Vu la délibération n° 2012-118 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives du 16 juillet 2012 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 Société Générale SA, le 18 février 2015, 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 (sur postes fixes)* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 25 mars 2015 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Société Générale SA est une société française représentée à Monaco par sa succursale enregistrée au RCI sous le numéro 62S01045, ayant pour objet des opérations de banque.

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cet établissement bancaire souhaite procéder à l'installation d'un système d'enregistrement des conversations téléphoniques.

A ce titre, en application de l'article 11-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, concernant la mise en œuvre de traitements automatisés d'informations nominatives à des fins de surveillance, Société Générale SA soumet la présente demande d'autorisation relative au traitement ayant pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail (sur postes fixes)* ».

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 (sur postes fixes)* ».

Les personnes concernées sont « *les employés, clients et tiers appelants ou appelés extérieurs* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres en cas de litige ;
- enregistrement des conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance.

La Commission constate que la finalité du traitement est déterminée et explicite, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, modifiée.

II. Sur la licéité et la justification du traitement

➤ Sur la licéité du traitement

Dans le cadre de sa recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012 « *sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par les établissements bancaires et assimilés* », la Commission pose 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, modifiée.

Elle a relevé 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 4 de la Loi n° 1.362 du 3 août 2009 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption dispose que les organismes bancaires « *doivent exercer une vigilance constante à l'égard de la relation d'affaires en examinant les transactions [...] conclues pendant toute sa durée [...]* ».

Enfin, l'article 34 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2012 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers dispose 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, modifiée.

➤ **Sur la justification**

Le 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 de ce traitement est justifiée par les dispositions des textes visés dans le cadre de l'analyse de la licéité du traitement.

Elle remarque par ailleurs que le traitement respecte les droits et libertés des personnes concernées.

Un message d'accueil informant préalablement tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation est en effet mis en place.

Le responsable de traitement précise en outre qu'afin « *de minimiser le plus possible l'atteinte aux droits et libertés des personnes concernées par le traitement, une vérification des écoutes réalisées est prise en charge afin de proscrire toute dérive.* » Celle-ci comprend la validation des habilitations par le Compliance Officer, l'administration des habilitations par le gestionnaire des habilitations ou son Backup, et des pistes d'Audit réalisées par le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information et transmises à la déontologie.

Il indique également que les appels internes ne sont pas enregistrés, seuls le sont les appels entrants et sortants.

Enfin, la Commission prend acte que la Politique de Sécurité de l'Information de Société Générale (Monaco) précise que « *l'ensemble des sites de la Société Générale (Monaco) bénéficie d'appareils non soumis à enregistrement* » et « *que l'usage du téléphone mobile personnel sur le lieu de travail est autorisé* ».

Elle constate ainsi que ces mesures sont en conformité avec sa délibération n° 2012-118, précitée.

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, modifiée.

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

Les informations collectées concernant l'identité, les adresses et coordonnées, ainsi que le contenu de la conversation téléphonique proviennent de l'appelant et de l'appelé.

Les informations relatives aux données d'identification électronique et à l'horodatage proviennent du dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques.

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, modifiée.

IV. Sur les droits des personnes concernées

➤ *Sur l'information des personnes concernées*

L'information préalable des personnes extérieures est effectuée par le biais d'un message d'accueil, celle des clients par l'acceptation des conditions générales d'ouverture de compte dont un projet est joint en annexe , et celle des collaborateurs par une note de service jointe au dossier.

Après étude de ces deux documents, la Commission relève qu'ils ne comportent pas toutes les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

Elle demande donc que ces documents soient complétés de manière à répondre aux exigences dudit article 14.

Sous cette condition, la Commission considère que les modalités d'information préalable sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

➤ *Sur l'exercice du droit d'accès*

Les droits d'accès, de modification, de mise à jour ou de suppression des données s'exercent par voie postale ou sur place auprès du Financial Déontologie et Compliance

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, modifiée.

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 (SICCFIN) et Judiciaires légalement habilitées* ».

La Commission considère que le SICCFIN peut, dans le cadre exclusif des missions qui lui sont conférées, être destinataire d'informations nominatives traitées.

Elle estime par ailleurs que la communication à la Direction de la Sûreté Publique peut être justifiée par les besoins d'une enquête judiciaire. A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, les services de Police ne pourront avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

Elle 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 Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information : en inscription, modification, mise à jour et consultation ;
- le gestionnaire des habilitations et son Backup : en inscription, modification, mise à jour et consultation ;
- les collaborateurs désignés et les clients concernés par les enregistrements, accompagnés du « *Compliance Officer* » ou de la personne qu'il délègue, conformément aux droits qui leur sont reconnus par la Loi n° 1.165 précitée : en consultation ;
- le « *Compliance Officer* » et les personnes qu'il délègue (Operation Business Manager, le Contrôleur Interne Middle Office Mutualisé et en l'absence de celui-ci le Responsable du Middle Office Mutualisé) : en consultation ;
- le Service de Contrôle Interne et les Services Juridiques et Contentieux, dans le cadre de leurs activités : en consultation.

Il appert toutefois de l'étude du dossier que le prestataire de service a également accès aux informations à des fins de maintenance.

A cet égard la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n°1.165, modifiée, celui-ci est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement.

De plus ses accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation.

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

La Commission appelle toutefois l'attention du responsable de traitement sur le fait que conformément aux dispositions de l'article 17-1 de la Loi n° 1.165, modifiée, la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour, et doit pouvoir être communiquée à la Commission à première réquisition.

VI. Sur les interconnexions et rapprochements

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.

A cet égard, la Commission constate que Société Générale SA a déclaré en 2014 un traitement ayant pour objet « *la gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail.* »

Elle en prend donc acte.

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'observations particulières.

La Commission rappelle toutefois 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, susvisée.

Elle rappelle également que, conformément à l'article 17 de la Loi n° 1.165, modifiée, les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques qu'il présente 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

Les informations sont conservées pour une durée de 5 ans.

La Commission considère que cette durée de conservation est conforme aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- le SICCFIN peut, dans le cadre exclusif des missions qui lui sont conférées, être destinataire d'informations nominatives traitées ;
- la Direction de la Sûreté Publique ne peut recevoir les informations nominatives traitées que dans le cadre exclusif des missions qui lui sont légalement conférées ;

- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la Loi n° 1.165, modifiée, doit être tenue à jour, et pouvoir être communiquée à la Commission à première réquisition ;
- le prestataire est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande que les documents d'information préalable à l'intention des personnes concernées soient modifiés afin de contenir l'ensemble des éléments prévus à l'article 14 de la Loi 1.165, modifiée ;

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 Société Générale SA., du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail (sur postes fixes)* ».**

Le Président,

Guy MAGNAN