

**DELIBERATION N° 2015-107 DU 18 NOVEMBRE 2015 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN ŒUVRE DE LA MODIFICATION DU TRAITEMENT AUTOMATISÉ D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITÉ « *ENREGISTREMENT DE CONVERSATIONS TELEPHONIQUES MIS EN ŒUVRE SUR LE LIEU DE TRAVAIL* », PRESENTÉE PAR **BNP PARIBAS WEALTH MANAGEMENT MONACO****

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

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 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° 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 le traitement d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement téléphonique* » mis en œuvre par BNP Paribas Wealth Management Monaco, le 3 février 2003 ;

Vu la demande d'autorisation modificative présentée le 7 octobre 2015 par BNP Paribas Wealth Management Monaco, 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 le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 18 novembre 2015 portant examen du traitement automatisé susvisé.

# La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

## Préambule

La BNP Paribas Wealth Management Monaco est une société anonyme monégasque immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 91S02724, qui a pour activité « (...) la réalisation de toutes opérations de banque ou connexes telles que définies par la "loi bancaire" applicable (...) ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, elle exploite un système d'enregistrement des conversations téléphoniques.

A ce titre, elle avait mis en œuvre le 3 février 2003 un traitement d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement téléphonique* », modifié dans les termes de la présente demande.

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, modifiée.

### **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* ».

Il est dénommé : « ASC ».

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

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* ».

Aussi, 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 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, modifiée.

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 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 responsable de traitement indique que le traitement est justifié par le respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis.

Par ailleurs, la Commission rappelle, conformément au point III 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* », qu'il est mis en œuvre « *aux seules fins de répondre à une obligation légale ou réglementaire de droit monégasque visant à l'établissement de procédures de contrôle interne dans les domaines financiers, comptables, bancaires et de lutte contre la corruption et le blanchiment* ».

Aussi, la Commission observe que, conformément à l'article 11-1 alinéa 2 de la Loi n° 1.165, le traitement dont s'agit, s'il est nécessaire à la poursuite d'un objectif essentiel, doit également respecter les droits et libertés des personnes concernées.

A cet égard, le responsable de traitement indique que « *l'enregistrement concerne tous les appels entrants et sortants des postes enregistrés (...) y compris les conversations privées effectuées à partir d'un équipement professionnel soumis à enregistrement* ». Cependant, « *les appels en interne ne sont pas enregistrés* ».

Par ailleurs, il précise que « *la Banque met à la disposition de ses collaborateurs un ou des appareils non soumis à enregistrement pour tout le personnel de la Banque y compris les Délégués Syndicaux et Délégués du Personnel* ».

Enfin, il énonce que « *la Banque tolère l'utilisation des téléphones portables personnels sur le lieu de travail dans le cadre d'un usage privé et raisonnable* ».

Aussi, la Commission constate qu'une procédure d'enregistrement et d'écoute des conversations téléphoniques a été mise en place, précisant notamment les personnes et Services habilités à demander une écoute des enregistrements.

A cet égard, elle relève que si « *les clients peuvent également formuler une telle demande, en vertu de leur droit d'accès* », elle observe que les autres personnes concernées ne semblent pas pouvoir bénéficier d'une procédure d'écoute des enregistrements.

Par ailleurs, elle observe que « *les écoutes ne peuvent être rapportées aux clients que sur la base d'un rapport oral de la conversation litigieuse* » et que « *la fonction juridique [est] seule habilitée à décider de la pertinence d'une éventuelle communication à la clientèle des fichiers d'enregistrement* ».

Sur ce point, elle rappelle que conformément à l'article 15 de la Loi n° 1.165, modifiée, toute personne justifiant de son identité peut obtenir, d'une part, « *des renseignements portant au moins sur la finalité du traitement, les catégories d'informations sur lesquelles il porte et les destinataires ou catégories de destinataires auxquelles les informations sont communiquées* », et d'autre part, « *communication de ces informations sous une forme écrite, non codée et conforme au contenu des enregistrements* ».

En conséquence, la Commission demande que toutes les personnes concernées puissent bénéficier, de manière effective, d'une procédure d'écoute des enregistrements de leurs conversations, ou *a minima*, d'une retranscription de celles-ci « *conforme au contenu des enregistrements* ».

Enfin, la Commission rappelle que le dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des ordres de transmissions, ni des Délégués Syndicaux et du Personnel.

A la condition de la prise en compte des éléments qui précèdent, la Commission considère 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 appelant/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 d'appels ;
- contenu de la conversation téléphonique : contenu de la conversation téléphonique.

Les informations relatives à l'identité et au contenu de la conversation téléphonique proviennent de l'appelant et de l'appelé. Les autres informations ont pour origine le système d'enregistrement.

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**

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées est effectuée par le biais d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, une procédure interne accessible en Intranet et un message vocal.

A cet égard, il précise que sont respectivement informés : les salariés, via le code de conduite de la banque et d'une « *procédure CCIN* » accessible sur l'Intranet ; les clients, à travers les conditions générales et les tiers, par un message vocal.

A l'examen du dossier, la Commission relève que le message vocal n'a pas été retranscrit et que le tableau « *récapitulatif déclarations traitements CCIN* » à l'attention des salariés n'ont pas été joints.

En conséquence, elle demande que le responsable de traitement s'assure que l'information préalable des personnes concernées est conforme aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

##### **➤ Sur l'exercice du droit d'accès des personnes concernées**

Le responsable de traitement indique que les droits d'accès, de modification, de mise à jour ou de suppression des données s'exercent par la voie postale auprès du Service Réclamation ou par écrit au « *COO (Chief Operating Officer)* » s'agissant des collaborateurs.

Le délai de réponse est de 30 jours.

Aussi, la Commission rappelle que toutes les personnes concernées doivent bénéficier, de manière effective, d'une procédure de réécoute des enregistrements de leurs conversations, ou *a minima*, d'une retranscription de celles-ci conforme au contenu des enregistrements.

A cette condition, 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 personnes ayant accès au traitement et les communications d'informations**

##### **➤ Sur les accès au traitement**

Le responsable de traitement indique qu'ont accès au traitement :

- en consultation (écoute) : les personnes habilitées des Services Conformité, Audit Interne, Inspection Générale, Affaires Juridiques, Contrôle Permanent et Direction Générale.
- tous droits : le personnel habilité du Service Informatique dont le Responsable de la Filière Technologie/Process/Opérations (administration, maintenance et tests du système d'enregistrement), et le personnel habilité du prestataire sous la supervision du personnel de la Banque habilité (assistance et maintenance).

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, modifiée, 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 rappelle enfin qu'en application 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 lui être communiquée à première réquisition.

➤ **Sur les communications d'informations**

Le responsable de traitement indique que les informations sont susceptibles d'être communiquées à la CCAF, au SICCFIN et aux Autorités Judiciaires légalement habilitées.

La Commission considère que ces communications d'informations sont justifiées.

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

Le responsable de traitement n'indique aucun rapprochement ni aucune interconnexion avec le présent traitement.

A l'examen du dossier, la Commission observe que « *chaque connexion au serveur des écoutes téléphoniques déclenche une alerte reçue par email à l'IT qui est systématiquement informée de toute écoute pratiquée sur les bandes* ».

Elle considère donc que le traitement dont s'agit fait l'objet d'un rapprochement ou d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Messagerie interne* » mis en œuvre le 3 février 2003.

Aussi elle estime que les personnes se connectant au serveur des écoutes téléphoniques doivent être informées du déclenchement d'une alerte reçue par email à l'IT.

Par ailleurs, la Commission constate qu'il fait également l'objet d'une interconnexion avec un traitement relatif à la gestion des accès et des habilitations, non légalement mis en œuvre.

Enfin, elle relève une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* ». Celui-ci a fait l'objet d'une déclaration simplifiée dont il a été délivré récépissé le 12 octobre 2015, en application de l'Arrêté Ministériel n° 2012-359 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* ».

La Commission relève que ledit Arrêté Ministériel exclut de son champ d'application les interconnexions avec des traitements permettant l'enregistrement de conversations téléphoniques.

Aussi, elle invite le responsable de traitement à lui déclarer dans les plus brefs délais le traitement relatif à la gestion des accès et des habilitations et le traitement relatif à la gestion des services de téléphonie fixe et mobile en la forme ordinaire.

## **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.

Il apparaît également que l'architecture technique des enregistrements téléphoniques repose sur des équipements de raccordements des serveurs et postes téléphoniques qui doivent être protégés par un login et mot de passe réputé fort. Par ailleurs, les ports non utilisés doivent être désactivés.

Elle rappelle enfin 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 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**

Les informations objets du traitement dont s'agit sont conservées pour une durée de 10 ans.

La Commission constate que cette durée est en adéquation avec le point IX 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* ».

Aussi, elle considère que la durée de conservation des informations est conforme à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, modifiée.

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

**Rappelle que :**

- ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des ordres de transmissions, ni des Délégués Syndicaux et du Personnel ;

- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception ;
- 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 ;
- les équipements de raccordements des serveurs et postes téléphoniques doivent être protégés par un login et un mot de passe réputé fort et les ports non utilisés doivent être désactivés.

**Demande que :**

- l'ensemble des personnes concernées puissent bénéficier, de manière effective, d'une procédure de réécoute des enregistrements de leurs conversations, ou a minima, d'une retranscription de celles-ci conforme au contenu des enregistrements ;
- le responsable de traitement s'assure que l'information préalable des personnes concernées est conforme aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée ;
- les personnes se connectant au serveur des écoutes téléphoniques soient informées du déclenchement d'une alerte reçue par email à l'IT ;
- le responsable de traitement lui déclare dans les plus brefs délais le traitement relatif à la gestion des accès et des habilitations et le traitement relatif à la gestion des services de téléphonie fixe et mobile en la forme ordinaire.

**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 BNP Paribas Wealth Management Monaco, de la modification 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