

Délibération n° 2021-117 du 23 juin 2021

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 Société De Banque 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 ;

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 2012 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 Société De Banque Monaco le 20 avril 2021 concernant la mise en œuvre d'un 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 17 juin 2021, 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 23 juin 2021 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Société De Banque Monaco (SDBM) est une société monégasque, immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 19S08179, ayant pour activité « *de faire pour elle-même, pour le compte de tiers ou en participation, à Monaco et à l'étranger, toutes opérations de banque ainsi que toutes opérations connexes et annexes, d'effectuer toutes activités de courtage d'assurances et plus généralement toutes activités d'intermédiation en assurances ainsi que toutes autres opérations entrant dans le champ d'activité d'un établissement de crédit conformément à la réglementation et à la législation en vigueur, - de prendre et de gérer toute participation directe ou indirecte dans toute société monégasque ou étrangère par voie de créations de sociétés nouvelles, d'apports, souscriptions ou achats de titres ou droits sociaux, fusions, associations ou participations, syndicats de garantie ou autrement, - pour le compte de tiers, l'intermédiation aux fins de placements financiers sous la forme de placement simple non garanti et du placement garanti, - la prestation de services d'investissements au sens du Code monétaire et financier, et de la loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, notamment : 1°) la gestion, pour le compte de tiers, de portefeuilles de valeurs mobilières ou d'instruments financiers à terme, 3°) la réception et la transmission d'ordres sur les marchés financiers, portant sur des valeurs mobilières ou des instruments financiers à terme, pour le compte de tiers ; 4°) le conseil et l'assistance dans les matières visées aux chiffres 1) à 3). Et généralement faire toutes opérations financières, industrielles, commerciales, mobilières ou immobilières se rattachant directement ou indirectement aux objets précités ou entrant dans le champ d'activité d'une banque. »*

Elle est issue de la fusion des enseignes Société Marseillaise de Crédit Monaco et Crédit du Nord Succursale de Monaco.

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, 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 le traitement a pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».

Les personnes concernées sont les salariés, les clients, les tiers appelants ou appelés.

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 ;
- la production d'états statistiques (nombre d'appels, ratios décrochés...).

S'agissant de « *la production d'états statistiques* » le responsable de traitement précise qu' « *il est possible d'avoir des statistiques par poste et par personne. Il est également possible d'avoir des statistiques agrégées notamment par agence* ».

A cet égard, en l'absence de plus de précisions de la part de responsable de traitement sur l'objectif des statistiques nominatives et sur l'utilisation qui en serait faite, la Commission exclut toutefois lesdites statistiques.

Elle 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 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°1.338 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* ».

La Commission note par ailleurs que l'article 34 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2012, susvisé, 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 les instruments financiers* ».

En l'espèce, elle constate que le responsable de traitement souhaite mettre en œuvre ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques aux fins susvisées.

La Commission 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.

Le responsable de traitement précise par ailleurs que « *seuls les commerciaux, Banquiers Privés et assistants respectifs, les trois collaborateurs du département Commerce Extérieur (COMEX) qui traitent les opérations hors zone SEPA, ainsi que les deux collaborateurs du secteur Affaires Spéciales/contentieux (Direction des Risques) sont enregistrés* ».

A cet égard, la Commission demande toutefois que, conformément à sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017, seuls les salariés concernés par la passation et la validation des ordres dans le cadre de la relation d'affaires doivent être soumis à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques.

Enfin elle note 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 le personnel de la banque y compris les délégués syndicaux et représentants du personnel* ».

Sous réserve de la prise en compte de ce qui précède, la Commission 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 :

- 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 : login, mot de passe ;
- informations temporelles : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
- horodatage : numéro de poste de 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.

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

Les informations relatives aux adresses et coordonnées et l'horodatage ont pour origine le traitement ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* ».

Les données d'identification électronique et les informations temporelles ont pour origine le système 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 des personnes concernées est effectuée au moyen d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé.

A cet égard, le responsable de traitement a joint un extrait du règlement intérieur à destination des employés et un extrait d'une convention de relation bancaire à destination des clients.

A la lecture de ces extraits, la Commission observe que lesdits documents n'informent pas les personnes concernées conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

Par ailleurs, le responsable de traitement indique qu'il tient à la disposition de ses clients « *la liste des traitements automatisés portant sur leurs informations nominatives, reprenant pour chaque traitement les informations citées à l'article 14 de la loi 1.165 relative à la protection des informations nominatives* ».

Aussi, elle estime qu'informer la personne concernée de la tenue à disposition d'une liste de traitements, qui nécessite de sa part une démarche active, n'est pas équivalent au fait de l'avertir, en ce que son abstention ne doit pas la priver d'être dûment informée.

Au vu de ce qui précède, la Commission demande que soit assurée l'information de l'ensemble des personnes concernées et que cette information soit effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

Enfin le responsable de traitement précise que les personnes concernées sont informées par « *un message pré décroché* » informant de l'enregistrement de la conversation pour les appels entrants : « *Société De Banque Monaco, Bonjour et Bienvenue. Afin d'améliorer notre qualité de service, nous vous informons que votre appel est susceptible d'être enregistré. Merci de patienter, nous allons vous répondre* ».

A cet égard la Commission rappelle que seules les lignes téléphoniques en lien avec la passation d'ordres peuvent faire l'objet d'un enregistrement.

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

Le responsable de traitement indique que le droit d'accès s'exerce par voie postale auprès de la Direction de la conformité.

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 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 ayant accès au traitement sont :

- le Directeur Administratif et son adjoint : consultation ;
- le supérieur hiérarchique de la personne écoutée, les directeurs locaux des fonctions de contrôles et de la conformité : participation à la consultation sur validation du Directeur Administratif ;
- l'Inspection Générale du Groupe : consultation dans le cadre de leurs missions d'audits ;
- le prestataire : inscription, modification, consultation et suppression dans le cadre de ses opérations de maintenance et de tests du système d'enregistrement.

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 précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

Enfin, s'agissant du prestataire, elle rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, les droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation de service. De plus, ledit prestataire 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 interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'interconnexions avec les traitements ayant respectivement pour finalité « *Gestion administrative des salariés* » et « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* ».

La Commission prend acte que ces traitements ont été légalement mis en œuvre.

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 également que la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement doit être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération 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 relatives à l'identité, aux adresses et coordonnées ainsi que l'horodatage et la conversation téléphonique sont conservées 5 ans.

Les informations temporelles sont conservées 1 an.

Enfin les données d'identification électronique sont conservées tant que la personne est en poste.

La Commission constate que ces durées sont conformes aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- seules les lignes téléphoniques en lien avec la passation d'ordres peuvent faire l'objet d'un enregistrement ;
- le SICCFIN et la CCAF peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont conférées, être destinataires des informations du traitement ;
- les Autorités judiciaires ne peuvent avoir accès aux informations objet du traitement que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et 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'informations issues de ce traitement doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande que :

- seuls les salariés concernés par la passation et la validation des ordres dans le cadre de la relation d'affaires soient soumis à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques ;
- soit assurée l'information de l'ensemble des personnes concernées et que cette information soit effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

Exclut la production de statistiques nominatives.

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 De Banque Monaco 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