

**DELIBERATION N° 2014-176 DU 11 DECEMBRE 2014 DE LA COMMISSION DE CONTROLE
DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN ŒUVRE
DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE
« ENREGISTREMENT DE CONVERSATIONS TELEPHONIQUES MIS EN ŒUVRE SUR LE LIEU DE
TRAVAIL (SUR POSTES FIXES ET MOBILES BLACKBERRY PROFESSIONNELS) » PRESENTE PAR
LA SOCIETE GENERALE PRIVATE BANKING SAM**

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 la Société Générale Private Banking SAM, le 17 octobre 2014, 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 et mobiles blackberry professionnels)* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 11 décembre 2014 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Société Générale Private Banking SAM, immatriculée au RCI sous le numéro 96 S 3214, est un établissement bancaire ayant notamment pour objet « *Tant en Principauté de Monaco qu'à l'étranger : toutes 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.

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 (sur postes fixes et mobiles blackberry professionnels)* ».

Les personnes concernées sont « *les employés, les 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 ou 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* ».

Elle a observé également que 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, elle constate que le responsable de traitement souhaite mettre en œuvre ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques aux fins susvisées.

Par conséquent, elle considère 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.

Par ailleurs, le responsable de traitement indique que « *ces enregistrements sont réalisés principalement sur les postes de négociateurs d'instruments financiers et de personnes qui, sans être négociateur, participent à la relation commerciale avec les contreparties de l'entité* ».

De plus, la Commission relève que « *la Société Générale Private Banking (Monaco) entend utiliser ce traitement dans le respect des droits et libertés des personnes qu'il concerne. Ces personnes bénéficient d'une information préalable et suffisante sur son existence et son exploitation, sachant que la clientèle approuve le recours à ce procédé par acceptation des conditions générales d'ouverture de compte.* »

Elle observe également qu'il existe une procédure interne relative aux enregistrements des conversations téléphonique des postes fixes et mobiles.

Par ailleurs, le responsable de traitement souligne « *qu'un message d'accueil informant préalablement tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation est mis en place* ».

Enfin, il précise que ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne concerne que certains salariés déterminés, que l'ensemble des sites de la Société Générale Private Banking SAM bénéficie d'appareils non soumis à enregistrement et que l'usage du téléphone mobile personnel sur le lieu de travail est autorisé. La Commission en prend donc acte.

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

Au vu de ce qui précède, elle 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 nominatives traitées 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 ;
- contenu de la conversation téléphonique : contenu de la conversation téléphonique ;
- horodatage : numéro de poste du collaborateur, numéro des contreparties appelant, durée des appels, date et heure de débuts et de fins d'appels.

Les informations collectées concernant l'identité, les adresses et coordonnées, ainsi que l'enregistrement de la conversation 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, elle 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 concernées est effectuée par une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, par une procédure interne accessible en Intranet, joints à la présente demande d'autorisation, ainsi que par un message vocal à l'attention des tiers.

A l'analyse desdits documents, la Commission constate que ces derniers n'appellent pas d'observations particulières.

Ainsi, elle 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 et de suppression des données s'exercent sur place et par voie postale auprès du Responsable 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 estime 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.

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

La Commission considère 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 (inscription, modification mise à jour et consultation) ;
- le gestionnaire des habilitations et son backup (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 (consultation) ;
- le « *compliance officer* » et les personnes qu'il délègue, l'Opération Business Manager, le Contrôleur interne Middle Office Mutualisé et en l'absence de celui-ci le Responsable du Middle Office Mutualisé (consultation) ;
- le Service de Contrôle Interne et les Services Juridiques et Contentieux, dans le cadre de leurs activités (consultation).

Par ailleurs, la Commission relève que le responsable de traitement a recours à un prestataire à des fins de maintenance du système.

Ainsi, 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.

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, 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 invite le responsable de traitement à lui déclarer ledit traitement dans les plus brefs délais par la procédure de déclaration 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 appert 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. Par ailleurs, les ports non utilisés doivent être désactivés.

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 présentés par ce traitement 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 de ce traitement 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 :

- la Direction de la Sûreté Publique ainsi que le SICCFIN ne peuvent recevoir les informations objets du traitement que dans le cadre exclusif des missions qui leurs sont légalement conférées ;
- 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 la première réquisition ;

Demande que les interconnexions n'aient lieu qu'entre les traitements légalement mis en œuvre ;

Sous réserve de la prise en compte de la demande qui précède,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre par la Société Générale Private Banking SAM du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail (sur postes fixes et mobiles blackberry professionnels)* ».**

Le Président,

Guy MAGNAN