

Délibération n° 2017-080 du 17 mai 2017

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant décision de fixer des délais de conservation des informations nominatives plus brefs que ceux prévus à la déclaration relative à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Gestion des réclamations* »

présenté par la Société Générale Private Banking (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 du 28 janvier 1981 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 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 la délibération n°2017-055 du 19 avril 2017 portant recommandation sur les traitements automatisés d'informations nominatives ayant pour finalité « *la gestion du contentieux* » ;

Vu la délibération n°2016-43 du 16 mars 2016 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion et traçabilité des habilitations informatiques* » présenté par la Société Générale Private Banking (Monaco) SAM ;

Vu la déclaration déposée par la Société Générale Private Banking (Monaco) SAM, le 21 décembre 2016, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité la « *Gestion des réclamations* », et dont il a été délivré récépissé le 20 janvier 2017.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

A l'examen d'une déclaration relative à un traitement d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des réclamations* », déposée par la Société Générale Private Banking (Monaco) SAM, ayant notamment pour objet de faire « *tant en Principauté de Monaco qu'à l'étranger, toutes opérations de banque [...]* ».

La Commission a relevé que le responsable de traitement indiquait conserver les informations relatives à l'identité, aux caractéristiques financières et aux caractéristiques de la réclamation concernée, « *10 ans après la fin de la relation commerciale* » et s'agissant des données d'identification électronique et des données de connexion « *5 ans à compter du départ du salarié* ».

La Commission a examiné la durée de conservation des informations et a décidé de la modifier, conformément aux articles 9 et 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

I. Rappel des caractéristiques principales du traitement

➤ ***Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement***

Le présent traitement a pour finalité « *Gestion des réclamations* ».

Il concerne les clients et les employés.

Il a pour fonctionnalité :

- collecter les réclamations ;
- assurer le suivi administratif des réponses ;
- établir des statistiques/reportings sur les réclamations.

➤ ***Sur les informations traitées***

Les informations nominatives objets du présent traitement sont :

- identité : client : initiales du client, qualité du demandeur ; employé : nom du customer relationship manager ;
- caractéristiques financières : numéro(s) de compte concerné, montant des avoirs du client à la date de la réclamation;
- données d'identification électronique : identifiant/nom du compte utilisateur ou administrateur, domaine du compte, groupe d'utilisateurs, type de droit ;
- caractéristiques de la réclamation : numéro, nature et date d'ouverture, de réception du dossier de la réclamation, mode de transmission, service concerné, produits concernés, montant réclamé, montant de la perte estimée ;
- données de connexion : logs, traces d'exécution, horodatage.

Les informations relatives à l'identité des clients et aux caractéristiques financières ont pour origine le traitement légalement mis en œuvre « *Tenue de compte de la clientèle* », les informations relatives à l'identité des salariés ont pour origine le traitement légalement mis en œuvre « *Gestion administrative des salariés* », enfin les informations relatives aux caractéristiques de la réclamation ont pour origine le support de réclamation client.

II. Sur la durée de conservation

Le responsable de traitement indique conserver les informations relatives à l'identité, aux caractéristiques financières et aux caractéristiques de la réclamation « *10 ans après la fin de la relation commerciale* » et les informations relatives aux données d'identification électronique et aux données de connexion « *5 ans à compter du départ du salarié* ».

A cet égard, la Commission rappelle que les informations nominatives doivent être « *conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles sont collectées ou pour laquelle elles sont traitées ultérieurement* », conformément à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Aussi, s'agissant des informations relatives à l'identité, aux caractéristiques financières et aux caractéristiques de la réclamation concernée, la Commission estime que les informations peuvent être conservées jusqu'au règlement amiable d'un litige ou à la date de prescription de l'action en justice correspondante dans le cadre de la gestion d'un précontentieux, conformément aux délais prévus par la délibération n°2017-055 du 19 avril 2017 portant recommandation sur les traitements automatisés d'informations nominatives ayant pour finalité « *la gestion du contentieux* » .

S'agissant des données d'identification électronique, la Commission avait préconisé aux termes de la délibération n° 2016-43 du 16 mars 2016 relative à la « *Gestion et traçabilité des habilitations informatiques* » présenté par la Société Générale Private Banking que ces informations seraient conservées le temps de « *la durée de la relation contractuelle avec l'employé ou de son affectation à un service ; étant entendu que les habilitations devront être supprimées immédiatement après la fin du contrat de travail ou dès le changement de service* ».

Enfin, la Commission avait estimé dans cette même délibération, que les données de connexion devaient être conservées un an à compter de leur collecte.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Fixe les durées de conservation suivantes :

- les informations relatives à l'identité, aux caractéristiques financières et aux caractéristiques de la réclamation concernée seront conservées jusqu'au règlement amiable du litige ou à la date de prescription de l'action en justice correspondante dans le cadre de la gestion d'un précontentieux conformément à la délibération n° 2017-055 du 19 avril 2017 ;
- les données d'identification électronique seront conservées le temps de « *la durée de la relation contractuelle avec l'employé ou de son affectation à un service* » conformément à la délibération n° 2016-43 du 16 mars 2016 ;
- les données de connexion seront conservées un an à compter de leur collecte conformément à la délibération n° 2016-43 du 16 mars 2016.

Le Président

Guy MAGNAN