

**DELIBERATION n° 2016-122 DU 21 SEPTEMBRE 2016 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 DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES  
MIS EN ŒUVRE SUR LE LIEU DE TRAVAIL »,  
PRESENTE PAR UNION BANCAIRE PRIVEE – SUCCURSALE DE MONACO**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Convention 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, modifiée ;

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 ;

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'Ordonnance Souveraine n° 2.318 du 3 août 2009, modifiée, fixant les conditions d'application de la Loi n° 1.362 du 3 août 2009, 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 du 16 juillet 2012 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 présentée le 8 juillet 2016 par Union Bancaire Privée – Succursale de Monaco concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des 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 6 septembre 2016, conformément à l'article 11-1 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 21 septembre 2016 portant examen du traitement automatisé susvisé.

## **La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,**

### **Préambule**

Union Bancaire Privée est la succursale à Monaco de UBP SA, établissement bancaire suisse (Genève), immatriculé au répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 14S06257, 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.

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 traitement a pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».

Les personnes concernées sont les employés, les clients et les tiers [appelants/appelés].

S'agissant des employés, la Commission rappelle que, conformément au point II de sa délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012, « *seuls les collaborateurs concernés, au regard des objectifs visés au point IV de la présente délibération, devront être soumis à cette mesure d'enregistrement des conversations téléphoniques* ».

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* ».

Par ailleurs, le responsable de traitement précise que « *la banque s'attache à mettre en œuvre [le traitement] dans le respect des droits et libertés des personnes concernées (...)* ».

Aussi, la Commission observe que les fonctionnalités du traitement dont s'agit sont conformes au point IV de la délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012 et elle rappelle « *que ce dispositif ne saurait être détourné de [sa] finalité [et] conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs, ni des délégués syndicaux et des délégués du personnel* ».

A la condition de ce qui précède, la Commission considère 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° 2012-118 du 16 juillet 2012, 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 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 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 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 du 23 décembre 1993.

### **➤ 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, 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 du 23 décembre 1993, 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 expose que « *l'enregistrement de certains postes fixes de la banque répond à un objectif légitime essentiel [puisqu'il permet notamment] :*

- *de justifier en détail l'origine et la transmission des ordres et notamment l'individualisation des opérations effectuées ;*
- *de pouvoir apporter la preuve pour chaque ordre de la date de sa réception, ainsi que de celle de sa transmission ;*
- *de garantir l'enregistrement chronologique des ordres ».*

Aussi, il précise que « *la banque s'attache à mettre en œuvre [le traitement] dans le respect des droits et libertés des personnes concernées (...)* ».

Enfin, il indique :

- qu'une information préalable du dispositif d'enregistrement au travers du règlement intérieur et de la directive « *enregistrement des communications* » est accessible sur l'intranet de la banque ;
- qu'une information sur les droits d'accès et leurs modalités d'exercice au travers d'une note de service affichée dans les locaux reprend pour l'ensemble des traitements mis en œuvre les informations de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- qu'une note de service sur la mise à disposition d'appareil non soumis à enregistrements pour tout le personnel de la banque y compris les délégués syndicaux et les représentants du personnel est affichée dans les locaux ;
- que la banque tolère l'utilisation des téléphones mobiles personnels sur le lieu de travail dans le cadre d'un usage privé et raisonnable ;
- que les clients sont informés par les conditions générales et la mise à disposition de la liste des traitements automatisés ;
- que les tiers sont informés au travers d'un message d'accueil informant tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation.

Cependant, et observant que la procédure d'écoute des conversations enregistrées n'a pas été jointe au dossier, la Commission rappelle conformément à l'article 15 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, que 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 le responsable de traitement s'assure que toutes les personnes concernées bénéficient, 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, elle 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 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 appelant/appelé ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
- horodatage : 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 relevant des catégories « *identité* » et « *contenu de la conversation téléphonique* » ont pour origine l'appelant et l'appelé. Les autres informations sont issues du dispositif d'enregistrement téléphonique.

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 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'un document spécifique, d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé et, pour les tiers appelants, par un message vocal.

A cet égard, il a été joint la transcription de deux clauses destinées à l'information des employés et deux extraits des conditions générales à l'intention des clients.

A la lecture des deux clauses destinées l'information des employés, la Commission observe qu'elles n'informent pas les personnes concernées conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée, s'agissant notamment de la finalité exacte du traitement et des catégories de destinataires du traitement dont s'agit.

Par ailleurs elle relève que « *la Banque UBP tient à la disposition de ses salariés la liste des traitements exploitant des données nominatives sur le répertoire partagé du réseau (...)* ».

Sur ce point, elle rappelle que l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, dispose que « *les personnes auprès de qui des informations nominatives sont recueillies doivent être averties (...) de la finalité du traitement* ».

Ainsi, la Commission 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 équivalente au fait de l'avertir, en ce que son abstention ne doit pas la priver d'être dûment informée.

S'agissant des deux extraits des conditions générales, ceux-ci sont rédigés dans des termes généraux et il est également indiqué par le responsable de traitement que « *l'entité 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 n° 1.165 relative à la protection des informations nominatives* ».

Aussi, la Commission estime qu'informer le client de la possibilité de se faire communiquer la liste des traitements, qui nécessite de sa part une démarche active, n'est pas équivalente au fait de l'avertir, en ce que son abstention ne doit pas le priver d'être dûment informé.

A l'égard de ce qui précède, la Commission rappelle que l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, prévoit que les personnes concernées doivent être averties notamment de l'identité du responsable de traitement, de la finalité du traitement, de l'identité des destinataires ou des catégories de destinataires des informations et de l'existence d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification à l'égard des informations les concernant.

Enfin, elle n'est pas en mesure d'apprécier la qualité de l'information délivrée aux autres catégories de personnes concernées.

En conséquence, la Commission demande que soit assurée l'information de l'ensemble des personnes concernées et ce conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

➤ ***Sur l'exercice du droit d'accès, de modification et de mise à jour***

Le responsable de traitement indique que le droit d'accès s'exerce par la voie postale auprès du Managing Director (Chief Operating Officer (COO)). Le délai de réponse est de 30 jours. Les droits de modification et de mise à jour des données sont exercés dans les mêmes formes.

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 personnes ayant accès au traitement et les communications d'informations**

➤ ***Sur les accès au traitement***

Le responsable de traitement indique dans le dossier soumis qu'ont accès au traitement :

- « le BISO (*Business Information Security Officer*), le département Contrôle Permanent, le département Compliance local, la Direction Générale et le service d'audit interne Groupe : en consultation (écoutes) ;
- le personnel habilité du Service Informatique Groupe (*maintenance et tests du système d'enregistrement*) : en inscription, modification et consultation ;
- le personnel habilité du prestataire Mobatime (*assistance et maintenance*) sous la supervision du personnel de la banque habilité : en inscription, modification et consultation ».

Par ailleurs, il indique qu' « une liste des personnes habilitées est mise en place et tenue à jour ». La Commission en prend donc acte.

A l'examen du dossier, la Commission relève :

- que « *le personnel habilité du Service Informatique local (maintenance du système d'enregistrement de premier niveau) [dispose également] d'accès en inscription, modification et consultation* » ;
- qu'« *en cas de recours à des prestations externes, les interventions sont systématiquement encadrées par du personnel interne* » ;

En ce qui concerne le prestataire, elle rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, 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.

Aussi, elle considère que ces accès sont justifiés.

#### ➤ **Sur les communications d'informations**

Le responsable de traitement indique que les informations sont susceptibles d'être communiquées « *aux Autorités Administratives (CCAF, SICCFIN) et Judiciaires légalement habilitées* ».

La Commission en prend acte et rappelle qu'elles sont susceptibles d'être communiquées aux Autorités compétentes dans le cadre des missions qui leurs sont légalement conférées.

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

Le responsable de traitement indique un rapprochement ou une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité la « *Gestion des accès et des habilitations IT [non encore déposé auprès de la CCIN]* ».

Par ailleurs, à l'examen du dossier, la Commission considère qu'il fait l'objet d'une interconnexion avec un traitement relatif à la gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail et d'un rapprochement avec un traitement relatif à la gestion de la messagerie professionnelle.

En conséquence, elle demande que les traitements ayant pour finalité respective la gestion des accès et des habilitations IT, la gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail et la gestion de la messagerie professionnelle lui soient soumis dans les plus brefs délais.

#### **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.

Toutefois, l'architecture technique repose sur des équipements de raccordement (switchs, routeurs, pare-feux) de serveurs et de périphériques qui doivent être protégés par un login et mot de passe réputé fort et les ports non utilisés doivent être désactivés.

La Commission observe également 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 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 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.

Par ailleurs, elle rappelle, conformément à la même recommandation, que dans le cadre de l'ouverture d'une procédure judiciaire, toute information nécessaire issue du traitement pourra être conservée jusqu'à la fin de la procédure.

Aussi, elle considère que la durée de conservation des informations est conforme à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

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

##### **Rappelle que :**

- ce dispositif ne saurait être détourné de sa finalité et conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs, ni des Délégués Syndicaux et des Délégués du Personnel ;
- les équipements de raccordement (switchs, routeurs, pare-feux) de serveurs et de périphériques doivent être protégés par un login et un mot de passe réputé fort et que les ports non utilisés doivent être désactivés ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

##### **Demande que :**

- le responsable de traitement s'assure que toutes les personnes concernées bénéficient, 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 ;



- l'information de l'ensemble des personnes concernées soit assurée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- le responsable de traitement lui soumette dans les plus brefs délais les traitements ayant pour finalité respective la gestion des accès et des habilitations IT, la gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail et la gestion de la messagerie professionnelle.

**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 Union Bancaire Privée – Succursale de 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