

**DELIBERATION N° 2015-34 DU 25 MARS 2015 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN ŒUVRE
DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITÉ
« ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES » PRESENTÉE PAR
LE CREDIT FONCIER DE MONACO (C.F.M.)**

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 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 déclaration ordinaire présentée par le CFM Monaco relative à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement d'instructions reçues par téléphone de la clientèle* », objet d'un récépissé de mise en œuvre en date du 17 décembre 2003 ;

Vu la demande d'autorisation déposée par le CFM Monaco, le 5 décembre 2014, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrements téléphoniques* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 2 février 2015, conformément à l'article 11-1 alinéa 3^{ème} de la Loi n° 1.165, susvisée.

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 25 mars 2015 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Le Crédit Foncier de Monaco (CFM Monaco), immatriculé au RCI sous le numéro 56 S 00341, est une banque dont l'activité principale est : « *toutes opérations bancaires et financières et plus généralement toutes opérations pouvant être exercées par les établissements de crédit de droit monégasque en conformité avec la législation et la réglementation qui leurs sont applicables* ».

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 « *Enregistrements téléphoniques* ».

La Commission considère que 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 des obligations 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 [...]* », et que 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 [...] doivent exercer une vigilance constante à l'égard de la relation d'affaires [...] en examinant les transactions ou opérations conclues pendant toute sa durée [...]* ».

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.

Elle relève également qu'il existe une procédure interne relative aux enregistrements des conversations téléphonique des postes fixes et notamment concernant la procédure d'écoute de ces dernières.

Par ailleurs, le responsable de traitement indique que ladite procédure mentionne le fait que « *tout collaborateur en contact avec la clientèle ou d'autre relations d'affaires doit être enregistré* ».

De plus, la Commission prend acte du fait que « *les collaborateurs pour lesquels les conversations sont enregistrées qui, pour raison personnelle voire confidentielle, ne souhaitent pas que leurs conversations privées soient enregistrées, sont autorisés à utiliser des postes téléphoniques non soumis au processus d'enregistrement ou à utiliser sur le lieu de travail leur téléphone mobile personnel, conformément au règlement intérieur de la banque* », ainsi que « *certaines postes dits en « libre-service » notamment dans les salons de réception de la banque peuvent aussi faire l'objet d'un enregistrement des conversations. De manière à en aviser la personne qui viendrait à les utiliser, une étiquette le mentionne clairement* ».

Enfin, le responsable de traitement souligne que les clients sont informés de l'enregistrement des conversations par le biais des « *Conditions Générales* ».

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 : nom, prénom, voix de l'appelant et de l'appelé ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;
- contenu de la conversation téléphonique : contenu de la conversation téléphonique ;
- horodatage : date, heure, durée d'appel.

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. Celles relatives aux données d'identification électronique et à l'horodatage sont issues du dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques.

Par ailleurs, à l'examen du dossier, la Commission considère que sont également collectés les logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements.

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*

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernée est assurée au moyen d'un courrier adressé à l'intéressé, une rubrique propre à la protection des données accessible en ligne, une mention particulière intégré dans un document d'ordre général et une procédure interne accessible en ligne.

A cet égard, la Commission observe qu'ont été joints au dossier une copie du message accessible en intranet (pour les employés) et les « *Conditions Générales* » (pour les clients).

A l'analyse de ces éléments, la Commission relève, d'une part, que les « *Conditions Générales* » ne mentionnent pas la finalité exacte du traitement et, d'autre part, que les deux documents ne font pas état des catégories de destinataires, conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

Elle demande donc à ce qu'ils soient dûment complétés.

De plus, elle n'est pas en mesure de s'assurer de l'information des tiers qui ne sont pas clients de la banque. Ainsi, elle demande que soit mis en place un message vocal à l'attention de ces derniers ou que cette information leur soit communiquée par un collaborateur, conformément à la recommandation n° 2012-118, précitée.

Enfin, elle demande que le service auprès duquel s'exerce le droit d'accès soit précisé pour chacune des catégories personnes concernées (clients, collaborateurs, tiers appelant extérieur).

Ainsi, sous ces conditions, 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 par courrier électronique auprès de la Direction des Ressources Humaines. Par ailleurs, la Commission constate que la documentation interne précise à l'attention des collaborateurs qu'il leur est également possible d'exercer leur droit d'accès auprès de la Direction de la Compliance.

Le délai de réponse est de 30 jours.

A cet égard, la Commission s'interroge sur le fait de savoir si la Direction des Ressources Humaines constitue un service adéquat pour l'exercice du droit d'accès des clients et des tiers appelants extérieurs.

En toute hypothèse, la Commission rappelle qu'il appartient au responsable de traitement de s'assurer que les modalités mises en place permettent un exercice effectif des droits des personnes concernées par le traitement dont s'agit.

Sous réserve de la prise en compte de ces éléments, 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 à Monaco à la Sûreté Publique, au SICCFIN, à la CCAF et à l'ACPR en France.

A cet égard, la Commission considère que ces Autorités peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont légalement conférées, être destinataires des informations nominatives traitées.

Par ailleurs, il dispose que l'Inspection Générale de CA-CIB en France, appartenant au Groupe Crédit Agricole, peut être destinataire d'informations, dans le cadre d'un ordre de mission.

La Commission considère que ces communications sont conformes aux exigences légales.

➤ **Sur les personnes ayant accès au traitement**

Le responsable de traitement indique que les administrateurs de la plate-forme d'enregistrements téléphoniques de la Direction Informatique disposent d'un accès en inscription et en modification, en tant qu'ils exploitent et administrent la plateforme technique.

Par ailleurs, la Commission constate à l'examen du dossier, que le Service dénommé « *Inspection Générale* » procède à une réécoute après en avoir informé la Direction de la

Compliance ». Il dispose donc de facto d'un accès en consultation qui est en outre organisé au sein d'une procédure interne portée à la connaissance de l'ensemble des collaborateurs.

A cet égard, elle rappelle 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 fait l'objet d'une interconnexion avec un traitement ayant pour finalité la « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile* », légalement mis en œuvre.

Par ailleurs, la Commission relève, à l'examen du dossier, l'existence d'une interconnexion avec un traitement relatif à la gestion des accès et des habilitations qui n'a pas été légalement mis en œuvre au sens de la Loi n°1.165, modifiée.

En conséquence, elle demande que l'interconnexion avec ce dernier traitement soit interrompue jusqu'à ce qu'il soit 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'observations particulières.

Par ailleurs, la Commission rappelle 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 ;
- 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 ;
- les ports non utilisés doivent être désactivés.

Elle considère 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 nominatives traitées 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 :

Considère que :

- les personnes concernées sont « *les employés, les clients et tiers appelants ou appelés extérieurs* » ;
- que sont également collectés les logs de connexion ;

Demande que :

- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la Loi n° 1.165, modifiée, soit tenue à jour, et puisse être communiquée à la Commission à la première réquisition ;
- les modalités d'information préalable soient mises en conformité avec les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée ;
- soit mis en place un message vocal à l'attention des tiers appelants extérieurs ou que cette information leur soit communiquée par un collaborateur ;
- le responsable de traitement s'assure que les modalités mises en place permettent un exercice effectif des droits des personnes concernées ;
- l'interconnexion avec le traitement relatif à la gestion des accès et des habilitations soit interrompue jusqu'à ce qu'il soit légalement mis en œuvre.

A la condition de la prise en compte des demandes qui précèdent,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre par le Crédit Foncier de Monaco (C.F.M.) du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrements téléphoniques* ».**

Le Président,

Guy MAGNAN