

Délibération n° 2022-019 du 16 février 2022

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Enregistrement des échanges téléphoniques sur les postes fixes et mobiles professionnels* »

présenté par la société Edmond de Rothschild (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, modifiée ;

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°2015-13 du 28 janvier 2015 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 des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* », présenté par la société Edmond de Rothschild (Monaco) ;

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 la société Edmond de Rothschild (Monaco) le 2 décembre 2021 concernant la mise en œuvre de la modification d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques mis en place sur le lieu de travail* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 31 janvier 2022, 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 16 février 2022 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Société Edmond de Rothschild (Monaco) enregistrée au RCI sous le numéro 92S02760, est une société ayant notamment pour activité « [...] *d'effectuer toutes opérations de banque* [...] ».

Conformément aux dispositions de l'article 11-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, la Commission a autorisé 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* », objet de la délibération n° 2015-13 du 28 janvier 2015.

La Société Edmond de Rothschild (Monaco) souhaite modifier le traitement dont s'agit, en application de l'article 9 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 afin de prendre en compte l'enregistrement des conversations téléphoniques, des SMS (Short Message Service) et MMS (Multimedia Messaging Service) échangés sur les téléphones mobiles de la banque.

Ce traitement 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.

La licéité, la justification et les destinataires demeurent inchangés.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement dont s'agit a pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».

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

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont désormais les suivantes :

- l'enregistrement des conversations (lignes fixes et mobiles) et des sms/mms échangés dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres en cas de litige ;

- l'enregistrement des conversations téléphoniques afin de veiller au respect de la réglementation bancaire et financière applicable dans le pays du domicile du client/prospect ;
- l'établissement de preuves en cas de litige avec un client/employé.

A cet égard, la Commission prend acte des précisions du responsable de traitement selon lesquelles le respect de la réglementation bancaire et financière applicable dans le pays du domicile du client/prospect s'entend des contrôles opérés par les services de contrôle de second niveau afin de « *veiller au respect des réglementations étrangères en matière d'exercice d'activités bancaires et financières (absence des monopoles et obtention d'agréments/licences)* ».

Sur ce point elle souligne que le pays de domicile du client ou du prospect est sans incidence sur le dispositif d'enregistrement des échanges téléphoniques.

Elle relève en effet qu'aux termes de l'article 23-2 de la Loi n°1.338, tel qu'introduit par la Loi n° 1.515 du 23 décembre 2021, « *Les enregistrements incluent l'enregistrement des conversations téléphoniques et des communications électroniques en rapport avec les transactions conclues au titre des activités pour lesquelles la société est agréée même si ces conversations et communications ne donnent pas lieu à la conclusion de telles transactions ou à la fourniture de services relatifs aux ordres du client* ».

Elle rappelle en outre que les enregistrements doivent être effectués dans le strict cadre légalement prévu.

Enfin, elle rappelle également que tout traitement d'informations nominatives doit avoir une finalité « *déterminée, explicite et légitime* » aux termes de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

En l'espèce, la finalité du présent traitement doit être plus explicite c'est-à-dire être claire et précise pour les personnes concernées en indiquant que sont désormais enregistrés les échanges téléphoniques sur les postes fixes et mobiles professionnels.

Par conséquent, la Commission modifie la finalité comme suit : « *Enregistrement des échanges téléphoniques sur les postes fixes et mobiles professionnels* ».

II. Sur les informations traitées

Les informations exploitées aux fins du présent traitement sont les suivantes :

- 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 ;
- horodatage : numéro de poste du 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 ;
- SMS/MMS : contenu des SMS/MMS échangés sur les téléphones portables enregistrés.

Les informations relatives à l'identité ainsi que le contenu des conversations téléphoniques, SMS et MMS ont pour origine les appelants et appelés.

Par ailleurs, les adresses et coordonnées, les données d'identification électronique et l'horodatage ont pour origine le dispositif 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.

III. Sur les droits des personnes concernées

➤ *Sur l'information des personnes concernées*

La Commission prend acte que suite à la demande qu'elle avait formulée dans sa délibération n° 2015-13 du 28 janvier 2015, un message d'accueil informant tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation a été mis en place.

Elle rappelle toutefois que, conformément à cette même délibération, les documents d'information doivent être en conformité avec l'article 14 de la Loi n° 1.165.

➤ *Sur l'exercice du droit d'accès*

Le droit d'accès s'exerce par voie postale et sur place, et le droit de suppression s'exerce par voie postale auprès du Service Conformité (pour les clients et contreparties) et du Chief Operating Officer (pour les salariés).

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.

IV. Sur les personnes ayant accès au traitement

Les personnes ayant accès au traitement dans le cadre de la gestion des enregistrements téléphoniques sur la flotte mobile sont les suivantes :

- les personnes habilitées des services Regulatory, contrôle permanent et de l'audit interne, les membres de la Direction générale, le Directeur des Ressources Humaines : consultation uniquement (validation des demandes d'écoutes et écoutes) dans le cadre de leur rôle d'auditeur et de Manager sachant qu'une même personne ne peut agir en tant que Manager (demande d'écoute) et Auditeur (écoute) pour une même écoute ;
- les personnes habilitées du service IT et de la Sécurité Opérationnelle : consultation, modification, consultation et suppression dans le cadre de leur rôle d'administrateur ;
- le personnel habilité du prestataire : inscription, modification et consultation dans le cadre de ses opérations de maintenance.

Considérant les attributions de chacune de ces personnes, et eu égard à la finalité du traitement, les accès susvisés sont justifiés.

Le responsable de traitement indique par ailleurs qu'« *une liste des personnes habilitées est mise en place et tenue à jour* ».

La Commission en prend acte et précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

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.

V. Sur les rapprochements et interconnexions

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

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

VI. 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 que la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement devra être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération n° 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.

VII. Sur la durée de conservation

Le responsable de traitement indique que les informations nominatives traitées sont désormais conservées 5 ans.

La Commission en prend acte et considère que cette durée est conforme aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Modifie la finalité du traitement comme suit : « *Enregistrement des échanges téléphoniques sur les postes fixes et mobiles professionnels* ».

Relève qu'aux termes de l'article 23-2 de la Loi n°1.338, tel qu'introduit par la Loi n°515 du 23 décembre 2021, « *Les enregistrements incluent l'enregistrement des conversations téléphoniques et des communications électroniques en rapport avec les transactions conclues au titre des activités pour lesquelles la société est agréée même si ces conversations et communications ne donnent pas lieu à la conclusion de telles transactions ou à la fourniture de services relatifs aux ordres du client* ».

Prend acte qu'un message d'accueil informant tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation a été mis en place.

Rappelle que :

- les enregistrements doivent être effectués dans le strict cadre légalement prévu ;
- les documents d'information doivent être en conformité avec l'article 14 de la Loi n° 1.165 ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, tenue à jour, 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'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

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 la société Edmond de Rothschild (Monaco) de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des échanges téléphoniques sur les postes fixes et mobiles professionnels* ».**

Le Président

Guy MAGNAN