

Délibération n° 2021-044 du 17 mars 2021

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* »

présenté par BEDROCK MONACO S.A.M.

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° 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 BEDROCK MONACO S.A.M. le 11 décembre 2020 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 9 février 2021, 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 17 mars 2021 portant examen du traitement automatisé susvisé.

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

### **Préambule**

BEDROCK MONACO S.A.M. immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 11S05515 est la succursale à Monaco d'une société étrangère ayant pour objet « *la réception et la transmission d'ordres sur les marchés financiers, portant sur des valeurs mobilières ou des instruments financiers à terme, pour le compte de tiers ; l'activité de conseil et d'assistance pour le compte de tiers dans la gestion de portefeuilles ainsi que dans la réception et la transmission d'ordres sur les marchés financiers portant sur des valeurs mobilières ou des instruments financiers à terme ; et d'une manière générale, toutes opérations commerciales, financières, mobilières et immobilières se rattachant directement à l'objet social ci-dessus ou susceptibles d'en favoriser développement* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cette société souhaite exploiter 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 responsable de traitement indique que traitement dont s'agit a pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».

Il indique également que les personnes concernées sont les salariés de BEDROCK MONACO S.A.M., à savoir « *les relationship managers* », « *les clients supports* » et les salariés de « *l'investment office* », les clients de BEDROCK MONACO S.A.M., les « *tierces personnes ou sociétés appelant BEDROCK MONACO S.A.M* », ainsi que les prospects.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ;
- l'établissement de preuves en cas de litige avec un client et/ou un salarié.

La Commission constate ainsi 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° 2017-054 du 19 avril 2017, 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 portant application de la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, modifiée 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* ».

La Commission note par ailleurs 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 prévoit 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 les 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.

La Commission 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 ledit traitement est justifié par le respect d'une obligation légale à laquelle est soumis le responsable de traitement ou son représentant et par la réalisation d'un intérêt légitime.

En ce sens, la Commission observe que la mise en œuvre du traitement est justifiée par les dispositions des textes précités.

Elle note par ailleurs que « *les salariés sont libres d'utiliser leur téléphone privé pour les appels privés* ».

La Commission rappelle toutefois que, conformément à sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017, seuls les salariés concernés par la passation et la validation des ordres dans le cadre de la relation d'affaires doivent être soumis à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques.

Sous cette condition, elle 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 de l'appelant et de l'appelé ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements, aux informations et au traitement ;
- informations temporelles : date, heure et durée des conversations ;
- conversation téléphonique : contenu de la conversation.

Le responsable de traitement indique que les informations relatives à l'identité ont pour origine les personnes concernées ainsi que les traitements ayant respectivement pour finalité « *Gestion administrative des salariés* » et « *Gestion des fichiers de clients et de prospects* ».

Il indique également que les adresses et coordonnées ont pour origine les traitements ayant respectivement pour finalité « *Gestion administrative des salariés* », « *Gestion des fichiers de clients et de prospects* », « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* ».

Les données d'identification électronique et les informations temporelles ont pour origine le système d'enregistrement.

Enfin, les informations relatives au contenu de la conversation téléphonique ont pour origine les personnes concernées.

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.

### **IV. Sur les droits des personnes concernées**

#### **➤ *Sur l'information des personnes concernées***

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des salariés est effectuée au moyen d'un document spécifique, à savoir « *Charte des Technologies de l'Information* ».

Le document susvisé n'ayant pas été joint à la demande, la Commission rappelle que l'information préalable des salariés doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Enfin, elle note que les appelants extérieurs concernés par l'enregistrement sont informés au moyen d'un « *message vocal d'information de l'enregistrement de l'appel au début de l'appel* ».

#### **➤ *Sur l'exercice du droit d'accès des personnes concernées***

Le responsable de traitement indique que le droit d'accès s'exerce uniquement par courrier électronique.

A cet égard, la Commission rappelle que la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

Elle considère également qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations. A ce titre, la Commission précise que si une copie d'un document d'identité était demandée, la transmission et le traitement de ce document devront faire l'objet de mesures de protection particulières comme rappelé dans sa délibération n° 2015-113 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

Sous ces conditions, elle 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 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 et judiciaires.

La Commission considère ainsi que le Service d'Information et de Contrôle des Circuits Financiers (SICCFIN) et la Commission de Contrôle des Activités Financières (CCAF) peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont conférées, être destinataires des informations nominatives traitées.

Par ailleurs, elle estime que la communication aux Autorités judiciaires peut être justifiée par les besoins d'une enquête. La Commission rappelle également qu'en cas de transmission, les Autorités administratives et judiciaires ne pourront avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

Elle considère donc que de telles transmissions sont conformes aux exigences légales.

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

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- le service informatique (Suisse) : tous les droits avec l'approbation du département Legal & Compliance ;
- le département Legal & Compliance : consultation *via* une demande auprès du service informatique ;
- le département Ressources Humaines : consultation *via* une demande auprès du service informatique ;
- le prestataire de service : pour ses missions de maintenance uniquement. Aucun accès aux enregistrements des conversations téléphoniques.

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

La Commission relève toutefois que seul un informaticien a accès aux enregistrements.

A cet égard elle rappelle qu'en application de l'article 30 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 les habilitations relatives aux traitements mis en œuvre à des fins de surveillance sont données à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs définis, devant être authentifiés par un identifiant et un mot de passe.

Aussi la Commission rappelle que si plusieurs personnes devaient avoir accès aux enregistrements, les identifiants et les mots de passe permettant l'accès aux enregistrements devront impérativement être individuels.

Par ailleurs, concernant le département des Ressources Humaines, elle rappelle toutefois qu'un tel accès en consultation ne peut s'effectuer que dans le cadre d'une procédure disciplinaire en lien avec les fonctionnalités du présent traitement, c'est-à-dire dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres et en cas de litige avec un client et/ou un salarié.

La Commission exclut donc la consultation des enregistrements par le département des Ressources Humaines à des fins disciplinaires autres que celles prévues expressément par les fonctionnalités du traitement.

Elle rappelle enfin qu'en application de l'article 17-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour, et précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

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

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet des rapprochements avec les traitements ayant respectivement pour finalité « *Gestion administrative des salariés* », « *Gestion des fichiers de clients et de prospects* », « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* » et « *Gestion des accès et des habilitations* », tous 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'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 également que la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement doit être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération 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.

## **VIII. Sur la durée de conservation**

Le responsable de traitement indique que les informations sont toutes conservées 5 ans, y compris les logs de connexion.

Concernant ces derniers, la Commission fixe leur durée de conservation à 1 an.

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

**Considère qu'**une procédure relative au droit d'accès par voie électronique devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations.

**Rappelle que :**

- seuls les salariés concernés par la passation et la validation des ordres dans le cadre de la relation d'affaires doivent être soumis à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques ;
- l'information préalable des salariés doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- les Autorités administratives et judiciaires ne pourront avoir communications des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- si plusieurs personnes devaient avoir accès aux enregistrements, les identifiants et les mots de passe permettant l'accès aux enregistrements devront impérativement être individuels ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition ;
- la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement doit être chiffrée sur son support de réception ;
- 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.

**Exclut** la consultation des enregistrements par le département des Ressources Humaines à des fins disciplinaires autres que celles prévues expressément par les fonctionnalités du traitement.

**Fixe** la durée de conservation des logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements à 1 an.

**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 BEDROCK MONACO S.A.M. du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».**

Le Président

Guy MAGNAN