

**DELIBERATION N° 2016-110 DU 20 JUILLET 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
« *GESTION DES ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES* »
PRESENTE PAR LA BANCA POPOLARE DI SONDRIO (SUISSE)**

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 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 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 déposée par la Banca Popolare Di Sondrio (Suisse), le 6 avril 2016, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 3 juin 2016 conformément à l'article 11-1 de la Loi n° 1.165, du 23 décembre 1993, modifiée, susvisée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 20 juillet 2016 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Banca Popolare Di Sondrio (BPS) est une société suisse qui souhaite se faire représenter à Monaco par sa succursale afin d'accomplir ses formalités légales.

Toutefois, lors de sa séance plénière du mois de février 2016, la Commission a estimé que seuls les responsables de traitements qui n'étaient pas établis à Monaco devaient choisir un représentant établi à Monaco.

En l'espèce, BPS (Suisse) est établi à Monaco par sa succursale enregistrée au RCI sous le numéro 03S04108, ayant entre autres pour objet « *la réalisation de toutes opérations de banque ou connexe telles que définies par la loi bancaire applicable* ».

En ce qui concerne le présent traitement, cette société souhaite procéder à l'installation d'un système d'enregistrement des conversations téléphoniques afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients,.

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 « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».

Les personnes concernées sont les « *personnes en communication sur un téléphone disposant d'un système d'enregistrement* ». A cet égard, la Commission prend note du fait que « *Seules les conversations des collaborateurs en contact direct avec la clientèle de la société sont enregistrées* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ou en cas de litiges ;
- l'enregistrement des conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation 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 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 « *sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par les établissements bancaires et assimilés* », 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 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 [...]* ».

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 traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement, sans que ne soient méconnus ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

La Commission note ainsi que ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques permet au responsable de traitement de disposer d'une traçabilité des ordres en cas de litige et « *de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance* ».

Elle considère en outre que ce système répond également à une obligation légale à laquelle est soumis le responsable de traitement puisque la mise en place du traitement est justifiée par les dispositions des textes précités.

La Commission relève par ailleurs que plusieurs mesures ont été prises afin de respecter les droits des personnes concernées. Ainsi, « *seules les conversations des collaborateurs en contact direct avec la clientèle de la société sont enregistrées* », « *chaque collaborateur « front office » dont la ligne est enregistrée, dispose d'un bouton pour activer/désactiver l'enregistrement* ». »

Enfin, le responsable de traitement indique que « *les clients, eux, signant les conditions générales, consentent à ce que les conversations téléphoniques soient enregistrées en signant un document « Autorisation pour l'exécution d'ordre transmis par téléphone, téléfax ou voie similaires de transmission* » et que « *les contreparties professionnelles (banques, brokers, autres professionnels du négoce, etc.), elles pratiquent couramment l'enregistrement téléphonique de leur côté* » sans qu'il ne soit nécessaire d'obtenir leur consentement exprès.

Au vu de ce qui précède, la Commission considère donc 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 ;

- contenu de la communication téléphonique ;
- horodatage : date, heure et durée de l'appel.

Les informations collectées proviennent du système d'enregistrement téléphonique.

Au vu de ce qui précède, 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 par le biais d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, sans préciser s'il concerne les salariés ou les clients.

La Commission relève à l'analyse du dossier que les clients consentent à ce que les conversations téléphoniques soient enregistrées en signant un document « autorisation pour l'exécution d'ordres transmis ».

Ce document n'ayant pas été joint à la demande, la Commission rappelle que ledit document doit contenir toutes les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Elle rappelle également, conformément à sa délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012, qu'un message d'accueil doit être mis en place afin d'informer tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation.

En ce qui concerne les salariés, le responsable de traitement indique avoir établi un ensemble de procédures et de règles disponibles sur l'Intranet, relatives à la sécurité, aux procédures de passation d'ordre et à l'identification des clients, non joint au dossier. La Commission rappelle que ces salariés doivent faire l'objet d'une information conforme à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, et recommande que les procédures susvisées les informent notamment des finalités des contrôles envisagés, du déroulement de la procédure de contrôle, de ses modalités.

Sous ces conditions, la Commission considère que les modalités d'information préalable sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

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

Le droit d'accès s'exerce par courrier électronique auprès du Directeur de la succursale monégasque.

A cet égard la Commission relève qu'un traitement ayant pour finalité « *Gestion et supervision de la messagerie professionnelle* » a été légalement mis en œuvre.

Les droits de modification, mise à jour ou suppression des données sont effectués par voie postale ou par courrier électronique.

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.

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 au Service d'Information sur les Circuits Financiers (SICCFIN) et aux Autorités Judiciaires.

La Commission considère que le SICCFIN peut, dans le cadre exclusif des missions qui lui sont conférées, être destinataire d'informations nominatives traitées.

Par ailleurs, elle estime que la communication aux Autorités Judiciaires peut être justifiée par les besoins d'une enquête. A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, ces Autorités ne pourront avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

La Commission 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 personnel de l'équipe informatique de Banca Popolare Di Sondrio (Suisse) : modification, consultation ;
- le Service de contrôle interne de Banca Popolare Di Sondrio (Suisse): consultation ;
- le Service de contrôle interne de Banca Popolare Di Sondrio (Suisse) – succursale de Monaco: consultation ;
- la Direction Générale de Banca Popolare Di Sondrio (Suisse) – Succursale de Monaco : consultation.

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

La Commission 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.

VI. Sur les interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec les traitements suivants :

- Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail ;
- Gestion des habilitations.

La Commission constate que ces traitements ont été 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 relève néanmoins que l'architecture technique repose sur des équipements de raccordement (switchs, routeurs, pare-feux) de serveurs et périphériques qui doivent être protégés par un login et un mot de passe réputé fort et que les ports non utilisés doivent être désactivés.

Elle rappelle que la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement devra être chiffrée sur son support de réception, conformément à la délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012.

La Commission rappelle également 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

Les informations sont conservées 10 ans.

La Commission considère que cette durée est conforme aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- l'information de l'ensemble des personnes concernées doit être conforme à l'article 14 de la Loi n°1.165 du 23 décembre 1993;
- le SICCFIN et les Autorités Judiciaires ne pourront avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour ;
- les équipements de raccordement (switchs, routeurs, pare-feux) de serveurs et périphériques doivent être protégés par un login et un mot de passe réputé fort et les ports non utilisés doivent être désactivés ;
- la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement devra 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 Banca Popolare Di Sondrio (Suisse) du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».**

Le Président

Guy MAGNAN