

**DELIBERATION N° 2014-85 DU 12 MAI 2014 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 ET CONSERVATION SOUS FORMAT AUDIO DES CONVERSATIONS
TELEPHONIQUES » PRESENTE PAR LA BANK JULIUS BAER & Co, LTD
REPRESENTE A MONACO PAR LA BANK JULIUS BAER (MONACO) SAM**

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 du 28 janvier 1981 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 demande d'autorisation déposée par la Bank Julius Baer & Co, Ltd représentée à Monaco par la Bank Julius Baer (Monaco) SAM, le 6 mars 2014, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des conversations téléphoniques* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 12 mai 2014 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Bank Julius Baer Co & Ltd, société de droit Suisse, dispose en Principauté d'une filiale, la Bank Julius Baer (Monaco) SAM qui est un établissement bancaire ayant notamment pour objet « *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, cette banque souhaite procéder à l'installation d'un système d'enregistrement des conversations téléphoniques.

A ce titre, en application de l'article 11-1 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, concernant la mise en œuvre de traitements automatisés d'informations nominatives à des fins de surveillance, le représentant du responsable de traitement soumet la présente demande d'autorisation relative au traitement ayant pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des conversations téléphoniques* ».

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des conversations téléphoniques* ».

Les personnes concernées sont « *les collaborateurs Front Office en contact avec la clientèle traitant les opérations, les clients et les tiers appelants extérieurs* ».

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 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, 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 a posé 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 également observé 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 [...]* ».

En l'espèce, elle constate que le représentant du responsable de traitement souhaite mettre en œuvre ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques à ces fins.

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.

Par ailleurs, le représentant du responsable de traitement indique que « *les données privées ne sont en aucun cas utilisées* », « *l'employé à la possibilité d'utiliser un téléphone mobile fourni par la banque ou à défaut son téléphone personnel* », et enfin que « *le dispositif mis en place ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des transmissions d'ordres* ».

La Commission observe que les serveurs sur lesquels sont effectués les enregistrements se trouvent à Zurich, en Suisse, et que leur écoute à Monaco est réalisable par le biais d'une application web sécurisée.

Par ailleurs, elle constate l'existence d'une procédure dédiée aux écoutes des enregistrements qui prévoit la présence de la personne faisant l'objet de l'écoute (le Gestionnaire) à l'occasion de la vérification des enregistrements, sauf décharge expresse de sa part.

Elle considère donc 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 exploitées aux fins du présent traitement 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 ;
- caractéristiques financières : numéros de compte et opérations visées ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
- autre : contenu de la conversation téléphonique ;
- horodatage : date, heure, durée de l'appel.

Les informations collectées concernant l'identité, les adresses et coordonnées, les caractéristiques financières ainsi que l'enregistrement de la conversation proviennent de l'appelant et de l'appelé.

Enfin, les informations relatives aux données d'identification électronique et à l'horodatage proviennent du dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques.

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, modifiée.

IV. Sur les droits des personnes concernées

➤ *Sur l'information des personnes concernées*

L'information préalable des personnes concernées est effectuée par un document spécifique, par une mention particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé et par téléphone directement en cas de tiers appelant extérieur.

A l'analyse desdits documents, la Commission constate que lesdits documents ne sont pas conformes aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

Elle demande par conséquent à ce que les documents destinés à l'information préalable des personnes concernées soient complétés.

➤ *Sur l'exercice du droit d'accès*

Le droit d'accès est exercé sur place auprès du gestionnaire de compte.

Les droits de modification, mise à jour ou suppression des données sont exercés quant à eux par courrier électronique, sur place ou par voie postale.

La Commission considère que l'exercice de ces droits auprès du gestionnaire de compte n'est pas une mesure susceptible de convenir aux tiers appelants extérieurs.

Ainsi, elle demande à ce qu'un service ou un interlocuteur dédié soit déterminé afin de garantir l'exercice de ces droits par cette catégorie particulière de personne concernée.

Enfin, le délai de réponse est de 30 jours.

Sous cette condition, 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*

Des informations sont susceptibles d'être communiquées au département IT à Zurich (Suisse) et à la Direction de la Sûreté Publique.

A cet égard, la Commission observe tout d'abord que la Suisse est un pays disposant d'un niveau de protection adéquat au sens de l'article 20 de la loi n°1.165, modifiée, et que

les postes téléphoniques sont rattachés à un serveur situé à Zurich par lequel transitent tous les appels entrants et sortants de la banque à des fins d'enregistrement.

Enfin, elle estime que la communication à la Direction de la Sûreté Publique peut être justifiée par les besoins d'une enquête judiciaire. A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, les services de police ne pourront avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

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

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

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- le gestionnaire (consultation de ses propres conversations) ;
- les services appartenant aux organes de contrôle (Audit interne, Responsable Legal & Compliance Monaco), (consultation) ;
- le service maintenance IT Zurich et Monaco.

Considérant les attributions respectives de ces personnes ou entités, et eu égard à la finalité du traitement, la Commission estime que les accès dont s'agit sont justifiés.

En ce qui concerne les prestataires, elle rappelle néanmoins que conformément aux dispositions de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, leurs accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leur contrat de prestation de service.

Elle appelle enfin l'attention du responsable de traitement sur le fait que conformément aux dispositions 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 être communiquée à la Commission à première réquisition.

VI. Sur les interconnexions et les rapprochements

Le traitement dont s'agit fait l'objet de rapprochement avec les traitements suivants et ayant pour finalité respective :

- la gestion des opérations ;
- la gestion des ordres de change ;
- la gestion des opérations de caisse ;
- la gestion des ordres de paiement
- la gestion des transferts.

La Commission constate que ces traitements n'ont fait l'objet d'aucune formalité auprès d'elle.

Elle demande donc à ce qu'aucun rapprochement ne soit effectué tant qu'ils ne sont pas légalement mis en œuvre au sens de la loi n°1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

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.

La Commission rappelle toutefois 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 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 objets de ce traitement sont conservées pour une durée de 10 ans.

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

Après en avoir délibéré,

Demande que :

- les modalités d'information des personnes concernées soient complétées conformément aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée ;
- un service ou un interlocuteur dédié à l'exercice des droits d'accès des tiers appelants extérieurs soit déterminé ;
- aucun rapprochement ne soit effectué tant que les traitements énumérés au point VI de la présente délibération ne sont pas légalement mis en œuvre au sens de la loi n° 1.165, modifiée.

Rappelle que :

- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception ;
- 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 lui être communiquée à première réquisition ;

A la condition de la prise en compte de ce qui précède,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives autorise la mise en œuvre, par la Bank Julius Baer & Co, Ltd, représentée à Monaco par la Bank Julius Baer (Monaco) SAM, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des conversations téléphoniques* ».

Le Président,

Michel Sosso