

Délibération n° 2019-043 du 20 mars 2019

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 conversations téléphoniques* »

présentée par BARCLAYS BANK PLC (Succursale de 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 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 délibération n° 2013-74 du 17 juin 2013 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 BARCLAYS BANK PLC UK ;

Vu la demande d'autorisation modificative déposée par la BARCLAYS BANK PLC (Succursale de Monaco) le 5 février 2019 concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrements des conversations téléphoniques* ».

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

BARCLAYS BANK PLC, représentée à Monaco par sa succursale, est une société anglaise immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 68S01191, ayant pour activité « *la réalisation de toutes opérations de banque et connexes, telles que définies par la Loi bancaire* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cette société exploite un système d'enregistrement des conversations téléphoniques qui a donné lieu à une délibération n° 2013-74 du 17 juin 2013 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* ».

Le traitement objet de la présente demande modificative 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 inchangée « *Enregistrements des conversations téléphoniques* ».

Il est dénommé : « *Système d'enregistrement Nice Recording* ».

Il indique que les personnes concernées sont les clients ainsi que toutes les personnes internes ou externes utilisant les lignes téléphoniques enregistrées de Barclays Bank PLC Monaco.

A cet égard, il précise que Barclays Bank Plc dispose de 2 sites à Monaco (31, avenue de la Costa et le 1^{er} étage de l'immeuble « *Labor* » au 30 Boulevard Princesse Charlotte et que les salariés de Barclays Wealth Asset Management SAM en contact avec la clientèle entrent dans le périmètre des enregistrements.

Sur ce point, il ajoute que le système d'enregistrement des conversations téléphoniques est détenu et géré à 100% par Barclays Bank Plc et que la clientèle de cette seconde entité est incluse dans celle de la banque.

Les fonctionnalités du traitement sont modifiées ainsi que suit :

- enregistrer les conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ;
- enregistrer les conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance ;
- enregistrer les conservations afin de permettre l'établissement de preuve en cas de litige avec un client/employé.

Aussi, à la lecture des fonctionnalités, la Commission considère que les personnes concernées sont les appelants et les appelés.

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 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* ».

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 responsable de traitement indique que ledit traitement est justifié par le consentement des personnes concernées, le respect d'une obligation légale à laquelle est soumis le responsable de traitement ou son représentant et la réalisation d'un intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement (...) et ne méconnaît ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

En ce sens, la Commission observe que la mise en œuvre du traitement est justifiée par les dispositions du texte précité.

Il précise par ailleurs que :

- les clients sont informés de l'enregistrement des ordres par l'article 24 des conditions générales ;
- l'information des tiers est effectuée par le biais d'un message d'information en 2 langues (français, anglais) indiquant que l'appel téléphonique est susceptible d'être enregistré ;

- le personnel est informé par le règlement intérieur et que le Département Compliance effectue un rappel sur base annuelle que leur poste est enregistré et que les téléphones de l'ensemble des salons de la banque sont enregistrés ;
- chaque employé dispose de la faculté d'utiliser son téléphone mobile personnel pour effectuer des appels privés dès lors que cette utilisation n'est pas excessive.

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 : nom, prénom, son de la voix ;
- adresses et coordonnées : numéros de téléphone (appelants/appelés) ;
- caractéristiques financières : numéros de comptes et opérations visées ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux informations et au traitement ;
- informations temporelles : date, heure et durée des conversations et des consultations.

Par ailleurs, la Commission constate que le contenu des conversations téléphoniques est également collecté.

Aussi, elle considère que les informations relatives à l'identité et le contenu des communications téléphoniques ont pour origine les appelants et appelés. Par ailleurs, les autres informations ont pour origine le système d'enregistrement téléphonique.

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 personnes concernées est effectuée au moyen d'un document spécifique, d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général, d'une procédure interne accessible en intranet et d'un message d'accueil informant que l'appel est susceptible d'être enregistré.

Aussi, il a joint au dossier une reproduction de l'article 24 des conditions générales et l'article 3.17.3 du règlement intérieur Barclays Bank Plc Monaco.

A cet égard, la Commission observe que les éléments soumis ne mentionnent notamment pas les catégories de destinataires et les droits des personnes concernées conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Ainsi, elle demande que le responsable de traitement s'assure que l'information préalable est effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 et portée à la connaissance de l'ensemble des personnes concernées.

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

Le droit d'accès s'exerce par courrier électronique ou sur place auprès de la Direction Générale de Barclays Bank PLC Monaco.

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

A cet égard, et s'agissant de l'exercice du droit d'accès par courrier électronique, elle considère qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que le demandeur est effectivement la personne concernée par les informations. A ce titre, elle 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° 2015-116 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

Sous ces conditions, 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 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 intervenants juridiques (huissiers, avocats), à la Direction de la Sûreté Publique et au SICCFIN.

A cet égard, la Commission rappelle que les informations nominatives sont susceptibles d'être communiquées aux Autorités compétentes dans le cadre des missions qui leurs sont légalement conférées.

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

Le responsable de traitement indique que les personnes ayant accès au traitement sont :

- le Département Compliance : en consultation ;
- l'équipe Call Back Unit qui effectue directement ou contrôle la conformité des contre-appels (call back) réalisés par les banquiers suite à réception de l'instruction du client : en consultation ;
- le Département Gestion des réclamations, afin d'être en mesure d'effectuer des investigations en cas de réclamation : en consultation ;
- le Département Barclays Investment Solution, dans le but de s'assurer qu'aucune erreur n'a été commise lors de la prise d'ordre et éventuellement initier des corrections nécessaires les collaborateurs du Département BIS peuvent être amenés à procéder à une écoute de leurs propres conversations téléphoniques : en consultation ;
- les Services appartenant aux organes de contrôle (Contrôle Permanent, Barclays Internal Audit, Business Delivery, Control Delivery Central et Product, Monitoring and Testing) : en consultation ;
- le Service Technology en charge de l'administration, de la maintenance et des tests du système d'enregistrement : en modification et mise à jour.

Par ailleurs, il précise :

- que « *Barclays Bank Monaco PLC n'effectue pas de maintenance de l'outil NICE Recording en terme de planification* » ;
- qu' « *il est parfois nécessaire d'appeler l'équipe support de l'outil en cas d'incident ou de migration/d'évolution de NICE Recording mais aucune donnée nominative n'est envoyée vers le prestataire* » ;
- que « *si le support est contacté, seules des informations techniques et statistiques sont susceptibles d'être communiquées mais aucune données client ne sort du site de Barclays Bank Monaco PLC* ».

La Commission en prend donc acte.

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

La Commission rappelle toutefois 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

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Traitement des valeurs mobilières et autres instruments financiers* », légalement mis en œuvre.

Par ailleurs, la Commission considère que le traitement dont s'agit fait également l'objet d'interconnexions avec des traitements ayant pour finalité respective la gestion des accès et des habilitations et à la gestion des services de téléphonie fixe et/ou mobile sur le lieu de travail et qu'il convient de lui soumettre dans les plus brefs délais.

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 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.

VIII. Sur la durée de conservation

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

Par ailleurs la Commission considère que les logs de connexion et les informations temporelles peuvent être conservés pour une durée maximale de 1 an à compter de la dernière connexion.

La Commission constate que ces durées sont conformes aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- les Services de Police monégasque ne pourront avoir communications des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et 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.

Demande que :

- le responsable de traitement s'assure que l'information préalable est effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 et portée à la connaissance de l'ensemble des personnes concernées ;
- les traitements ayant pour finalité respective la gestion des accès et des habilitations et à la gestion des services de téléphonie fixe et/ou mobile sur le lieu de travail lui soient soumis dans les plus brefs délais.

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 BARCLAYS BANK PLC (Succursale de Monaco) de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « Enregistrement des conversations téléphoniques ».**

Le Président

Guy MAGNAN