

**DELIBERATION N° 2012-143 DU 22 OCTOBRE 2012 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION SUR LA DEMANDE PRESENTEE
PAR MERRILL LYNCH SAM RELATIVE A LA MISE EN ŒUVRE
DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE
« ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES A DES FINS DE CONTROLE
DES TRANSMISSIONS D'ORDRES »**

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, modifiée, relative à la protection des informations nominatives ;

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 Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières ;

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 ;

Vu la Délibération n° 2012-118 de la Commission 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 MERRILL LYNCH SAM le 27 août 2012 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrements téléphoniques* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 22 octobre 2012 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

MERRILL LYNCH SAM, immatriculée au RCI monégasque, est un établissement bancaire ayant pour notamment pour objet « *la transmission d'ordres sur les marchés financiers, portant sur des valeurs mobilières, des instruments financiers à terme ; l'activité de conseil et d'assistance dans la gestion de portefeuilles ainsi que dans la transmission d'ordres pour le compte de tiers [...]* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cet établissement bancaire 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, modifiée, du 23 décembre 1993, concernant la mise en œuvre de traitements automatisés d'informations nominatives à des fins de surveillance, MERRILL LYNCH SAM soumet la présente demande d'autorisation relative au traitement ayant pour finalité « *Enregistrements téléphoniques* ».

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Enregistrement téléphoniques* ». Il se dénomme « *Telephone recording* ».

Les personnes concernées sont « *les clients et les employés* ».

La Commission considère que sont également concernés les tiers appelants extérieurs.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- justifier et apporter la preuve de l'origine, de la date de réception et de la transmission d'un ordre ainsi que l'individualisation des opérations effectuées ;
- exercer une vigilance constante à l'égard de la relation d'affaires en examinant les ordres reçus et en procédant à leur examen ;
- fournir des preuves en cas de conflit judiciaire en cas d'infractions civiles, pénales ou de litige ;
- sanctionner toutes irrégularités qui pourraient en ressortir.

Cependant, considérant les fonctionnalités du traitement, la Commission rappelle 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, susmentionnée.

A cet égard, la finalité du présent traitement doit être plus explicite et mettre en évidence l'objectif recherché par le responsable de traitement, soit celui de d'enregistrer les conversations téléphoniques à des fins de contrôle des passages d'ordres.

Par conséquent, la Commission considère que la finalité du traitement doit être modifiée comme suit : « *Enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de contrôle des passages d'ordres* ».

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 pose 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.

A cet égard, elle a relevé que les dispositions 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* ».

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

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 responsable de traitement indique que le traitement est justifié par le consentement des personnes concernées, par le respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis, ainsi que par la réalisation d'un intérêt légitime, sans que soient méconnus les libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

Dans le cadre de sa délibération n° 2012-118, précitée, la Commission rappelle que seul un fondement légal ou réglementaire peut justifier la mise en œuvre d'un traitement relatif à un système d'enregistrement téléphonique sur le lieu de travail. Les autres justifications sont donc superfétatoires.

A cet égard, elle observe que la mise en œuvre d'un système d'enregistrement des conversations téléphoniques par la Merrill Lynch SAM est justifiée par les dispositions de la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières et de la Loi n°1.362 du 3 août 2009 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et de la corruption.

Le responsable de traitement affirme que les droits fondamentaux des salariés sont notamment assurés par la mise à disposition de deux lignes téléphoniques non soumises à enregistrement afin de leur permettre de passer des appels personnels si nécessaire.

La Commission rappelle néanmoins que ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des transmissions d'ordres, ni des délégués syndicaux et du personnel.

Sous cette condition, la Commission considère 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 objets du traitement sont les suivantes :

- identité : son de la voix, nom, prénom ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone entrant et sortant ;
- caractéristiques financières : numéro de compte et opérations visées ;
- contenu des enregistrements ;
- données temporelles : date, heure, durée.

Par ailleurs, il appert que sont également collectés les logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements.

Les informations collectées proviennent du dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques lui-même.

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***

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées est effectuée par le biais d'un document spécifique (une note de service à l'attention des employés) ainsi que par une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé (pour les clients).

En l'absence de précisions quant au déroulement de la procédure de contrôle des collaborateurs, la Commission demande à ce qu'un document écrit décrivant avec précision le déroulement de cette dernière ainsi que ses modalités, soit établi et porté à la connaissance des employés.

Par ailleurs, s'agissant d'un enregistrement automatique et systématique des conversations téléphoniques, elle demande qu'un message d'accueil informant tout appelant extérieur de l'enregistrement téléphonique à venir soit mis en œuvre.

Sous cette condition, la Commission considère que les modalités d'information préalable sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

➤ ***Sur l'exercice du droit d'accès***

La Commission observe que les droits d'accès et de suppression des données sont exercés par voie postale, par courrier électronique ainsi que sur place auprès de MERRILL LYNCH SAM.

Par ailleurs, elle constate que le délai de réponse est de 15 jours.

Elle considère ainsi 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 les informations collectées dans le cadre du traitement sont susceptibles d'être communiquées en cas d'urgence « à une entité de Merrill Lynch localisée dans un pays ayant une législation adéquate afin qu'une personne extérieure à Merrill Lynch Monaco soit susceptible d'écouter les enregistrements si la fonction de Directeur Administratif est vacante (congés, maladie...). Dans ce cas, Merrill Lynch Monaco sollicitera un Directeur Administratif d'une entité Merrill Lynch ayant une activité identique à celle de Merrill Lynch Monaco (Londres, Paris...). Ce sera une entité ayant une législation adéquate en matière de protection des données ». La Commission en prend donc acte.

Elle observe également que les informations objet du traitement sont répliquées sur un serveur situé en Angleterre (pays assurant un niveau de protection adéquat) à des fins d'archivage. Cette mesure est justifiée par la nécessité de conserver une copie des enregistrements en cas d'incendie dans les locaux monégasques de MERRILL LYNCH SAM.

Le responsable de traitement précise également que les informations collectées dans le cadre du traitement sont susceptibles d'être communiquées à son prestataire, situé en Inde, pays n'assurant pas, au sens du deuxième alinéa de l'article 20 de la loi n° 1.165, modifiée, un niveau de protection adéquat. En conséquence, cette opération fait l'objet d'une demande d'autorisation de transfert distincte.

Cependant, à l'analyse des renseignements fournis dans la présente demande d'autorisation ainsi que dans la demande d'autorisation de transfert de données, la Commission relève que le responsable de traitement indique ne pas transférer d'informations à caractère nominatif à son prestataire situé en Inde. Il précise qu'il ne s'agit que d'un accès destiné à la maintenance informatique du système. La Commission prend donc acte de ces déclarations.

Elle considère par conséquent que la demande d'autorisation concernant un transfert des informations collectées vers le prestataire situé en Inde de MERRILL LYNCH SAM est sans objet.

➤ Sur les personnes ayant accès au traitement

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement (en inscription, modification, mise à jour et consultation) sont les membres de la Direction (Office Management Team) de MERRILL LYNCH SAM.

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

Enfin, s'agissant du prestataire de service, la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, 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 l'article 17, susvisé.

Elle appelle par ailleurs 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 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 néanmoins 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.

VII. Sur la durée de conservation

La Commission relève que les informations nominatives collectées par le système d'enregistrement téléphonique sont conservées pour une durée de 5 ans.

Elle considère que cette durée est conforme aux exigences légales.

Après en avoir délibéré,

Demande :

- qu'une procédure écrite décrivant avec précision le déroulement de la procédure de contrôle ainsi que ses modalités, soit établi et porté à la connaissance des employés ;
- qu'un message d'accueil informant tout appelant extérieur de l'enregistrement téléphonique à venir soit mis en œuvre ;

Rappelle que :

- ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des ordres de transmissions, ni des délégués syndicaux et du personnel ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée, doit être tenue à jour, et pouvoir être communiquée à la Commission 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 MERRILL LYNCH SAM, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de contrôle des transmissions d'ordres* ».

Le Président,

Michel Sosso