

**DELIBERATION N° 2013-74 DU 17 JUIN 2013 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION À LA MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT
AUTOMATISÉ D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITÉ « *ENREGISTREMENT
DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES* » PRESENTÉE PAR BARCLAYS BANK PLC UK
REPRESENTÉE A MONACO PAR LA BARCLAYS BANK PLC**

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 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 BARCLAYS BANK PLC UK, le 7 mai 2013, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 17 juin 2013 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Le Groupe Barclays dispose à Monaco d'une succursale, la BARCLAYS BANK PLC.

Le responsable de traitement est la BARCLAYS BANK PLC UK, société de droit britannique. Conformément aux dispositions de l'article 24 de la loi n° 1.165, modifiée, elle est représentée par la BARCLAYS BANK PLC (succursale de Monaco), valablement immatriculée au RCI, dont le siège social est situé en Principauté.

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 du 23 décembre 1993, 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 des conversations téléphoniques* », qu'il souhaite également mettre en œuvre pour le compte de la BARCLAYS WEALTH ASSET MANAGEMENT SAM.

Considérant que la BARCLAYS WEALTH ASSET MANAGEMENT SAM est une entité juridique distincte, et que les dispositions de la loi n° 1.165 précitée ne permettent pas d'effectuer des formalités pour le compte de tiers, la Commission demande à la BARCLAYS WEALTH ASSET MANAGEMENT SAM de lui communiquer une demande d'autorisation relative à l'exploitation du traitement dont s'agit.

Elle exclut donc de l'étude de la présente demande d'autorisation tous les éléments se rapportant à cette société.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ». Il se dénomme « *Système d'enregistrement Cybertech* ».

Les personnes concernées sont « *les collaborateurs en contact avec la clientèle et traitant les opérations* ».

La Commission considère que sont également concernés les clients du représentant du responsable de traitement ainsi que les tiers appelants extérieurs.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- enregistrer les conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres en cas de litige ;
- enregistrer les conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance ;
- évaluer et former les équipes commerciales.

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 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.

Tout d'abord, elle a relevé 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* ».

Ensuite, l'article 4 de 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 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 [...]* ».

Enfin, 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 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

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, elle appelle l'attention du responsable de traitement sur le fait que conformément à sa délibération n° 2012-118, précitée, une possibilité de désactiver la fonction d'enregistrement en appuyant sur une touche prévue à cet effet doit être instaurée dans le cas où le responsable de traitement tolérerait un usage privé du téléphone.

A défaut, il convient que le collaborateur soit autorisé à utiliser un appareil non soumis à enregistrement, ou son téléphone mobile personnel. Le représentant du responsable de traitement indique cependant que les données privées ne seront en aucun cas utilisées.

Elle rappelle enfin 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 ces conditions, 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 :

- identité : nom, prénom, son de la voix ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone des appelants et des appelés ;
- caractéristiques financières : numéros de comptes et opérations visées ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnels habilités à avoir accès aux informations et au traitement ;
- horodatage : date, heure, durée des conversations et des consultations ;
- contenu des enregistrements : contenu des enregistrements.

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

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 ainsi que par une procédure interne accessible en Intranet.

La Commission constate que le document intitulé « *Procédure, Enregistrement et écoute téléphonique* », rédigé à l'attention des collaborateurs est conforme aux exigences légales.

Cependant, le document destiné à l'information préalable des clients auprès desquels des informations nominatives sont recueillies (Conditions Générales), dont un extrait a été communiqué à la Commission, n'est pas conforme aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

Elle demande par conséquent à ce que ce document soit complété conformément aux exigences légales en mentionnant :

- l'identité du responsable de traitement ;
- la finalité du traitement ;
- l'identité des destinataires ou des catégories de destinataires des informations ;
- l'existence d'un droit d'accès et de rectification des informations les concernant.

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 de la conversation soit mis en place.

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, modifiée.

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

Les droits d'accès et de suppression des données sont exercés par voie postale ainsi que sur place auprès de la BARCLAYS BANK PLC (succursale de Monaco).

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*

Les informations sont susceptibles d'être communiquées aux intervenants juridiques (huissiers, avocats) ainsi qu'à la Direction de la Sûreté Publique.

La Commission estime que cette 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 objets du traitement que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

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

➤ *Sur les personnes ayant accès au traitement*

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- le Service Technology en charge de l'administration, de la maintenance et des tests du système d'enregistrement (modification, mise à jour) ;
- les Services appartenant aux organes de contrôle : Compliance, On Boarding Specialist Team, Internal Control, Business Assurance, Control & Gouvernance, OPS Assurance & Control, Monitoring & Surveillance (consultation) ;
- le Service Global Research & Investment : les collaborateurs de ce service en charge de conseiller les clients et de prendre leurs ordres ne peuvent écouter que leurs conversations téléphoniques (consultation) ;
- les Services Recovery : gestion des réclamations (consultation) ;
- les salariés : ils peuvent présenter une requête au service compliance afin d'écouter une conversation téléphonique pour des besoins de preuves (consultation).

Un prestataire de service a également accès pour la maintenance de l'équipement.

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

En ce qui concerne le prestataire, la Commission rappelle néanmoins que conformément aux dispositions de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, ses accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son 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 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° 2010-118, suscitée.

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.

VII. Sur la durée de conservation

Les informations objets de ce traitement sont conservées pour une durée de 10 ans, correspondant au délai de prescription en matière commerciale, conformément aux dispositions de l'article 152 bis du Code de commerce.

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

Après en avoir délibéré,

- **Exclut** de la présente demande d'autorisation tous les éléments se rapportant à la BARCLAYS WEALTH ASSET MANAGEMENT SAM et renvoie cette dernière à effectuer une demande d'autorisation relative à la mise en œuvre d'un traitement ayant pour finalité l'enregistrement des conversations téléphoniques ;

Demande que les modalités d'informations des clients soient complétées conformément aux dispositions de l'article 14 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, 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 BARCLAYS BANK PLC UK, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».

Le Président,

Michel Sosso