

Délibération n° 2018-041 du 21 mars 2018

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

« *Gestion des enregistrements téléphoniques* »

présentée par la Banca Popolare Di Sondrio (Suisse) S.A.

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 du 28 janvier 1981 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 l'Arrêté Ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2009 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers ;

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° 2016-110 du 20 juillet 2016 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* » présenté par Banca Popolare Di Sondrio (Suisse) ;

Vu la demande d'autorisation modificative déposée par la Banca Popolare Di Sondrio (Suisse) S.A. le 30 novembre 2017 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 26 janvier 2018, 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 21 février 2018 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 est établie à Monaco par sa succursale enregistrée au RCI sous le numéro 03S04108, ayant notamment pour objet « *la réalisation de toutes opérations de banque ou connexe telles que définies par la loi bancaire applicable* ».

Par délibération n° 2016-110 du 20 juillet 2016, celle-ci a obtenu l'autorisation de la Commission aux fins d'exploiter un traitement de « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».

BPS souhaite désormais modifier ledit traitement relativement aux points évoqués ci-dessous.

### **I. Sur les fonctionnalités du traitement**

Le traitement a pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».

Les personnes concernées étaient initialement les « *personnes en communication sur un téléphone disposant d'un système d'enregistrement* ». A cet égard, la Commission constate qu'il est désormais précisé que sont concernés les conseillers clientèles, leurs assistants, les clients et contreparties. Elle rappelle néanmoins que « *Seules les conversations des collaborateurs en contact direct avec la clientèle de la société [doivent] être enregistrées* », comme l'indiquait le responsable de traitement dans sa demande initiale.

Par ailleurs, les fonctionnalités du traitement étaient dans le dossier initial :

- 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.

Elles sont désormais indiquées comme suit :

- l'enregistrement des conversations téléphoniques dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres reçus par les clients ou les contreparties ;
- l'établissement de preuves en cas de litige avec un client/une contrepartie ou un conseiller ;
- le contrôle aléatoire par échantillonnage de la régularité des opérations.

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 les accès au traitement**

Les personnes ayant précédemment accès au traitement étaient :

- 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.

Désormais, le responsable de traitement indique que les accès sont définis comme suit :

- le client/contrepartie : consultation dans le cadre de l'exercice de son droit d'accès légal ;
- le collaborateur concerné (conseiller/assistant) : consultation dans le cadre de l'exercice de son droit d'accès légal ;
- le Responsable de secteur : consultation des conversations téléphoniques effectuées dans son domaine de compétence (en cas de litige ou contrôle de la régularité des opérations) ;
- la Direction Générale de Banca Popolare Di Sondrio (Suisse) – Succursale de Monaco et la Direction Générale du siège : consultation en cas de litige ou contrôle de la régularité des opérations ;
- le responsable Legal & Compliance de BPS Monaco : consultation en cas de litige ou contrôle de la régularité des opérations ;
- l'Audit interne du siège : consultation en cas de litige ou contrôle de la régularité des opérations ;
- le Service « Systèmes Open et Télécommunications » du siège : tous droits dans le strict cadre de leur mission d'administration et de maintenance du système.

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

La Commission souligne qu'en cas de recours à des prestataires, leurs accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leur contrat de prestation de service, conformément à l'article 17 de la Loi n° 1.165. De plus ils sont soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement.

Elle constate 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 est tenue à jour, et précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

### **III. Sur les informations traitées**

Pour rappel, les informations nominatives traitées 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.

### **IV. Sur les droits des personnes concernées**

#### **➤ *Sur l'information des personnes concernées***

Le responsable de traitement indique qu'en sus de l'information préalable des personnes concernées effectuée par le biais d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, comme cela était indiqué dans la demande d'autorisation initiale, les personnes concernées sont désormais informées, lorsqu'il s'agit de clients ou contreparties, par un message oral en début de conversation téléphonique.

Toutefois, les mentions d'information n'ayant pas été jointes à la demande, la Commission rappelle qu'elles doivent contenir toutes les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Sous cette réserve, 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 peut désormais s'exercer par courrier électronique, voie postale ou sur place, auprès du Directeur de la succursale monégasque.

S'agissant de l'exercice du droit d'accès par voie électronique, la Commission considère qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel 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.

### **V. 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.

Cependant les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare feux) ainsi que les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort.

La Commission 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.

Elle prend également acte du changement d'hébergement des informations objets du traitement, qui s'effectue désormais dans un autre pays disposant d'une législation disposant d'un niveau de protection adéquat.

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.

## **VI. Sur la durée de conservation**

Les informations étaient conservées 10 ans. Le responsable de traitement indique qu'elle sont désormais conservées 5 ans, conformément à la délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017 portant recommandation sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par les établissements bancaires et assimilés, qui a été adoptée entre-temps par la Commission.

Toutefois, elle considère que la durée de conservation des données d'identification électronique doit être fixée à 1 an.

Sous cette réserve, la Commission considère que cette durée est conforme aux exigences légales.

### **Après en avoir délibéré, la Commission :**

**Considère** qu'une procédure relative au droit d'accès par voie électronique devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations.

#### **Rappelle que :**

- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement est tenue à jour et précise qu'elle doit lui être communiquée à première réquisition ;
- les Autorités judiciaires ne peuvent avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- l'information préalable des personnes concernées doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare feux) ainsi que les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

**Fixe** la durée de conservation des données d'identification électronique à 1 an.

**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 Banque Popolare Di Sondrio (Suisse) S.A. de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».**

Le Président

Guy MAGNAN