

**DELIBERATION N° 2013-122 DU 21 OCTOBRE 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 » PRESENTE PAR LE CREDIT DU NORD (FRANCE) REPRESENTE A MONACO PAR LE GERANT DE SA SUCCURSALE**

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 le Crédit du Nord (France), représenté à Monaco par le gérant de sa succursale, le 11 septembre 2013, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *L'enregistrement des conversations téléphoniques a pour finalité le respect des dispositions légales visées à la loi 1.338 du 7 septembre 2007* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 21 octobre 2013 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

# La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

## Préambule

La Banque Crédit du Nord dont le siège social est sis à Lille en France dispose d'une succursale à Monaco où elle est valablement immatriculée au registre du commerce et de l'industrie.

Conformément aux dispositions de l'article 24 de la loi n° 1.165, modifiée, elle est représentée par sa succursale à Monaco prise en la personne de son gérant.

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, 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 « *L'enregistrement des conversations téléphoniques a pour finalité le respect des dispositions légales visées à la loi 1.338 du 7 septembre 2007* ».

### **I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement**

Le traitement a pour finalité « *L'enregistrement des conversations téléphoniques a pour finalité le respect des dispositions légales visées à la loi 1.338 du 7 septembre 2007* ».

Les personnes concernées sont « *les clients et certains membres du personnel de la banque* ».

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

Les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- enregistrer les conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la chronologie et la traçabilité des ordres en cas de litige ;
- enregistrer les conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires ;
- archiver les conversations téléphoniques.

Enfin, 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 c'est-à-dire être claire et précise pour les personnes concernées.

Par conséquent, elle modifie la finalité comme suit : « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».

## **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.

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 observé également 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 aux fins susvisées.

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 qu' « *au sein de la succursale, il existe des postes téléphoniques non reliés à l'enregistreur, car ils sont à la disposition de collaborateurs non habilités à recevoir des ordres téléphonés* » et que « *l'usage de téléphone portable professionnel est autorisé à la succursale mais ne représente actuellement en terme d'utilisateur que les membres de la Direction et un commercial* ».

A cet égard, 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 ou à défaut que le collaborateur soit autorisé à utiliser un appareil non soumis à enregistrement, ou son téléphone mobile personnel.

Enfin, elle rappelle 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 exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité : voix de l'appelant et de l'appelé (l'identité est connue pour :
  - o le gestionnaire qui est utilisateur du poste ;
  - o le client qui transmet un ordre) ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;
- caractéristiques financières : passation d'ordre, opération bancaire, virement d'ordre, date et heure de passation ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilités à avoir accès aux enregistrements ;
- horodatage : date, heure, durée de l'appel.

Les informations collectées 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, un courrier adressé à l'intéressé, une procédure interne accessible en intranet et une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général.

La Commission constate que la clause du Règlement Intérieur de Crédit du Nord (Succursale de Monaco) à l'attention des personnels et que le projet d'encart à destination des clients, joints au dossier, ne mentionnent pas les catégories de destinataires des informations nominatives, conformément à l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

Elle demande par conséquent à ce que l'information préalable des personnes concernées soit complétée conformément aux exigences légales en mentionnant l'identité des destinataires ou les catégories de destinataires des informations.

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, de modification, de mise et de suppression des données sont exercés par voie postale, sur place ou par courrier électronique auprès du Directeur Administratif du Crédit du Nord (succursale de Monaco).

Le délai de réponse est de 8 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***

Le représentant du responsable de traitement indique que des informations sont susceptibles d'être communiquées à la Direction de la Sûreté Publique, aux Autorités judiciaires monégasques et à un service d'Audit Interne en France.

A cet égard, la Commission estime que cette communication à la Direction de la Sûreté Publique peut être justifiée par les besoins d'une enquête judiciaire et 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.

Par ailleurs, s'agissant des communications des informations financières à l'Audit Interne en France, la Commission demande qu'elles ne s'effectuent qu'à la seule fin de vérification par la société-mère des opérations effectuées par sa succursale.

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 Directeur Administratif, le Directeur Administratif Adjoint et l'Ingénieur Etudes-Informaticien qui disposent d'un accès tous droits.

Des prestataires de services disposent également d'accès ponctuels à des fins de maintenance des équipements.

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

En ce qui concerne les prestataires, la Commission 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 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, 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.

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

Les informations objets de ce traitement sont conservées pour une durée de 3 ans.

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

### **Après en avoir délibéré,**

#### **Considère que :**

- la finalité du traitement est modifiée comme suit : « *Enregistrement des conversations téléphoniques* » ;
- les tiers appelants extérieurs sont également des personnes concernées ;

**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 ;

#### **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, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* » par le CREDIT DU NORD (France).**

Le Président,

Michel Sosso