

**DELIBERATION N° 2014-77 DU 12 MAI 2014 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION À LA MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT
AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE « *ENREGISTREMENT
DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES* » PRESENTE PAR **UBS (MONACO) SA****

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 UBS (Monaco) SA, le 12 mars 2014, 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 12 mai 2014 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

UBS (Monaco) SA est une société ayant notamment pour objet « *l'exploitation d'une banque. [...] Elle peut effectuer toutes opérations bancaires, financières, commerciales [...]* ».

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 « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».

Les personnes concernées sont « *les employés, les clients, les personnes extérieures (appelants/appelés)* ».

Les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- enregistrer les conversations dans le cadre de la relation d'affaires afin de 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 ;
- utiliser les enregistrements comme moyen de preuve dans le cadre d'une procédure judiciaire ou disciplinaire.

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 a posé 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 [...]* », et que 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 [...] doivent exercer une vigilance constante à l'égard de la relation d'affaires [...] en examinant les transactions ou opérations conclues pendant toute sa durée [...]* ».

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 que « *même si les conversations téléphoniques sont enregistrées de manière continue, les employés d'UBS ont néanmoins la possibilité d'utiliser leur téléphone personnel en cas d'urgence* ».

La Commission rappelle toutefois, en l'absence de précisions du responsable de traitement, que ce dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des transmissions d'ordres.

Par ailleurs, elle constate l'existence d'une procédure dédiée aux écoutes des enregistrements, communiquée aux salariés au moyen d'un document interne. Cette dernière précise notamment que l'objectif des vérifications est le contrôle de la régularité des opérations financières et bancaires.

A cet égard, elle constate que cette mesure est conforme à sa délibération n° 2012-118, précitée.

Enfin, elle rappelle que ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle 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 et prénom (appels internes), son de la voix ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone des appelants et des appelés ;

- données d'identification électronique : logs de connexion des personnels habilités à avoir accès aux informations et au traitement ;
- horodatage : date, heure, durée de l'appel ;
- enregistrements : contenu des conversations, support de l'enregistrement (base de données ou bande), canal d'enregistrement, équipement d'enregistrement utilisé.

La Commission constate que les informations collectées concernant l'identité et le contenu de la conversation ont pour origine les intéressés (appelant et appelé).

Les informations relatives aux adresses et coordonnées ainsi qu'à l'horodatage proviennent de l'autocommutateur.

Enfin, les informations correspondant aux données d'identification électronique et aux enregistrements 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 une mention particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, par une procédure interne accessible en intranet, ainsi que par une mention figurant sur un autocollant collé sur le téléphone.

A l'analyse des documents annexés à la présente demande d'autorisation, la Commission constate qu'ils comportent effectivement les mentions exigés par les dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, mais qu'ils sont uniquement à usage interne de la banque. En effet, l'extrait des conditions générales d'UBS remis au client ne fait aucune référence aux modalités d'exercice du droit d'accès.

Elle demande donc que l'information de l'ensemble des personnes concernées soit effectuée conformément aux dispositions de l'article 14, précité.

Enfin, concernant l'information préalable des appelants extérieurs, autres que les clients, elle demande que celle-ci soit dispensée par le biais d'un message vocal leur indiquant les modalités du traitement ainsi que leurs droits d'accès et d'opposition avant d'être mis en relation avec le correspondant, conformément à sa recommandation n° 2012-118.

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*

Le droit d'accès est exercé sur place auprès du Service Clientèle d'UBS (Monaco) SA pour les clients, auprès du Service des Ressources Humaines d'UBS (Monaco) SA pour les salariés, et auprès du Service Comptabilité d'UBS (Monaco) SA pour les fournisseurs et autres personnes extérieures.

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**

Le responsable de traitement indique que des informations sont susceptibles d'être communiquées à la Direction de la Sûreté Publique ainsi qu'aux autorités administratives et de contrôle (CCAF, SICCFIN, ACPR...).

A cet égard, la Commission considère que les autorités administratives peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont légalement conférées, avoir communication des informations nominatives traitées.

Enfin, elle estime que la communication, notamment 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 objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

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

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

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- le « *system administrator* », équipe GTIS et LRSO (consultation, modification, mise à jour de tous les postes téléphoniques) ;
- les collaborateurs du desk « *direct access client* » et « *execution* » (consultation pour leur propre ligne uniquement).

Par ailleurs, à l'analyse du dossier, la Commission observe qu'ont également accès :

- le service Legal & Compliance d'UBS Monaco (consultation) ;
- le responsable de la conformité d'UBS Monaco (consultation) ;
- la Direction d'UBS Monaco (consultation).

Ainsi, 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 les interconnexions et les rapprochements

Le traitement dont s'agit fait l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe professionnelle* », légalement mis en œuvre au sens de la loi n° 1.165, modifiée.

La Commission constate que ladite interconnexion est conforme aux exigences légales.

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'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° 2012-118, 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.

VIII. Sur la durée de conservation

Les informations sont conservées pour une durée de 10 ans.

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

Après en avoir délibéré,

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 ;
- l'information des appelants extérieurs, autres que les clients, soit dispensée par le biais d'un message vocal ;

Rappelle que :

- ce dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des transmissions d'ordres ;

- 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, soit tenue à jour et puisse lui être communiquée 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 UBS (Monaco) SA, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».**

Le Président,

Michel Sosso