

**DELIBERATION N° 2016-71 DU 15 JUIN 2016 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN ŒUVRE DE LA
MODIFICATION DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR
FINALITE « *ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES* »,
PRESENTEE PAR ANDBANK MONACO SAM**

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 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 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 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'Ordonnance Souveraine n° 2.318 du 3 août 2009, modifiée, fixant les conditions d'application de la Loi n° 1.362 du 3 août 2009, 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° 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 le traitement d'informations nominatives ayant pour finalité « *Constitution de preuves téléphoniques* » mis en œuvre par Monte Paschi Monaco le 4 février 2003 et modifié le 20 avril 2006, devenue Andbanc Monaco SAM par changement de dénomination sociale publié le 2 septembre 2011 dans le Journal de Monaco, devenue Andbank Monaco SAM par changement de dénomination publié le 9 octobre 2015 dans le Journal de Monaco ;

Vu la demande d'autorisation modificative présentée le 29 mars 2016 par Andbank Monaco SAM, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 24 mai 2016, conformément à l'article 11-1 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 15 juin 2016 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La société Andbank Monaco SAM, immatriculée au répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 07S04639, a pour objet social notamment « *en Principauté de Monaco et à l'étranger, pour son compte ou le compte de tiers, directement ou indirectement ou en participation : la réalisation de toutes opérations de banque ou connexes telles que définies par la « loi bancaire » applicable – la gestion de portefeuilles de valeurs mobilières, d'instruments financiers à terme ; la transmission d'ordres sur les marchés financiers (...)* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, elle exploite un système d'enregistrement des conversations téléphoniques.

A ce titre, Monte Paschi Monaco, devenue aujourd'hui Andbank Monaco SAM, avait mis en œuvre le 4 février 2003 un traitement d'informations nominatives ayant pour finalité « *Constitution de preuves téléphoniques* », modifié le 20 avril 2006 et dont les modifications substantielles sont soumises à la Commission dans les termes de la présente demande.

Le traitement objet de la présente demande est mis en œuvre à des fins de surveillance. Il relève donc du régime de l'autorisation préalable visé à l'article 11-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

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

Il est dénommé : « *Enregistrements téléphoniques* ».

Les personnes concernées sont le personnel, les clients et les tiers pour les appels internes et externes, entrants et sortants.

Par ailleurs, à l'examen du dossier et notamment de l'annexe 3, la Commission considère que « *les mandataires et le bénéficiaire économique effectif [BEE]* » sont également des personnes concernées.

S'agissant des salariés, la Commission rappelle, d'une part, que conformément au point II de sa délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012, « *seuls les collaborateurs concernés, au regard des objectifs visés au point IV de la présente délibération, devront être soumis à cette mesure d'enregistrement des conversations téléphoniques* », et d'autre part, que ces objectifs correspondent aux trois premières fonctionnalités du traitement dont s'agit.

Les fonctionnalités du traitement sont :

- « *l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ou pour servir de preuve en cas de litige ;*
- *le contrôle de la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance ;*
- *le contrôle aléatoire et par échantillonnage de la régularité des opérations ;*
- *la constitution de preuves dans le cadre d'une procédure disciplinaire et/ou judiciaire qui serait introduite à l'encontre d'un salarié du responsable de traitement en cas de manquement à ses obligations professionnelles notamment dans le cadre de la transmission d'ordres ou de son devoir de vigilance ».*

S'agissant de la dernière fonctionnalité, la Commission relève, d'une part, que « *tous les postes téléphoniques sur lesquels des ordres ou des instructions de toute nature, sont susceptibles d'être reçus ou transmis sont enregistrés, afin d'en assurer la traçabilité conformément aux dispositions des lois n° 1.338 et 1.362* », et d'autre part, que « *les autres postes peuvent également faire l'objet d'un enregistrement par échantillonnage et de manière aléatoire [aux fins de contrôle de la régularité des opérations]* ».

A cet égard, la Commission considère que la constitution de preuve à des fins disciplinaires ou judiciaires ne saurait en aucune manière excéder le périmètre des trois premières fonctionnalités du traitement dont s'agit et, en toute hypothèse, « *que ce dispositif ne saurait être détourné de [sa] finalité [et] conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs, ni des délégués syndicaux et des délégués du personnel* », conformément au point IV de la délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012.

A la condition de ce qui précède, la Commission considère 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 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, la Commission rappelle 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 du 23 décembre 1993.

Elle relève notamment que les dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007 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* ».

Par ailleurs, l'article 4 de la Loi n° 1.362 du 3 août 2009 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 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, la Commission constate que le responsable de traitement souhaite mettre en œuvre ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques aux fins susvisées.

Elle considère donc que le traitement est licite au sens de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

➤ **Sur la justification**

Le responsable de traitement indique que le traitement est justifié par le respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis.

Par ailleurs, la Commission rappelle, conformément au point III de sa recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012, qu'il est mis en œuvre « *aux seules fins de répondre à une obligation légale ou réglementaire de droit monégasque visant à l'établissement de procédures de contrôle interne dans les domaines financiers, comptables, bancaires et de lutte contre la corruption et le blanchiment* ».

Aussi, la Commission observe que, conformément à l'article 11-1 alinéa 2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, le traitement dont s'agit, s'il est nécessaire à la poursuite d'un objectif essentiel, doit également respecter les droits et libertés des personnes concernées.

A cet égard, le responsable de traitement expose que « *tous les postes téléphoniques sur lesquels des ordres ou des instructions de toute nature, sont susceptibles d'être reçus ou transmis sont enregistrés [et que] les autres postes peuvent également faire l'objet d'un enregistrement par échantillonnage et de manière aléatoire [dans un but de] contrôle de la régularité des opérations* ».

En outre, il précise que « *[les personnes concernées] sont régulièrement informées de la mise en œuvre de ce traitement et de l'ensemble des droits qui en découlent* » et que « *le dispositif n'est en aucun cas utilisé à d'autres fins que celles décrites dans le cadre de la présente demande d'autorisation et notamment à des fins de contrôle des délégués syndicaux et des délégués du personnel* ».

Enfin, il indique une tolérance de « *l'utilisation raisonnable des téléphones portables personnels sur le lieu de travail dans le cadre d'un usage privé* ».

Par ailleurs, la Commission relève à l'examen du dossier qu'une information sur les enregistrements est effectuée auprès des clients, des préposés et des tiers.

Elle constate également que les procédures d'information des personnes concernées, de droit d'accès et de rectification et de gestion des enregistrements (écoute des enregistrements et conservation – habilitations – maintenance du système) sont formalisées dans un document intitulé « *Enregistrement des conversations téléphoniques Andbank Monaco SAM* ».

Elle observe également que pour les clients et les tiers « *toute demande d'accès et de rectification des informations personnelles collectées dans le cadre des enregistrements des conservations téléphoniques (...) doit être formulée par écrit [et motivée] auprès du Service Conformité de la Banque qui transmettra la demande au Directeur Général Adjoint ou au Risk Manager* », et que les collaborateurs peuvent directement formuler leur demande auprès de ces derniers.

Sur ce point, elle rappelle que conformément à l'article 15 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, toute personne justifiant de son identité peut obtenir, d'une part, « *des renseignements portant au moins sur la finalité du traitement, les catégories d'informations sur lesquelles il porte et les destinataires ou catégories de destinataires auxquelles les informations sont communiquées* », et d'autre part, « *communication de ces informations sous une forme écrite, non codée et conforme au contenu des enregistrements* ».

En conséquence, la Commission demande que le responsable de traitement s'assure que toutes les personnes concernées bénéficient, de manière effective, d'une procédure d'écoute des enregistrements de leurs conversations, ou *a minima*, d'une retranscription de celles-ci « *conforme au contenu des enregistrements* ».

Enfin, elle rappelle que le 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.

A la condition de la prise en compte des éléments qui précèdent, la Commission considère que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

III. Sur les informations traitées

Les informations exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité : voix de l'appelant et de l'appelé, nom et prénom du collaborateur auquel le poste téléphonique enregistré est affecté ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone ou numéro de poste de l'appelant et de l'appelé, sens de l'appel (entrant ou sortant) ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements (code utilisateur, date et heure) ;
- horodatage : dates et heures de début et de fin de l'appel, durée de l'appel (en secondes avec et sans temps d'attente) ;
- conversation téléphonique : contenu des conversations téléphoniques.

L'ensemble des informations sont « *collectées automatiquement par le logiciel Asterik relié au central téléphonique numérique de l'établissement* » à l'exception de la voix de l'appelant et de l'appelé qui proviennent des personnes concernées.

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 du 23 décembre 1993.

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 au moyen d'un affichage, d'un document spécifique, d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général, d'une procédure interne accessible en intranet et d'un message vocal enregistré déclenché automatiquement avant la connexion des appels entrants.

A cet égard, il dispose que :

- « *les clients ainsi que les mandataires et le BEE [bénéficiaire économique effectif]* » sont informés par les conditions générales de la « *Convention d'ouverture de Compte* » (cf. art. 41- *Enregistrements téléphoniques et règles de preuve* et art. 42- *Loi sur le traitement des informations nominatives*) et « *la liste des traitements (...) et leur finalité est également affichée dans les locaux de la banque à la vue des visiteurs et notamment la clientèle* » ;
- « *les préposés sont informés, dès leur embauche (...) au moyen d'un courrier qui leur est remis en mains propres au moment de leur entrée en fonction et qu'ils contresignent (...) ainsi qu'au moyen d'une procédure interne (...) dont copie leur est remise et qui est également tenue à leur disposition en version électronique dans l'intrant de la banque* » ;
- s'agissant des appels entrants, les tiers sont informés par un message vocal : « *Nous vous informons que dans le cadre du contrôle des opérations, cet appel peut être enregistré. Pour plus d'informations quant à vos droits, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel* » ;
- lors des appels émis par un collaborateur vers un tiers, « *cette information est communiquée par le collaborateur appelant qui informe également la personne concernée des droit dont elle dispose en application de [la Loi n° 1.165, modifiée]* ».

Par ailleurs, il précise que « *l'article 42 des conditions générales (...) ne mentionne pas expressément la finalité du traitement objet des présentes [et que] la liste exhaustive des traitements mis en œuvre (...) [peut] être remise à toute personne susceptible d'être intéressée et qui en fait la demande (...)* ».

A cet égard, la Commission rappelle que l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, prévoit que les personnes [concernées] doivent être averties notamment de l'identité du responsable de traitement, de la finalité du traitement, de l'identité des destinataires ou des catégories de destinataires des informations et de l'existence d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification à l'égard des informations les concernant.

En outre, elle a déjà eu l'occasion de préciser « *qu'informer le client de la possibilité de se faire communiquer la liste des traitements, qui nécessite de sa part une démarche active, n'est pas équivalente au fait de l'avertir, en ce que son abstention ne doit pas le priver d'être dûment informé* ». De la même façon, elle applique un raisonnement identique quant aux modalités d'information des tiers pour les appels sortants.

En conséquence, la Commission demande que soit assurée l'information de l'ensemble des personnes concernées conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

➤ **Sur l'exercice du droit d'accès des personnes concernées**

Le responsable de traitement indique que les droits d'accès, de modification, de mise à jour ou de suppression des données s'exercent par la voie postale, par courrier électronique

ou sur place auprès du Service Conformité de la banque pour les clients et les tiers et du Risk Manager et du Directeur Général Adjoint pour les salariés.

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 du 23 décembre 1993.

V. Sur les personnes ayant accès au traitement et les communications d'informations

➤ Sur les accès au traitement

Le responsable de traitement indique qu'ont accès au traitement en consultation et en suppression le Risk Manager et le Directeur Général Adjoint.

Il précise encore que « *le Responsable IT dispose également d'un accès au traitement en inscription, modification et mise à jour, pour procéder, en fonction des mouvements du personnel, à l'enregistrement des numéros de téléphone de chaque poste et l'identité du collaborateur auquel le poste est attribué* ».

A l'examen du dossier, la Commission constate que le prestataire informatique et le responsable IT de la maison mère à Andorre disposent d'un accès au traitement à des fins de maintenance.

En ce qui concerne le prestataire, la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, 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 ce même article.

Elle précise de plus que conformément à l'article 17-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, le responsable de traitement est tenu de « déterminer nominativement la liste des personnes qui ont seul accès, pour les stricts besoins de l'accomplissement de leurs mission, aux locaux et aux installations utilisées pour les traitements, de même qu'aux informations traitées ».

Aussi, elle considère que ces accès sont justifiés.

➤ Sur les communications d'informations

Le responsable de traitement indique que les informations sont susceptibles d'être communiquées à la CCAF, au SICCFIN, à l'ACPR et aux Autorités Judiciaires dans le cadre exclusif des missions qui leurs sont légalement conférées.

La Commission en prend acte et rappelle qu'elles sont susceptibles d'être communiquées aux Autorités compétentes dans le cadre des missions qui leurs sont légalement conférées.

VI. Sur les interconnexions et les rapprochements

Le responsable de traitement des interconnexions avec les traitements dénommés « *Active Directory* » et « *Annuaire téléphonique interne* » ayant pour finalité respective la « *Gestion des droits et accès informatiques* » et la « *Gestion de la téléphonie fixe* », tous deux en cours d'élaboration.

Par ailleurs, la Commission relève à l'examen du dossier que les droits des personnes concernées peuvent être effectués notamment par courrier électronique ce qui induit l'exploitation d'un traitement ayant une finalité de gestion de la messagerie professionnelle.

En conséquence, elle demande que ces traitements lui soient soumis dans les plus brefs délais.

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'observation particulière.

Toutefois, l'architecture technique repose sur des équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) de serveurs et périphériques qui doivent être protégés par un login et mot de passe réputé fort et les ports non utilisés doivent être désactivés.

La Commission observe également 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 enfin 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.

VIII. Sur la durée de conservation

Les informations objets du traitement dont s'agit sont conservées pour une durée de 10 ans.

La Commission constate que cette durée est en adéquation avec le point IX de sa recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012.

Aussi, elle considère que la durée de conservation des informations est conforme à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Considère que la constitution de preuve à des fins disciplinaires ou judiciaires ne saurait en aucune manière excéder le périmètre des trois premières fonctionnalités du traitement dont s'agit et, en toutes hypothèses, « *que ce dispositif ne saurait être détourné de [sa] finalité [et] conduire à un contrôle de*

l'ensemble des collaborateurs, ni des délégués syndicaux et des délégués du personnel ».

Rappelle que :

- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, doit être tenue à jour ;
- les équipements de raccordements de serveurs et périphériques (switchs, routeurs, pare-feux) doivent être protégés par un login et un mot de passe réputé fort et que les ports non utilisés doivent être désactivés ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande que :

- le responsable de traitement s'assure que toutes les personnes concernées bénéficient, de manière effective, d'une procédure d'écoute des enregistrements de leurs conversations, ou a minima, d'une retranscription de celles-ci conforme au contenu des enregistrements ;
- soit assurée l'information de l'ensemble des personnes concernées conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- le responsable de traitement lui soumette dans les plus brefs délais les traitements ayant pour finalité respective la gestion des droits et accès informatiques, la gestion de la téléphonie fixe et la gestion de la messagerie professionnelle.

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 Andbank Monaco SAM, de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».**

Le Président

Guy MAGNAN