

**DELIBERATION n° 2014-97 DU 10 JUIN 2014 DE LA COMMISSION DE CONTROLE
DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN ŒUVRE
DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE
« ENREGISTREMENT ET CONSERVATION SOUS FORMAT AUDIO DES CONVERSATIONS
TELEPHONIQUES » PRESENTE PAR JULIUS BAER WEALTH MANAGEMENT (MONACO) SAM**

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 Julius Baer Wealth Management (Monaco) SAM, le 5 mai 2014, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des conversations téléphoniques* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 10 juin 2014 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Julius Baer Wealth Management (Monaco) SAM est un établissement bancaire ayant notamment pour objet « *En Principauté et à l'étranger les activités exercées à titre habituel ou professionnel pour le compte de tiers ci-après : la gestion de portefeuilles de valeurs mobilières et/ou d'instruments financiers à terme, la transmission d'ordres sur les marchés financiers portant sur des valeurs mobilières et/ou des instruments financiers à terme, et l'activité de conseil et d'assistance* ».

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 responsable de traitement soumet la présente demande d'autorisation relative au traitement ayant pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des conversations téléphoniques* ».

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des conversations téléphoniques* ». Il se dénomme « ASC WEBplay ».

Les personnes concernées sont « *les collaborateurs Front Office en contact avec la clientèle traitant les opérations (Financial Advisors), les clients, les tiers appelants extérieurs* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaire pour permettre la traçabilité des ordres ou en cas de litige ;
- enregistrement des conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance.

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.

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 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 responsable de traitement indique que « *le respect de la vie privée et de la dignité humaine de l'employé [...] sont préservées lors de la collecte et de l'utilisation des données à caractère personnel à des fins d'emploi* », que « *les données privées ne sont en aucun cas utilisées* » et qu'ainsi « *chaque employé a la possibilité d'utiliser le Blackberry fourni par l'entreprise ou, à défaut, son téléphone personnel* ».

Elle observe également qu'il existe une procédure d'écoute des enregistrements.

A cet égard, le responsable de traitement souligne que « *la présence de la personne faisant l'objet de l'écoute (Financial Advisor) est requise au moment de ladite écoute sauf décharge expresse et explicite de sa part* ».

Enfin, il précise 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. La Commission en prend donc acte.

Elle constate ainsi que ces mesures sont en conformité avec sa délibération n° 2012-118, précitée.

Au vu de ce qui précède, elle 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 présent traitement sont :

- identité : nom, prénom, voix de l'appelant et de l'appelé ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;

- caractéristiques financières : numéro de compte et opérations visées ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
- autres : contenu de la conversation téléphonique ;
- horodatage : date, heure, durée de l'appel.

Les informations collectées concernant l'identité, les adresses et coordonnées, ainsi que l'enregistrement de la conversation proviennent de l'appelant et de l'appelé.

Les informations relatives aux données d'identification électronique et à l'horodatage proviennent du dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques.

Enfin, en ce qui concerne les caractéristiques financières, en l'absence de précision du responsable de traitement, la Commission constate que ces informations font partie intégrante de la conversation téléphonique.

Au vu de ce qui précède, elle 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 interne à l'attention des employés et par une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis aux clients, joints à la présente demande d'autorisation.

A l'analyse desdits documents, la Commission constate que le document d'information à destination des employés ne fait pas état des mentions obligatoires de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée. Elle demande en conséquence que ce document soit impérativement complété en ce sens.

Par ailleurs, elle relève que s'agissant des conversations téléphoniques avec les tiers appelants extérieurs, les employés se chargeront eux-mêmes d'informer ces derniers de l'enregistrement desdites conversations.

Sous cette condition, 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 s'exerce sur place auprès du Financial Advisor. Les droits de modification, mise à jour ou suppression des données s'exercent quant à eux par courrier électronique, voie postale ou sur place.

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 (pour les besoins d'une enquête juridique) ou autre autorité locale qui en ferait la demande (ex : SICCFIN)* ».

La Commission estime que la 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 objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

De même, elle considère que le SICCFIN peut, dans le cadre exclusif des missions qui lui sont conférées, être destinataire d'informations nominatives traitées.

Enfin, elle relève à l'analyse du dossier que les enregistrements téléphoniques sont stockés par Julius Baer à Zurich, en Suisse, pays disposant d'un niveau de protection adéquat au sens de l'article 20 de la loi 1.165 modifiée.

La Commission 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 Financial Advisor basé à Monaco (Consultation de ses propres conversations uniquement) ;
- les services appartenant aux organes de contrôle basés à Monaco : Audit Interne et responsable Legal & Compliance (Consultation) ;
- la Direction Générale basée à Monaco (Consultation) ;
- le Responsable Ressources Humaines (Consultation) ;
- les Services IT basés à Zurich (Suisse) et Monaco (maintenance).

S'agissant de l'accès aux informations par le responsable Ressources Humaines, la Commission considère, en l'absence de précision du responsable de traitement, qu'il ne pourra être justifié qu'en cas de litige pouvant conduire à une sanction disciplinaire d'un salarié concerné par l'enregistrement.

Ainsi, elle relève que les accès susvisés sont justifiés.

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 rapprochements

Le présent traitement fait l'objet d'un rapprochement avec les traitements suivants :

- gestion des opérations de bourse (déposé concomitamment) ;
- gestion des ordres de change (déposé concomitamment) ;

- gestion des données permettant de répondre aux demandes des autorités locales (SICCFIN, Direction des Services Fiscaux, Sûreté Publique) (déposé concomitamment).

La Commission demande que les interconnexions dont s'agit ne puissent avoir lieu entre les traitements qu'une fois que ces derniers auront été légalement mis en œuvre.

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 objets de ce traitement 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 :

- le document d'information à destination des employés soit mis en conformité avec les dispositions de l'article 14 ;
- les interconnexions n'aient lieu qu'entre les traitements légalement mis en œuvre ;

Considère que l'accès aux enregistrements par le responsable Ressources Humaines n'est justifié qu'en cas de litige pouvant conduire à une sanction disciplinaire ;

Rappelle que :

- la Direction de la Sûreté Publique ainsi que le SICCFIN ne peuvent recevoir les informations objets du traitement que dans le cadre exclusif des missions qui leurs sont légalement conférées ;
- 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 la 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 Julius Baer Wealth Management (Monaco) SAM. du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement et conservation sous format audio des conversations téléphoniques* ».**

Le Président,

Michel Sosso