

Délibération n° 2018-183 du 21 novembre 2018

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* »

présenté par Victoria Capital Management 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 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 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 demande d'autorisation déposée par Victoria Capital Management SAM le 10 août 2018 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations

nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 8 octobre 2018, 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 21 novembre 2018 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Victoria Capital Management SAM est une société monégasque immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 17S07572, ayant entre autres pour objet en Principauté de Monaco et à l'étranger « *La gestion, pour le compte de tiers, de portefeuilles de valeurs mobilières ou d'instruments financiers à terme* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cette société souhaite exploiter un système d'enregistrement des conversations téléphoniques.

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 responsable de traitement indique que traitement dont s'agit a pour finalité « *Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».

Les personnes concernées sont les appelants et les appelés.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres reçus par les clients ou contreparties ;
- l'établissement de preuves en cas de litige avec un client, une contrepartie ou un conseiller ;
- l'enregistrement des conversations afin de contrôler aléatoirement la régularité des opérations effectuées.

La Commission constate ainsi 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° 2017-054 du 19 avril 2017, 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* ».

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 ledit 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 du traitement est justifiée par les dispositions du texte précité.

Le responsable de traitement indique également que ledit traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime puisque l'enregistrement téléphonique va permettre « *la traçabilité des ordres en cas de litige* », « *l'établissement de preuves en cas de litige avec un client/employé* » et le contrôle de « *la régularité des opérations effectuées* ».

La Commission relève par ailleurs que « *la possibilité d'enregistrer les conversations téléphoniques fait l'objet d'une clause insérée dans tous les contrats proposés à la clientèle (mandat de gestion-conseil, courriel...)* » et qu'un contrat préétabli avec chaque employé informe ce dernier « *de l'enregistrement de ses communications (sauf communications personnelles via son téléphone portable de manière proportionnée et raisonnable)* ».

Enfin, elle note qu'un « *message vocal informant de l'enregistrement précède la conversation téléphonique* ».

La Commission considère donc 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 ;
- 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 ;

- informations temporelles : date et heure de début et de fin d'appel, numéro de poste du collaborateur, durée des appels, fichiers journaux, traces d'exécution et horodatage ;
- conversation téléphonique : contenu de la conversation téléphonique.

S'agissant des logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements, la Commission relève qu'un seul identifiant et un seul mot de passe permettent d'accéder au traitement alors que plusieurs personnes ont accès audit traitement.

A cet égard elle rappelle qu'en application de l'article 30 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 les habilitations relatives aux traitements mis en œuvre à des fins de surveillance sont données à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs définis, devant être authentifiés par un identifiant et un mot de passe.

Aussi elle demande que les identifiants et les mots de passe permettant l'accès aux enregistrements soient individuels.

Les informations relatives à l'identité ont pour origine les appelants et appelés.

Les informations relatives aux adresses et coordonnées ont pour origine le système téléphonique basé sur un PABX.

Les données d'identification électronique, les informations temporelles et les conversations téléphoniques ont pour origine le système d'enregistrement téléphonique.

La Commission constate ainsi 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 est effectuée au moyen d'un message vocal informatif précédant l'appel ainsi que par les informations contractuelles.

Ces dernières n'ayant pas été jointes à la demande, la Commission rappelle que l'information préalable des personnes doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Elle rappelle par ailleurs que cette information doit s'effectuer auprès de l'ensemble des personnes concernées.

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

Le droit d'accès s'exerce par courrier électronique ou sur place.

A cet égard, la Commission rappelle que la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

Par ailleurs, 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.

Sous ces conditions, 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 destinataires et les personnes ayant accès au traitement

➤ *Sur les destinataires*

Le responsable de traitement indique que des informations sont susceptibles d'être communiquées aux Autorités administratives et judiciaires légalement habilitées.

La Commission considère ainsi que le Service d'Information et de Contrôle des Circuits Financiers (SICCFIN) et la Commission de Contrôle des Activités Financières (CCAF) peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont conférées, être destinataires des informations nominatives traitées.

Par ailleurs, elle estime que la communication aux Services de Police monégasque peut être justifiée par les besoins d'une enquête. A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, ces Autorités ne pourront avoir communications des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

La Commission considère donc que de telles transmissions sont conformes aux exigences légales.

➤ *Sur les personnes ayant accès au traitement*

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- le responsable administratif : consultation ;
- le Compliance Officer : consultation ;
- le gestionnaire : consultation uniquement de ses conversations ;
- le prestataire informatique : tous droits dans le cadre de ses opérations de maintenance ;
- le service It : tous droits en cas de problème sur le PC enregistreur.

La Commission constate par ailleurs que l'éditeur de la solution d'enregistrement pourrait également avoir un accès distant au traitement en cas de problème technique, via le prestataire informatique.

Elle constate que cet accès distant est sécurisé.

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

La Commission rappelle toutefois 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 doit être tenue à jour, et précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* », 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'observation particulière.

La Commission rappelle néanmoins que les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) ainsi que chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé.

Elle rappelle que la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement devra être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération n° n° 2017-054 du 19 avril 2017.

La Commission 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

Le responsable de traitement indique que les informations sont conservées 5 ans, à l'exception des logs de connexion qui sont conservés 1 an.

La Commission constate que ces durées sont conformes aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Constate que l'accès distant par l'éditeur de la solution d'enregistrement, via le prestataire, est sécurisé.

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 :

- 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 ;
- l'information préalable doit s'effectuer auprès de l'ensemble des personnes concernées ;
- les Services de Police monégasque ne pourront avoir communications des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition ;
- les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) ainsi que chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande que les identifiants et les mots de passe permettant l'accès aux enregistrements soient individuels.

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 Victoria Capital Management SAM du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « Enregistrement de conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail ».**

Le Président

Guy MAGNAN