

JOURNEE D'ETUDE

ASSOCIATION BELGE DES BANQUES

18 MARS 1993

LA LOI SUR LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL
ET LES REALITES OPERATIONNELLES DES BANQUES.

Le point de vue d'un praticien.

JEAN-CLAUDE COX
Fondé de pouvoir

Département Organisation et
Informatique

BANQUE BRUXELLES LAMBERT

1. INTRODUCTION

1.1. L'analyse des implications de la loi relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel doit être conduite avec prudence. Certes, une réflexion est en cours depuis pas mal de temps déjà et les débats parlementaires ont été suivis attentivement par le secteur bancaire. Mais il s'agit d'une loi cadre qui, se limite à poser des principes en matière de protection de la vie privée et qui, pour trouver à s'appliquer effectivement, appelle des précisions et des directives complémentaires, dans l'élaboration desquelles la Commission de la vie privée va jouer un rôle important.

L'effort de réflexion en cours depuis plusieurs mois, nous a amenés à poser plus de problèmes qu'à en résoudre.

1.2. Nous avons tenté de classer, les questions qu'appelle une lecture critique de la loi et nous les avons regroupées en cinq catégories, à savoir:

* ce que l'on pourrait appeler "la logique légale":

on vise par là les notions de traitements et de finalités et il s'agit de "bâtir" un système acceptable pour toutes les parties concernées;

* les obligations internes, qui sont de deux ordres:

- administratives (état des traitements) et;

- techniques (règles de fonctionnement interne: sécurité et exactitude des données);

* les obligations externes, c.a.d.:

- les obligations des banques à l'égard des tiers, clients ou non: devoir d'information, réponse à l'exercice des droits d'accès et de rectification;

- les obligations des banques à l'égard de l'administration, comportant l'établissement des déclarations de traitement;

* les obligations touchant le département du personnel;

* la détermination des responsabilités internes au sein de l'entreprise et l'information à donner aux membres de ce personnel;

C'est à dessein que la liste est établie dans cet ordre et le point fondamental est certainement pour nous, la question de la logique des traitements et des finalités.

1.3. SOMMAIRE:

1.3.1. LE COEUR DU PROBLEME

1.3.1.1. L'OBSERVATION: COMMENT TRAVAILLE UNE BANQUE?

** considérations générales sur la difficulté des définitions

** trois ordres de questions pratiques

** l'entrée des informations dans les fichiers

- la saisie directe
- l'enrichissement au moyen de fichiers externes

** l'organisation des données et des traitements

- une information à un seul endroit
- les fichiers généraux et les fichiers spécialisés
 - les synthèses
 - les fichiers de détail
- le haut degré d'intégration des traitements
- les délais de conservation des données

** l'exploitation des données

- les buts
- le concept de vision globale
- les moyens

1.3.1.2. LES BASES D'UNE LOGIQUE FINALITE/TRAITEMENT

1.3.2. LES AUTRES QUESTIONS

1.3.3. UN ESSAI DE CONCLUSION

2. LE COEUR DU PROBLEME

2.1. COMMENT TRAVAILLE UNE BANQUE?

2.1.1. CONSIDERATIONS GENERALES:

2.1.1.1. Une banque peut soit détenir des données à caractère personnel, soit les traiter; la vision est donc:

- statique, quand on parle de CE QUE LA BANQUE DETIENT. Les données sont stockées de manière structurée ou non, sur des supports papier ou sur des supports informatiques;

- dynamique, quand on parle de CE QUE LA BANQUE FAIT avec les données détenues.

2.1.1.2. Le vocabulaire et les définitions posent problème:

Les mots utilisés par les praticiens sont variés et peu universels: on parle de programmes, d'application informatique, de chaîne informatique, de traitement, de job, de run, de fonctionnalités d'un système etc...

Il est prudent de se faire préciser chaque fois le contexte dans lequel un terme est utilisé.

La notion centrale est celle de traitement, qui peut être définie comme une ou plusieurs OPERATIONS effectuées sur des DONNEES, pour atteindre un OBJECTIF prédéterminé ou, comme dirait le législateur, une FINALITE.

Dans ce contexte de relative imprécision, les définitions légales ne manqueront pas de soulever des questions, voire des controverses.

Notons que la Commission de la vie privée elle-même a attiré l'attention du législateur sur ces difficultés au cours des travaux préparatoires de la loi.

2.1.2. TROIS ORDRES DE QUESTIONS PRATIQUES

On distinguera, de manière classique, 3 ordres de questions, à savoir:

- celles qui sont liées à la collecte des informations et à leur introduction dans des fichiers; on parlera soit de saisie directe, soit d'enrichissement d'un fichier par traitement d'un support contenant des données à caractère personnel;
- celles qui concernent la manière dont est organisé le stockage de l'information, dans une ou plusieurs bases de données;
- celles qui concernent l'utilisation des données, ou autrement dit, l'exploitation de celles-ci.

2.1.3. L'ENTREE DES INFORMATIONS DANS LES FICHIERS

2.1.3.1. La saisie directe

Pour réduire au maximum les risques d'erreur et pour comprimer les coûts, chaque banque tend à ce que la saisie des données soit:

- unique, c.a.d. que l'on n'encode qu'une seule fois une donnée en un endroit déterminé;
- la plus rapprochée possible de la source d'information, qui est en général le client lui-même.

Cela veut donc dire que l'on tente de réaliser les saisies, de manière DECENTRALISEE, en agence et en présence du client. Les banques recherchent de plus, par ces procédés, à accélérer l'examen et le traitement des demandes de la clientèle, de manière à offrir un service rapide et de qualité.

Ce type de saisie n'est toutefois pas toujours possible et, un certain nombre d'encodages ont encore lieu dans les services administratifs des sièges de la banque, soit pour des raisons historiques, soit en vertu de la nature des opérations traitées.

2.1.3.2. L'enrichissement au moyen de fichiers externes

L'enrichissement des fichiers internes peut se faire également au moyen du traitement de fichiers achetés à des tiers. Cette procédure est utilisée par priorité à des fins de marketing.

2.1.4. L'ORGANISATION INTERNE DES DONNEES ET DES TRAITEMENTS

2.1.4.1. Une information ne doit se trouver qu'en un seul endroit.

Depuis pas mal d'années déjà, on tente de spécialiser les fichiers et d'éviter les redondances d'information; en clair, on veut éviter qu'une même information puisse se trouver à deux endroits différents.

On veut évidemment rentabiliser au maximum l'utilisation des supports informatiques, mais surtout éviter de devoir assurer la mise à jour d'une même information en plusieurs endroits. On craint en effet les incohérences entre des données identiques stockées dans des fichiers différents.

On retiendra au passage qu'une question qui préoccupe en général beaucoup les responsables de projets informatiques est:

- de déterminer les informations qui sont stockées sur le système central et celles qui restent sur le système local de l'utilisateur;
- d'organiser les flux d'informations entre le système central et les systèmes locaux.

2.1.4.2. Fichiers généraux (de synthèse) et fichiers spécialisés

2.1.4.2.1. Les synthèses

En général, les informations sont regroupées par genre ou par objet.

Le "noeud" du système informatique est évidemment la base de données qui recense tous les clients avec leurs principales caractéristiques et les types de relations qu'ils entretiennent avec la banque.

Une base de données clientèle comportera donc différents types de données:

- elle sera en général le seul endroit où l'on trouvera l'identification complète du client (nom, adresse, date de naissance, sexe, langue, état civil, profession etc...);
- on y trouvera ensuite une inventaire synthétique complet de toutes les relations qu'un client entretient avec la banque.

Cette synthèse, établie sous forme de clés d'accès à d'autres fichiers, permettra de retrouver facilement l'information recherchée. Ainsi, par exemple, il sera possible de connaître le solde d'un compte au moyen du numéro de compte trouvé dans la base de données clientèle;

- c'est aussi l'endroit où figureront des indications permettant la gestion commerciale et administrative du client concerné: responsable commercial qui a ce client en charge, agence auprès de laquelle sont logés les comptes du client, etc..;

- on pourra en outre y trouver des appréciations codées sur le client, voire l'indication de l'appartenance du client à un segment de marché spécifique, d'après les critères internes fixés par la direction de la banque concernée.

2.1.4.2.2. Les fichiers de détail

Bien que les types d'organisation puissent être fort différents selon les établissements bancaires, l'idée est toujours de spécialiser les fichiers, en fonction des produits et des traitements à effectuer.

Citons, à titre d'exemple, les chaînes informatiques qui traitent:

- les comptes des clients et les opérations enregistrées sur ces comptes: calcul des intérêts créditeurs ou débiteurs, confection des extraits, etc...;

- la gestion des opérations à tempérament ou des prêts hypothécaires, avec débiton automatique des mensualités aux dates convenues, comptabilisation des sommes encaissées, envoi automatique de lettres de rappel aux clients en retard de paiement, etc....

La spécialisation apparaît donc comme découlant des caractéristiques spécifiques des produits, comme par exemple le mode de calcul des intérêts et les systèmes de remboursement des fonds prêtés.

2.1.4.3. Le haut degré d'intégration des traitements

Observer le fonctionnement actuel d'une banque permet de constater la très grande INTEGRATION des traitements réalisés.

L'intégration des traitements peut être définie comme l'ensemble des liens fonctionnels et informatiques internes entre les fichiers et les traitements effectués par des applications informatiques différentes.

De plus, les chaînes informatiques INTERAGISSENT mutuellement; on dira plus simplement qu'elles s'influencent mutuellement. Ainsi, un traitement effectué dans une application engendre bien souvent des conséquences dans d'autres chaînes.

Quelques exemples peuvent illustrer ce propos:

* le premier et le plus simple concerne la manière d'effectuer, d'ordre d'un client, un paiement vers l'étranger, par le débit du compte en francs belges dudit client; une opération bancaire aussi simple engendrera, en général, la séquence suivante de traitements:

- la saisie de l'opération dans le téléprocessing de l'agence;
- le transfert interne des données saisies vers l'application change, pour assurer l'envoi des fonds vers l'étranger et la conversion en francs belges;
- la création par cette application change d'un mouvement pour l'application des comptes, afin que celui du client soit débité en francs belges;

* le second exemple est plus complet et concerne la gestion d'un client disposant de crédit, qui commence à connaître des problèmes de paiement, et qui fait donc l'objet d'un traitement de "précontentieux".

Supposons une famille bénéficiant d'un prêt hypothécaire, d'une opération à tempérament et d'un crédit revolving, comme c'est souvent le cas.

Lorsqu'un retard de paiement grave (2 échéances impayées par exemple) est détecté dans l'un de ces produits bancaires, il est souhaitable que la banque ait une approche globale de la situation de cette famille pour rechercher avec elle la solution la plus appropriée.

Nous devons donc dans ce cas rassembler pour le préposé de la banque toute l'information disponible sur cette famille, c.a.d. mettre en commun des données provenant de plusieurs chaînes informatiques différentes, de manière à pouvoir disposer d'une "vision globale" du problème posé;

* le dernier exemple est le plus actuel et concerne la BANCASSURANCE.

L'activité des banques dans le domaine de l'assurance est en effet devenu une réalité.

La vente d'assurances est désormais pratiquée, comme la vente de crédit, aux guichets des banques, transformant de fait ces dernières en "supermarchés financiers", bien que, ces deux types d'activité (le crédit et l'assurance) relèvent de législations différentes et d'organismes de contrôle distincts.

Il existe bien entendu des fichiers spécialisés pour les produits d'assurance vendus par les banques, mais ils sont considérés dans l'organisation informatique de la banque, au même titre que d'autres fichiers spécialisés, dont on a parlé supra. Il convient de noter que pas mal de produits d'assurance commercialisés par une banque sont directement liés à un produit bancaire, comme par exemple, une assurance de garantie d'un revenu, basée sur le mouvement du compte courant d'un particulier.

Aux yeux d'un observateur extérieur, le fonctionnement interne d'une banque doit apparaître d'une grande complexité. Il prend la forme d'un énorme réseau interne d'échanges de données entre applications et de traitements, qui sont en général tous inter-dépendants.

2.1.4.4. Les délais de conservation des données

Les banques ont dans ce domaine une longue tradition de prudence et de déontologie. Faisant suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, cette question devra toutefois être approfondie et le délai de conservation de chaque catégorie de données à caractère personnel devra être examiné en particulier, au regard des finalités qui seront déclarées.

2.1.5. L'EXPLOITATION, OU PLUS SIMPLEMENT L'UTILISATION DES DONNEES

2.1.5.1. LES BUTS DE LA DETENTION DE DONNEES:

Les informations détenues par la banque sur une personne physique peuvent servir différentes finalités génériques:

- l'opérationnel, auquel cas il s'agira:

- de réaliser effectivement les opérations (transférer de l'argent d'un compte à un autre par exemple),

- d'effectuer le suivi des contrats passés avec les clients, qu'ils connaissent un déroulement normal, une situation anormale ou contentieuse;

- la conclusion de nouveaux contrats et la réalisation de nouvelles opérations:

il pourra s'agir de sélectionner les clients auxquels une nouvelle offre sera faite, d'analyser le risque d'une demande de crédit complémentaire, de prospecter de nouveaux clients, etc...

- la gestion globale de la banque:

dans ce cas il s'agira surtout de produire des statistiques et des outils de gestion anonymes, pour la banque elle-même ainsi que pour des organismes publics de statistiques et de contrôle (INS, Ministère des affaires économiques, etc..).

2.1.5.2. LE CONCEPT DE VISION GLOBALE

On peut concevoir la gestion des relations d'une banque avec ses clients comme un processus global, qui doit être vu de l'extérieur comme:

- indépendant du lieu où se trouvent physiquement les informations (système central ou systèmes locaux);

- indépendant de la spécialisation des traitements et des programmes qui réalisent les opérations d'enregistrement, de mise à jour des données, de calcul d'intérêt et de comptabilisation;

- indépendant de la spécialisation des fichiers et de leur répartition en fichiers de synthèse ou de détails.

L'objectif de la banque est d'utiliser à bon escient la totalité de l'information qu'elle détient sur un client:

- pour la gestion des produits dont le client dispose déjà;
- pour la vente d'autres produits, un client demeurant en effet toujours un prospect pour des produits complémentaires;
- pour la protection du client contre le surendettement et, en contrepartie, pour une saine gestion des risques de la banque.

2.1.5.3. LES MOYENS

Toutes les informations sur un client doivent pouvoir être "vues" par ceux qui, au sein de la banque peuvent en avoir besoin dans l'accomplissement de leur fonction, qu'il s'agisse du personnel commercial ou administratif.

Un utilisateur autorisé doit pouvoir, au moyen de son poste de travail, partir de la vue synthétique d'un client pour aller vers la vue détaillée d'une opération et vice-versa.

L'exploitation a donc lieu au moyen de terminaux qui ont pour fonction d'être des sortes de "fenêtres synthétiques ou spécialisées" sur le contenu des bases de données.

Les informaticiens s'emploient d'ailleurs à rendre les mécanismes de consultation des données les plus conviviaux possibles, en éliminant au maximum les codes et les symboles peu compréhensibles pour des non-spécialistes.

A noter enfin qu'il est de plus en plus courant que le client lui-même puisse consulter les données qui le concernent, via des automates bancaires; il est courant également qu'il puisse effectuer lui-même l'encodage de certaines de ses opérations.

2.2. COMMENT ETABLIR LA RELATION ENTRE LA NOTION DE TRAITEMENT ET CELLE DE FINALITE, DE MANIERE GERABLE POUR TOUTES LES PARTIES EN CAUSE?

On peut, distinguer les 2 cas suivants:

2.2.1. UN TRAITEMENT A UNE FINALITE ET UNE SEULE

Cette approche peut comporter un risque, selon la signification que l'on donnera au terme "ensemble d'opérations", figurant dans la définition légale du traitement.

Le risque est évidemment d'adopter une vue "atomisée" de la réalité, qui nous amènerait à multiplier les déclarations de traitement, en n'augmentant pas pour autant le degré de protection du citoyen.

La Commission de protection de la vie privée, de son côté, serait littéralement "ensevelie" sous les déclarations et ne parviendrait plus à distinguer l'essentiel de l'accessoire.

La vraie question est bien de savoir si le fait de recenser tous les traitements de niveau très élémentaire présente de l'intérêt ou améliore la protection du citoyen?

2.2.2. UN TRAITEMENT PEUT AVOIR PLUSIEURS FINALITES

2.2.2.1. L'exposé des motifs de la loi précise à ce propos, que l'article 5 de la loi "ne vise pas à empêcher que des données soient utilisées pour répondre à des finalités multiples pour autant que celles-ci soient clairement précisées dès l'origine.

Ainsi par exemple une firme privée pourrait être amenée à enregistrer les données relatives à sa clientèle à la fois pour la gestion des relations qu'elle entretient avec les clients (suivi des commandes, facturation) et pour de nouvelles prospections."

2.2.2.2. On pourrait dès lors théoriquement imaginer qu'une banque déclare 4 grands traitements assortis de finalités multiples:

- * le traitement de la gestion d'un portefeuille de clients effectifs ou en cours de prospection;
- * le traitement des données destinées à être communiquées à des centrales négatives externes, conformément à la loi sur le crédit à la consommation;

* le traitement des données relatives aux fournisseurs;

* le traitement des données relatives aux membres du personnel de la banque elle-même.

2.2.2.3. Parmi les finalités essentielles (ou génériques) d'un traitement du portefeuille de clients et de prospects, on pourrait identifier les points suivants:

- information et conseil à la clientèle;
- ouverture et fonctionnement d'un compte, en ce compris tous les systèmes de paiement;
- vente de produits bancaires à risque, avec analyse du risque et formulation d'une offre ferme;
- vente de produits bancaires dépourvus de risque;
- traitement de données dans le but de rencontrer toutes obligations légales spécifiques, etc....

A ce stade d'évolution de la question, il est trop tôt pour prendre une orientation.

Il s'agit uniquement de questions, sinon de points de vue qui nous aideront à approcher la matière en concertation avec la Commission de la vie privée.

3. LES AUTRES QUESTIONS

3.1. LA TRANSPARENCE AU SENS LARGE (information, accès et rectification)

3.1.1. Le fait de garantir à tout citoyen le droit de savoir ce qu'une banque détient sur lui et de lui ouvrir la possibilité à la rectification de toutes les données erronées est, un des résultats essentiels de la loi et tout le monde s'en félicite.

La question qui se pose ici est de savoir comment organiser la transparence et comment faire en sorte qu'elle ne soit pas une entrave à la vie de l'entreprise.

3.1.2. On peut identifier plusieurs types de données à caractère personnel, parmi celles détenues par les banques:

- les données objectives et subjectives,
- les données positives et négatives,
- les données déduites ou créées par la banque elle-même et les données recueillies auprès du client;
- les données administratives et de pure gestion interne.

La question très pratique qui se pose est de savoir quelles données il conviendra de communiquer au citoyen qui fera usage de son droit d'accès?

3.1.3. La transparence avant la lettre

Tout comme Monsieur Jourdain faisait de la prose sans le savoir, les banques pratiquent depuis longtemps la transparence, sans la reconnaître pour telle.

En effet, la qualité d'un service à la clientèle implique que l'on s'efforce de rencontrer au mieux le souci d'information de la personne concernée: extraits de compte, historiques divers des mouvements en compte, lettres de rappel et d'information diverses, etc...

Certes, cette situation n'était pas suffisante, surtout vis-à-vis des non-clients. La loi augmente certainement la protection des citoyens sur ce point.

3.1.4. Une des notions qui va susciter pas mal de commentaires est celle de relation contractuelle, qui a reçu au cours des travaux préparatoires de la loi des interprétations particulièrement extensives.

3.2. LES DONNES SENSIBLES (y compris les données médicales et judiciaires)

Il ne semble pas, à première vue, que les banques détiennent des données sensibles, telles que celles visées à l'article 6 de la loi. La question est certes posée pour le traitement de la nationalité des personnes physiques.

Un réel problème se pose toutefois en matière de paiements effectués par un client vers un parti politique ou une mutuelle, ainsi que pour différentes données de type judiciaire, qui doivent pouvoir être traitées dans le cadre de l'examen des demandes de crédit.

Des dérogations devront donc être demandées sur ces points.

3.3. LES RESPONSABILITES

Un effort de clarification et d'information au sein des entreprises sera sur ce point nécessaire et il s'agira de mieux définir les fonctions et responsabilités de chacun.

Les questions suivantes devront trouver réponse:

- * qui est désigné comme maître du fichier?
- * un gestionnaire de fichier n'est-il bien qu'un agent externe à la banque, comme certains le prétendent?
- * comment envisager la responsabilité des membres du personnel?

On devra également prendre en compte le problème de l'existence de plus en plus généralisée de PC "disséminés" dans l'entreprise et dont la surveillance s'avère, en pratique, de plus en plus difficile.

3.4. LES OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES

L'ampleur de la charge administrative pour les entreprises et pour la commission va dépendre de la solution qui sera apportée au point 2.2. ci-avant, concernant l'état des traitements et les déclarations à effectuer.

N'oublions pas, dans cette optique, la question de la maintenance des déclarations faites et tentons d'éviter de devoir procéder à de trop fréquentes mises à jour de celles-ci.

4. UN ESSAI DE CONCLUSION

4.1. L'état d'esprit de la réforme:

Comme le notait récemment le Professeur Jos DUMORTIER de la KUL, il faut voir les choses de manière positive; on se permettra d'y ajouter les mots "et de manière équilibrée".

Il faut en effet tenter de concilier:

- le droit légitime du citoyen de SAVOIR et,
- le droit, tout aussi légitime, de l'entreprise de FAIRE et d'AGIR, selon les méthodes et les techniques les plus modernes et les plus appropriées, de manière à sauvegarder la liberté du commerce.

Nous sommes donc tous à la recherche d'un "maître choix", et nous espérons que l'on évitera une inutile bureaucratie et un formalisme trop pointilleux.

4.2. L'expression d'un point de vue:

Notre préoccupation essentielle consiste à sauvegarder des méthodes de travail dont l'efficacité a fait ses preuves, à savoir surtout le concept d'intégration opérationnelle des traitements et la vision globale en matière de marketing.

Plus particulièrement, notre but est:

- de permettre la pratique de la Bancassurance, dans de bonnes conditions techniques;
- de laisser ouvertes les voies du progrès technique;
- de limiter l'effort administratif nouveau qui va nous être demandé, à ce qui est utile pour le citoyen, en évitant l'art pour l'art dans ce domaine;
- d'éviter d'avoir à justifier à l'égard des tiers, nos critères d'appréciation internes.

Notre but final est d'appliquer la loi nouvelle de manière à créer au sein de nos entreprises une sécurité juridique suffisante, en ce qui concerne plus particulièrement l'application des principes de finalité et de conformité de l'article 5 de la loi.

Nous espérons pouvoir éviter ainsi des reproches tels que ceux de détournement de finalité et les sanctions qui peuvent en découler.