

SYMPOSIUM BAM - CNDP - GPBM - APSF
PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES
DANS LE SECTEUR BANCAIRE ET FINANCIER

RABAT, 24 OCTOBRE 2013

MOT DU PRÉSIDENT DE L'APSF, M. ABDALLAH BENHAMIDA

Monsieur le Gouverneur de Bank Al-Maghrib,
Monsieur le Président de la CNDP,
Monsieur le Président du GPBM,
Mesdames, Messieurs,

C'est avec un grand plaisir que l'APSF participe à ce Symposium sur la protection des données personnelles dans le secteur bancaire et financier.

L'intérêt de l'APSF pour cette manifestation tient tout à la fois à la complexité et l'actualité du sujet et aux objectifs qui lui sont assignés, notamment le partage d'expériences.

Il en est de même de la perspective de consolider les relations entre opérateurs et l'autorité de contrôle nationale en matière de protection des données personnelles. Déjà, faut-il le souligner, la concertation est de mise entre la CNDP et les opérateurs, banques et sociétés de financement, avec le concours de Bank Al-Maghrib. Les travaux de la commission mixte CNDP-BAM- GPBM-APSF nous ont permis, depuis près d'une année maintenant, de nous connaître mutuellement et d'apprécier les exigences de chaque partie et de chaque métier pour une application réfléchie de la loi 09-08. L'APSF remercie au passage le GPBM qui pilote ces travaux au nom de l'ensemble des établissements de crédit.

Mesdames, Messieurs

La question de la protection des données à caractère personnel se pose avec une acuité particulière dans le secteur bancaire et financier, grands utilisateurs de fichiers à des fins règlementaires mais aussi commerciales.

La très large population concernée, la nature des données traitées, ainsi que les types de traitements effectués sont tels que plusieurs années après la promulgation de la loi et près d'une année après le délai de déclaration des traitements à la CNDP, bien des questions restent posées ! D'ailleurs, la commission mixte CNDP-BAM- GPBM-APSF qui a en charge la notification des traitements à la CNDP, n'a pas encore définitivement statué sur les modèles de déclaration et d'autorisation uniques et nos sociétés attendent la mouture finale de ces documents pour procéder à la signature de l'attestation de conformité. C'est dire toute la complexité du sujet !

Mesdames, Messieurs

Je voudrais à présent vous faire part de l'expérience de l'APSF en matière de protection des données personnelles. Il est possible de dire d'emblée et sans fausse modestie, qu'elle a joué un rôle précurseur en la matière.

Comme vous le savez, dans le cadre de la mission qui lui est dévolue, notamment la création de services d'intérêt commun pour ses membres, l'APSF a mis en place, en juillet 2002, le SAAR - Système d'Aide à l'Appréciation du Risque, ce qui lui a valu au demeurant, lors du CNME du 1^{er} avril 2003, les félicitations du Gouverneur de Bank Al-Maghrib. Cet outil qui recense les incidents de paiement, a pour objectifs d'aider les sociétés membres à apprécier le risque encouru sur les clients qui les sollicitent pour un crédit, et de participer à la lutte contre le risque de surendettement.

Cela étant, l'institution du SAAR ne procède pas *ex nihilo*. Car à l'origine, dans un objectif évident de maîtrise du risque, l'échange des incidents de remboursement entre membres, s'effectuait de façon artisanale, pour ne pas dire préhistorique, sous fichier Excel et sur disquette. On imagine la faille béante de ce dispositif qui, non seulement, permettait une circulation tous azimuts des données, mais laissait à la libre volonté de chacun, pour ne pas dire à sa curiosité, de s'« enquérir » - excusez l'euphémisme - des incidents de remboursement éventuels de telle ou telle connaissance.

L'apport du SAAR, outre son fonctionnement basé sur des solutions modernes d'échange, a été de mettre fin à un mélange des genres et de cadrer parfaitement l'information et l'utilisation qui en est faite. Il a permis d'éviter toute démarche intrusive, pour ne répondre qu'à l'occurrence selon un identifiant, la CIN pour les personnes physiques et le RC couplé au code BAM des villes et localités pour les personnes morales. La force du SAAR a été de concilier entre deux enjeux majeurs : la réduction du risque pour les membres et la protection des données personnelles.

Aussi, comme M. Jourdain qui disait de la prose sans le savoir, l'APSF avait-elle placé, dès 2002, la protection des données personnelles au centre de ses préoccupations. Sans même avoir à attendre tel ou tel texte, elle allait entourer le SAAR de préalables en la matière avec, pour le client, la garantie de trois droits essentiels que consacrera la loi 09-08 :

- un droit à l'*information*, avec un régime de consentement préalable explicite du client. Ce dernier est informé par clause contractuelle que la société de financement se réserve le droit de communiquer ses incidents de remboursement éventuels à l'APSF ;
- un *droit d'accès*, le client étant en droit d'obtenir copie de sa situation auprès de la société qui a enregistré l'incident de remboursement ;
- un *droit de rectification*, le client étant également en droit de demander à l'organisme qui les détient, que les données qui le concernent, si elles sont inexactes, soient rectifiées et mises à jour.

L'APSF, quant à elle, en tant que centralisateur des données et administrateur du SAAR, a veillé sur son bon fonctionnement, y compris au plan déontologique. Son rôle a été pour ainsi dire d'en assurer le service après-vente auprès de la clientèle, en mobilisant les compétences requises pour réagir promptement aux doléances des clients.

Mesdames, Messieurs

Nos deux journées mettront sans doute en relief la complexité des problèmes auxquels nos métiers de banque et de crédit sont confrontés dans la mise en œuvre de la loi 09-08.

Il faut souligner à ce sujet que l'APSF n'a pas pris prétexte de ces difficultés pour tenter d'obtenir tel ou tel délai supplémentaire pour la mise en conformité de ses membres avec la loi. Parfaitement dans son rôle, elle a émis à l'ensemble de ses sociétés membres des recommandations consistant à :

- nommer un responsable du traitement auprès de la CNDP ;
- obtenir le consentement préalable des personnes physiques en vue du traitement de leurs données. À cet égard, l'APSF a proposé une clause spécifique à insérer dans le contrat en vue de recueillir l'accord de ces personnes, qu'il s'agisse des clients des sociétés de financement, dans le cadre du contrat de crédit, ou de ses salariés dans le cadre du contrat de travail ;
- transmettre les déclarations à la CNDP, même si ces déclarations sont incomplètes ou partielles, compte tenu des difficultés d'application de la loi.

Ces recommandations sont dûment transcrites dans le rapport d'activité de l'APSF édité lors de son assemblée générale annuelle de 2013.

De même, au sein de la profession de transfert de fonds, certaines sociétés ont partagé avec d'autres leur expérience en matière de conduite de leur action de mise en conformité par rapport aux dispositions de la loi.

Maintenant, si nous devons nous arrêter, ne serait-ce que brièvement, sur l'état d'avancement de la loi au sein des sociétés membres de l'APSF, il est possible de dire que le verre est plutôt à moitié plein, à en juger par leurs efforts et progrès en la matière.

Dans les faits, les sociétés membres de l'APSF ont mobilisé en interne les ressources concernées pour s'acquitter de leurs obligations légales, qu'il s'agisse :

- des responsables Conformité pour la conformité réglementaire et la gestion de la relation avec la CNDP et, plus généralement, la diffusion des bonnes pratiques au sein de l'établissement ;
- des juristes en tant qu'experts légaux ;
- des responsables des systèmes d'information pour le pilotage du projet ;
- des responsables métiers et fonctions support pour la conduite des travaux et des traitements.

En vue d'obtenir le consentement préalable de la personne concernée, et vis-à-vis de la clientèle en général, les fiches de demande de crédit, les contrats de crédit ont été révisés pour inclure des clauses spécifiques. Parallèlement, des clauses de confidentialité ont été insérées dans les sites web pour ce qui est du respect des droits de la personne concernée.

En ce qui concerne la prospection, le client est informé de son droit d'opposition et du contact pour l'exercer.

De même, ont été mis en place des additifs aux contrats de travail, comme a ont été révisées la procédure d'archivage des documents des ressources humaines et les conventions avec les prestataires externes.

Mesdames, Messieurs

Les thèmes que nous aborderons dans ce séminaire sont intimement liés au défi d'atteindre un niveau optimum de protection pour le citoyen et la clientèle compte tenu de la nécessité, pour nos établissements bancaires et financiers, d'assurer le développement de leurs activités.

Quelle que soit la difficulté à trouver ce juste équilibre entre les exigences des autorités de contrôle et celles des opérateurs, il faut garder à l'esprit l'objectif de mettre en œuvre conjointement des bonnes pratiques sur la base de toutes nos expériences.

Mais nous devons aussi nous interroger, durant ces deux journées, sur les moyens de préserver la conformité à la loi dans le temps, qu'il s'agisse des services d'aujourd'hui, mais aussi des services de demain.

De même, et c'est peut-être là un aspect essentiel qu'il nous faut garder à l'esprit, débattre de la protection des données personnelles dans le cas des professionnels que nous sommes, c'est avant tout échanger de la question au sens large puisque le droit à la protection nous concerne tous et touche la vie quotidienne de chacun d'entre nous. Nous ne pouvons ainsi faire l'économie de nous arrêter sur notre référentiel culturel propre.

A cet égard, comment préserver une donnée, quelle qu'elle soit, sachant que nous sommes tous plus ou moins enclins à la livrer à notre plus proche confident, et que de confiance en confiance, un secret n'en est plus un ?

Quoiqu'il en soit, en tant que professionnels, nous devons toujours garder à l'esprit et comme cadre ultime de référence la législation et la réglementation en vigueur.

Je vous remercie et souhaite plein succès à vos travaux.