

AANBEVELING Nr 01 / 2002 van 22 augustus 2002

O. Ref. : 10 / IP / 02 / 018

BETREFT : Opname van telefoongesprekken in het kader van bankdiensten.

De Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer,

Gelet op de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, inzonderheid op artikel 30;

Gelet op het verslag van de Voorzitter,

Brengt op 22 augustus 2002 de volgende aanbeveling uit:

I. Inleiding

Begin 2002 heeft de Commissie diverse klachten ontvangen inzake de opname van telefoongesprekken die klanten hebben gevoerd met de diensten van hun bank.

De vele vragen over de wettigheid van deze handelwijzen, die ook in de pers ter sprake kwamen, zetten de Commissie ertoe aan een onderzoek te starten naar de opname van telefoongesprekken in de volledige banksector.

De Commissie heeft een grondig onderzoek gevoerd naar de omstandigheden van dergelijke opnamen en naar de argumenten die de verschillende banken aanvoeren om eventuele opnamen te verantwoorden.

Deze aanbeveling strekt ertoe de toepassingsmodaliteiten van de wet op deze specifieke opnamepraktijken te verduidelijken en nader te omschrijven op grond van de door de sector verschaft informatie, alsmede van het onderzoek naar de wettelijke bepalingen die gelden met betrekking tot de bescherming van gesprekken en van persoonsgegevens.

II. Beschrijving van de werkwijze van de voornaamste in België gevestigde banken

De Commissie heeft contact opgenomen met 55 in België gevestigde bankinstellingen, die lid zijn van de Belgische Vereniging van Banken teneinde een omschrijving van de voorwaarden inzake de opname van gesprekken te ontvangen.

50 banken hebben de Commissie een omstandig antwoord verstrekt; 33 ervan hebben bevestigd dat zij gesprekken opnemen en 17 hebben verklaard zulks niet te doen – vaak omdat het gaat om filialen van buitenlandse banken die voornamelijk of uitsluitend werken met een beperkt cliënteel bestaande uit ondernemingen.

▪ Soorten gesprekken evenals de diensten waarop de opnamemaatregelen gericht zijn

De grote meerderheid van de banken maakt een opname van de telefoongesprekken met haar klanten in drie gevallen:

- gebruik van bankdiensten per telefoon («phone banking»)

De telefoongesprekken van klanten die op afstand en per telefoon verrichtingen met betrekking tot hun rekening uitvoeren, worden opgenomen: dat is inzonderheid het geval als de klant in contact treedt met een bankbediende, bijvoorbeeld om een overschrijving van zijn rekening naar een derde rekening te verrichten.

- persoonlijke bankdiensten («private banking»)

Deze op de klant afgestemde diensten richten zich tot klanten met een aanzienlijk vermogen. Een opname wordt gemaakt van verrichtingen per telefoon inzake het beheer van dit vermogen.

- op de beursvloer behandelde orders.

De verrichtingen waarvan een opname wordt gemaakt zijn onder meer de beursorders (aankoop en verkoop van effecten), de aankoop en de verkoop van deviezen (tussen de schatkist en verkooppunten).

In deze drie gevallen vormt de opname voor de bank een bewijs van de verrichtingen per telefoon.

In meer zeldzame gevallen (voornamelijk op het vlak van private banking) kan de opname post factum worden aangewend voor de verificatie van telefonische adviezen van een consultant of een analist in geval van betwisting.

Ook de controle van de kwaliteit van de verrichtingen wordt soms als verantwoording aangehaald.

De andere soorten gesprekken die worden behandeld door bankbedienden, zoals algemene verzoeken om inlichtingen aan het call center, marketingacties bij de klanten, worden niet opgenomen, tenzij heel uitzonderlijk. De twee banken die zulks doen, hebben beslist ermee te stoppen.

Vastgesteld wordt dat twee banken om veiligheidsredenen opnamen maken van gesprekken naar een noodlijn (bijvoorbeeld in geval van inbraak) en dat een bank de technische mogelijkheid behoudt om welbepaalde telefoongesprekken ontvangen in de telefooncentrale op te nemen in geval van een ernstige bedreiging voor de bank en het personeel ervan (wat nog nooit gebeurd is).

Tot slot maakt een bank ook opnamen van telefoongesprekken met journalisten teneinde de inhoud ervan te kunnen verifiëren.

- **bewaarduur** van de opgenomen gegevens

De bewaarduur kan verschillen naar gelang de instelling. Hoewel in sommige ontwijkende antwoorden sprake is van een duur van 2 maanden tot vijf jaar, worden de opnamen in de meeste gevallen niet langer dan een jaar bewaard.

Vaak bestaat een onderscheid tussen de bewaring van de telefonisch verkregen bankgegevens (soms slechts 15 dagen) en die met betrekking tot de arbitragezaal (tussen 3 maanden een jaar).

Los van deze beperkte bewaarduur van de gesprekken, worden sommige inlichtingen opgenomen in de boekhoudkundige documenten die voor een tijdsduur van 10 jaar moeten worden bewaard krachtens de wet van 17 juli 1975 met betrekking tot de boekhouding van de ondernemingen¹.

- **voorlichting** van de personen waarop de opname betrekking heeft – klanten en bedienden

Klanten:

In het algemeen worden klanten niet individueel en uitdrukkelijk op de hoogte gebracht: meestal wordt deze informatie verschaft in het «phone banking»-contract, in de algemene voorwaarden inzake het geven van opdrachten per telefoon en soms wordt ze eenvoudigweg vermeld in de algemene voorwaarden inzake het beheer van de rekening.

In zeldzame gevallen is deze informatie opgenomen in het formulier om een rekening te openen, in een brief aan de klant of in een boodschap bij de rekeninguittreksels.

De opnamen in het kader van « private banking » worden nog vaak verricht zonder uitdrukkelijke toestemming, door middel van louter verbale informatie (vaak bij de eerste opname).

Bedienden:

Het beleid van de bank op het vlak van de opname van telefoongesprekken komt meestal ter sprake in het arbeidsreglement en, zij het minder vaak, in de arbeidsovereenkomst.

Het gebeurt minder vaak dat de bedienden uitsluitend door een dienstorder op de hoogte worden gebracht.

¹ Belgisch Staatsblad van 4/09/1975.

Ingeval de opnamen betrekking hebben op de arbitrageafdeling worden de bedienden op de hoogte gebracht via de gedragscode inzake arbitrage, die ze moeten ondertekenen voor ze hun taak opnemen.

Net zoals over het arbeidsreglement wordt over deze gedragscode onderhandeld in de ondernemingsraad.

Sommige banken vermelden dat de opname zichtbaar is op het betrokken telefoontoestel en dat de bedienden ook beschikken over andere toestellen die niet de mogelijkheid bieden gesprekken op te nemen.

- Mogelijkheid om de opname van het telefoongesprek te **weigeren**

Voor alle banken geldt dat een klant die zijn telefoongesprek niet wil laten opnemen, aan de voorgestelde dienst moet verzaken. Bedienden die geen opname willen, moeten verzaken aan werk in de betrokken diensten.

De banken merken evenwel op dat dezelfde diensten beschikbaar blijven op meer traditionele wijze, zoals rechtstreeks contact met een agentschap of het sturen van een ondertekende brief.

- **systematische/ automatische opnamen** of naar gelang van het geval ingeschakeld door de bediende

In alle banken, met uitzondering van één geval, gebeuren de opnames automatisch, zonder menselijk optreden. In de ene uitzondering wordt over de opname beslist geval per geval, nadat de « private banking »-klanten daarvan vooraf op de hoogte zijn gebracht.

- **beveiligingsmaatregelen** om de opgenomen gegevens te beschermen tegen iedere onwettige kennisname

De opnamen worden geregistreerd op band of op DVD.

Geen enkele bank verricht controle in “real time”: het beluisteren gebeurt altijd nadien en in de praktijk uiterst heel zelden, te weten bij betwisting over de inhoud van een verrichting. Dan wordt een nauwkeurig omschreven procedure gevolgd en krijgt slechts een beperkt aantal personen toegang tot de opnamen. Meestal gaat het om de interne auditor, de hiërarchische meerdere(n) en de bediende die deelnam aan het gesprek, die aanwezig mag zijn bij het beluisteren van het telefoongesprek.

In het algemeen bestaan de veiligheidsmaatregelen uit een paswoord (of een elektronische badge) voor de toegang, in combinatie met de beveiliging van de fysieke toegang (bewaring van de banden in een brandkast, toegangsregister, ...).

III. Toepasselijk recht

Diverse wetteksten zijn van toepassing op de opname van de gespreksgegevens door de banken.

1. Verwerking van persoonsgegevens

De verwerkte gegevens vormen persoonsgegevens in de zin van de wet van 8 december 1992 met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Bijgevolg moet de verwerking ervan beantwoorden aan diverse verplichtingen:

a. Doel en aard van de gegevens :

Krachtens artikel 4 van de wet moet het doel welbepaald, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigd zijn en moeten de gegevens toereikend, terzake dienend en niet overmatig zijn, uitgaande van de doeleinden waarvoor zij worden verkregen.

Aangezien de opnamen in welbepaalde gevallen worden gemaakt, waarbij de bank tot doel heeft een bewijs te verkrijgen van de transacties die worden verricht door middel van « phone banking » of op de beursvloer, lijken de doelstellingen en de aard van de gegevens conform het bepaalde in de wet.

Bovendien kan de opname worden verantwoord door het gegeven dat zij in deze gevallen nodig is voor de uitvoering van een contract waarbij de betrokken persoon partij is².

Tot slot wordt opgemerkt dat de nood aan een bewijs van de aldus verrichte transacties ter sprake komt in verschillende documenten uit de banksector en dat verschillende wetsbepalingen een interne controle op de verrichte transacties opleggen³.

Dit geldt niet voor de opname van telefoongesprekken via de telefooncentrale voor informatie- of marketingdoeleinden. Dergelijke opnamen kunnen niet op afdoende wijze worden verantwoord ten opzichte van de beginselen van de wet. Er moet ter zake worden onderstreept dat de weinige banken die deze telefoongesprekken opnemen aan de Commissie meedeelden dat zij voornemens zijn zulks niet langer te doen.

b. Doorzichtigheid

Ongeacht de bepalingen ter bescherming van communicatiegegevens, die de bepalingen van de wet over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer aanvullen, moeten alle partijen van wie communicatiegegevens worden opgenomen voorafgaande informatie krijgen (artikelen 4, §1, en 9 van de wet).

² De wet (art. 5) bepaalt dat de verwerking slechts in een van de volgende gevallen mag worden verricht

« a) wanneer de betrokkene daarvoor zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;

b) wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is of voor de uitvoering van maatregelen die aan het sluiten van die overeenkomst voorafgaan en die op verzoek van de betrokkene zijn genomen; (...)

f) wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke voor de verwerking of van de derde aan wie de gegevens worden verstrekt, mits het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene die aanspraak maakt op bescherming uit hoofde van deze wet, niet zwaarder doorwegen.(...) »

- ³ Art. 20, eerste lid, van de wet van 22 maart 1993 op het statuut van en het toezicht op de kredietinstellingen;
- Art. 62 van de wet van 6 april 1995 inzake de secundaire markten, het statuut van en het toezicht op de beleggingsondernemingen, de bemiddelaars en beleggingsadviseurs;
- Art. 7, derde lid, van de wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld.
- Richtlijn van de Commissie voor het Bank- en Financiewezen (CBF B 90/1 van 17/04/90, D/1 2001/10 van 7/12/2001).

Deze informatie moet onder meer vermelden :

- aard van de communicatiegegevens die worden opgenomen ;
- doel van deze opname ;
- bewaarduur van de opgenomen gegevens ;
- voorwaarden waaronder de betrokken persoon toegang krijgt tot deze gegevens.

Deze details moeten uitdrukkelijk aan de klanten en aan de bedienden worden meegedeeld: een vermelding in de algemene voorwaarden kan niet toereikend worden geacht. Zij moeten ten minste worden vermeld in de specifieke voorwaarden inzake het gebruik van de voorgestelde dienst en op het tijdstip van aansluiting onder de aandacht van de betrokken persoon worden gebracht.

c. Bewaarduur

De wet bepaalt dat de bewaarduur niet langer mag zijn dan nodig voor de verwezenlijking van de doelstellingen (artikel 4).

Zulks onderstelt dat de bewaarduur niet langer mag zijn dan de periode waarin de order of de transactie kunnen worden betwist.

Thans leggen de banken de periode waarin de klant de transacties kan betwisten zelf op contractuele basis vast.

Op grond van de informatie die de Commissie van sommige banken kreeg en rekening houdend met de opmerkingen van het Bestuur Economische Inspectie moet deze termijn voldoende lang zijn (ten minste een maand) zodat de betrokken persoon de mogelijkheid heeft een transactie te betwisten, maar redelijk blijven gelet op het risico in verband met het onwettig gebruik van de gegevens. Sommige geraadpleegde banken opteerden voor een bewaarduur van drie maanden.

Deze termijn van drie maanden lijkt een goede optie, gelet inzonderheid op de nieuwe bepalingen die gelden voor de transacties uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen: in de wet van 17 juli 2002⁴ is immers bepaald dat voor transacties die volledig of gedeeltelijk langs elektronische weg worden verwezenlijkt, zoals toegang op afstand tot een rekening, de bewijslast op de uitgever rust als hij in kennis wordt gesteld van de betwisting minder dan drie maanden nadat de houder op de hoogte werd gebracht van de informatie betreffende deze transactie.

Deze beperkte bewaring van de geluidsopnamen belet niet dat registraties van de transacties langer worden bewaard. In de wet betreffende de transacties uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen is zulks minimaal vijf jaar en in de wet betreffende de boekhouding van ondernemingen is dat 10 jaar.

Wij merken op dat deze verplichtingen inzake de transparantie en de bewaarduur van de verwerking ook worden opgesomd in considerans 23 van de nieuwe Europese richtlijn 2002/58 « richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie »⁵:

« Het vertrouwelijke karakter van de communicatie moet ook in het legale zakelijke verkeer worden gewaarborgd. Indien zulks noodzakelijk en wettelijk toegestaan is, mag de communicatie worden geregistreerd ten bewijze van een commerciële transactie. Richtlijn 95/46/EG is op een dergelijke verwerking van toepassing. De partijen behoren bij de communicatie vóór registratie op de hoogte te worden gebracht van de registratie, het doel ervan en de duur van de opslag. De opgeslagen communicatie moet zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval na afloop van de termijn waarbinnen de transactie in rechte kan worden aangevochten, worden gewist. »

⁴ Belgisch Staatsblad van 17/08/2002.

⁵ PbEG L201 van 31/07/2002

d. Beveiligingsmaatregelen

In artikel 16 van de wet zijn de verplichtingen omschreven van de persoon die verantwoordelijk is voor de verwerking of, in voorkomend geval, zijn vertegenwoordiger in België, op het vlak van de beveiliging van de gegevens:

« §2, 2° ervoor zorgen dat voor de personen die onder zijn gezag handelen, de toegang tot de gegevens en de verwerkingsmogelijkheden, beperkt blijven tot hetgeen die personen nodig hebben voor de uitoefening van hun taken of tot hetgeen noodzakelijk is voor de behoeften van de dienst;

3° alle personen die onder zijn gezag handelen, kennis geven van de bepalingen van deze wet en haar uitvoeringsbesluiten, alsmede van alle relevante voorschriften inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer die bij het verwerken van persoonsgegevens gelden; (...)

§ 4. Om de veiligheid van de persoonsgegevens te waarborgen, (moeten de verantwoordelijke van de verwerking, en in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger in België, alsmede de verwerker, de gepaste technische en organisatorische maatregelen treffen die nodig zijn voor de bescherming van de persoonsgegevens) tegen toevallige of ongeoorloofde vernietiging, tegen toevallig verlies, evenals tegen de wijziging van of de toegang tot, en iedere andere niet toegelaten verwerking van persoonsgegevens. »

De verplichtingen die de banken omschrijven in hun brieven naar de Commissie betreffen beveiligingsmaatregelen, zowel van technische als van organisatorische aard teneinde de ongeoorloofde toegang tot opnamegegevens te voorkomen.

Deze maatregelen moeten worden goedgekeurd, vooral omdat verschillende soorten procedures worden gecombineerd, daaronder begrepen een beperking van de hoedanigheid van de personen die gemachtigd zijn om toegang te krijgen tot de gegevens, en het gebruik van middelen van technische (paswoorden of badges) en organisatorische aard (beveiligde fysieke toegang, bewaring van de opnames in een koffer, ...).

e. Goede trouw en regelmatigheid van de verwerking

De goede trouw van de verwerking hangt voornamelijk af van de wijze waarop de betrokken personen worden ingelicht over de wijzen van opname (punt b).

De verwerking kan slechts regelmatig worden geacht als zij niet indruist tegen het algemeen regelgevend kader.

Het gaat dus vooral erom het bepaalde in de wet ter bescherming van de communicatiegegevens bij de opname in acht te nemen.

2. Verwerking van de telecommunicatiegegevens

Aan de supra uiteengezette verplichtingen moeten de rechtsbeginselen tot regeling van de communicatie worden toegevoegd.

Artikel 314bis van het Strafwetboek bepaalt dat :

« § 1. Met gevangenisstraf van zes maanden tot één jaar en met geldboete van tweehonderd frank tot tienduizend frank of met een van die straffen alleen wordt gestraft hij die :

1° ofwel, opzettelijk, met behulp van enig toestel privé-communicatie of -telecommunicatie, waaraan hij niet deelneemt, tijdens de overbrenging ervan, af luistert of doet af luisteren, er kennis van neemt of doet van nemen, opneemt of doet opnemen, zonder de toestemming van alle deelnemers aan die communicatie of telecommunicatie; (...) »

Artikel 109terD van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven bepaalt :

« Behoudens toestemming van alle andere personen, die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij de hierna bedoelde informatie, identificatie of gegevens, is het iedereen verboden zelf of door toedoen van een derde :

- 1° met bedrieglijk opzet kennis te nemen van het bestaan (...) van met telecommunicatie overgebrachte tekens, seinen, geschriften, beelden, klanken of gegevens van alle aard, die herkomstig zijn van en bestemd zijn voor andere personen [gewijzigd door art. 13, § 2, 1°, van de wet van 30 juni 1994] (...)
- 3° met opzet kennis te nemen van gegevens inzake telecommunicatie, die betrekking hebben op een ander persoon; »

Krachtens deze artikelen moet voor iedere opname van communicatiegegevens verricht door de banksector eerst de instemming worden verkregen van alle partijen bij de communicatie⁶.

Een uitzondering die voortvloeit uit het Europees recht

In artikel 5 van de Europese richtlijn 97/66 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de telecommunicatiesector⁷ is bepaald dat het vertrouwelijk karakter van de telecommunicatie en de noodzaak van een voorafgaande instemming bij enige vorm van af luisteren, aftappen of opslaan «niet van toepassing is op de wettelijk toegestane registratie van oproepen in het legale zakelijke verkeer ten bewijze van een commerciële transactie of van enigerlei andere zakelijke oproep».

De richtlijn biedt de lidstaten dus de mogelijkheid dit soort registratie toe te staan ten bewijze van commerciële transacties.

Aangezien deze bepaling in België niet in het recht is omgezet, rijst de vraag omtrent de rechtstreekse toepassing ervan⁸.

De uitzondering betreft enig gesprek of zakelijke transactie binnen het raam van geoorloofde beroepsmatige handelwijzen, zodat het potentiële toepassingsveld zeer ruim en weinig nauwkeurig is. Aangezien deze uitzondering een fundamenteel recht beperkt, kan zij enkel worden toegepast na omzetting in het nationaal recht.

Zulks is zowel in de huidige tekst van de richtlijn als in de nieuwe richtlijn over de elektronische communicatie bepaald: zij worden op voorwaardelijke wijze geformuleerd, aangezien vermeld wordt dat een wettelijke toelating nodig blijft in het kader van deze uitzondering :

« Indien zulks noodzakelijk en wettelijk toegestaan is, mag de communicatie worden geregistreerd ten bewijze van een commerciële transactie. » (considerans 23 van richtlijn 2002/58/EG⁹).

Op die wijze wordt het in beginsel mogelijk de grenzen inzake de uitzondering op het beginsel van de vertrouwelijkheid van de gegevens te omschrijven.

Zolang de in de richtlijn bepaalde uitzondering niet expliciet in het Belgisch recht is omgezet, zijn de leidinggevendenden in de banksector dus verplicht de instemming van de aan het gesprek deelnemende partijen te vragen.

Deze instemming moet op individuele wijze, vrij, expliciet en na inlichting worden gegeven.

Wat de klanten betreft, kan de instemming worden verkregen door ondertekening van de gebruiksvoorwaarden van de voorgestelde dienst, op voorwaarde dat de klant op voldoende

⁶ Bij een opname die geval per geval wordt gemaakt door de bediende die deelneemt aan de communicaties zou een andere interpretatie van artikel 314bis van het Strafwetboek kunnen worden aangewend: de communicaties opgenomen door een van partijen die eraan deelnemen zouden niet onder het verbod van artikel 314bis vallen – wat niet betekent dat de verschillende beginselen van de wet betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer niet moeten worden nageleefd. In alle gevallen die de banken beschrijven, behalve een , gebeuren de opnames echter automatisch, los van de wil van de communicerende partijen, de bediende of de klant. Artikel 314bis blijft dus van toepassing op die gevallen.

⁷ PbEG L024 van 30/01/1998.

⁸ Krachtens het beginsel van de rechtstreekse uitwerking kunnen individuen, als een lidstaat de bepalingen niet binnen de geplande termijn omzet, zich voor de rechtbanken beroepen op de bepalingen van deze richtlijn die duidelijk, precies en onvoorwaardelijk zijn (zie onder meer HJEG, 5 april 1979, Openbaar ministerie tegen Ratti, 148/78, Rec. HJEG, 1979, p.1629).

⁹ PbEG L201 van 31/07/2002.

duidelijke wijze attent wordt gemaakt op de voorwaarden voor de registratie van gesprekken omschreven in punt 1 b. van deze aanbeveling.

De instemming wordt als vrij beschouwd voor zover een andere mogelijkheid bestaat om de dienst te krijgen waarbij het gesprek niet wordt opgenomen (overschrijving per brief, via het internet, rechtstreeks contact met het agentschap, ...).

Wat de bedienden betreft, is een dienstorder of een arbeidsreglement ontoereikend om de vrije instemming van de bediende te waarborgen. De vrije instemming van de bediende zou gepaard moeten gaan met onderhandelingen inzake een algemene tekst, waarbij de vertegenwoordigers van de bedienden betrokken worden.

Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 81 en advies 10/2000 van de Commissie, die meer bepaald gericht zijn op de controle van e-mails op de arbeidsplaats, wijzen op dit beginsel van het overleg tussen werkgevers en werknemers: « *De transparantie van de voorgenomen controlemethodes zal verwezenlijkt moeten worden door overleg met de werknemers en hun vertegenwoordigers binnen de gespreksorganen van de onderneming of de betrokken diensten, zoals voorzien in bijvoorbeeld de wet van 8 april 1965 tot instelling van de arbeidsreglementen en de 'Recommandation n° R (89) 2 du Conseil de l'Europe sur la protection des données à caractère personnel utilisées à des fins d'emploi'.* »¹⁰.

Toestemming verkregen door het vermelden van de opnamevoorwaarden in het arbeidsreglement of in de gedragscode, die in de ondernemingsraad worden besproken en bijgevolg bijdragen tot de vrije aard van de instemming, mag bijvoorbeeld worden aangevuld via een bijvoegsel bij het arbeidscontract of de ondertekening van een ad hoc-formulier door de bediende, zodat de individuele aard van de instemming gewaarborgd is.

IV. Conclusies

De toestand die bestaat in de banksector heeft de Commissie inzicht verschaft in de omstandigheden en de verantwoordingen die ten grondslag liggen aan de huidige handelwijze inzake het opnemen van telecommunicatie.

De Commissie stelt vast dat de opnamen plaatsvinden in welbepaalde gevallen en dat de meeste van deze opnamen worden verantwoord door wetsbepalingen of door de noodzaak een bewijs te bewaren van op afstand verrichte transacties.

Zulks geldt voor verrichtingen op de beursvloer en voor gegevens die worden verwerkt in het kader van « phone banking ».

De willekeurige opname van gesprekken inzake vragen om inlichtingen behandeld in het call center wordt evenwel niet als verantwoord beschouwd.

De Commissie merkt bovendien op dat deze opnames, meer bepaald die met betrekking tot klanten die gebruik maken van « phone banking » of « private banking », vaak worden verricht in omstandigheden waarin de doorzichtigheid te wensen overlaat.

Zij acht het dan ook raadzaam erop te wijzen dat overeenkomstig de bepalingen ter bescherming van persoonsgegevens en telecommunicatiegegevens deze opnames moeten beantwoorden aan de volgende minimale vereisten, die in het kader van deze aanbeveling worden uitgewerkt :

1. Duidelijke en volledige informatie over de opnamevoorwaarden;
2. Vrije en expliciete toestemming van de betrokken persoon, op grond van deze informatie;
3. De opnames mogen niet langer bewaard blijven dan de periode waarin de transactie kan worden betwist, drie maanden lijkt daarbij een redelijke termijn ;
4. Fysieke en organisatorische beveiligingsmaatregelen om iedere ongeoorloofde toegang of gebruik van de gegevens te voorkomen.

¹⁰ Advies 10/2000 van 3 april 2000 betreffende het toezicht door de werkgever op het gebruik van het informaticasysteem op de werkplaats, blz. 5.

Tot slot onderstreept de Commissie de noodzaak om zowel voor de klanten als voor de bedienden telefoonlijnen te behouden die niet worden opgenomen.

Op dit vlak is zij het eens met de handelwijze die erin bestaat om te bedienden te laten beschikken over een specifieke lijn die niet wordt geregistreerd (zoals vaak het geval is voor personen die op de beursvloer werken). De klanten van hun kant zouden altijd de mogelijkheid moeten hebben met de vertegenwoordigers van hun bank een persoonlijk gesprek te voeren, hoewel sommige transacties niet via dit soort gesprek kunnen worden verricht.

Voor de secretaris,
wettig verhinderd,

De voorzitter,

(get.) D. GHEUDE,
adviseur

(get.) P. THOMAS.