



EBA/GL/2022/15

---

22. listopadu 2022

---

## Obecné pokyny

---

k používání řešení pro onboarding klientů na  
dálku podle čl. 13 odst. 1 směrnice (EU)  
2015/849



# 1. Dodržování obecných pokynů a oznamovací povinnost

---

## Status těchto obecných pokynů

1. Tento dokument obsahuje obecné pokyny vydané podle článku 16 nařízení (EU) č. 1093/2010<sup>1</sup>. V souladu s čl. 16 odst. 3 nařízení (EU) č. 1093/2010 musí příslušné orgány a finanční instituce vynaložit veškeré úsilí, aby se těmito obecnými pokyny řídily.
2. Obecné pokyny formulují názor orgánu EBA na náležité postupy dohledu v rámci Evropského systému dohledu nad finančním trhem nebo na to, jak by unijní právní předpisy měly být uplatňovány v konkrétní oblasti. Příslušné orgány ve smyslu čl. 4 bodu 2 nařízení (EU) č. 1093/2010, na které se tyto obecné pokyny vztahují, by se jimi měly řídit a podle potřeby je začlenit do svých postupů (např. pozměněním svého právního rámce nebo dohledových postupů), včetně případů, kdy jsou obecné pokyny zaměřeny v prvé řadě na instituce.

## Oznamovací povinnost

3. Podle čl. 16 odst. 3 nařízení (EU) č. 1093/2010 musí příslušné orgány do 30.05.2023 orgánu EBA oznámit, zda se těmito obecnými pokyny řídí nebo hodlají řídit, a v opačném případě uvést do tohoto data důvody, proč se jimi neřídí či nehodlají řídit. Neposkytnou-li příslušné orgány oznámení v této lhůtě, bude mít orgán EBA za to, že se těmito obecnými pokyny neřídí nebo nehodlají řídit. Oznámení by měla být zaslána prostřednictvím formuláře, který je k dispozici na internetových stránkách orgánu EBA s označením „EBA/GL/2022/15“. Oznámení by měly předkládat osoby řádně oprávněné jménem svého příslušného orgánu oznamovat, zda se těmito obecnými pokyny řídí, či nikoli. Jakoukoli změnu stavu dodržování obecných pokynů je rovněž nutno oznámit orgánu EBA.
4. Oznámení budou zveřejněna na internetových stránkách orgánu EBA v souladu s čl. 16 odst. 3.

---

<sup>1</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1093/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o zřízení Evropského orgánu dohledu (Evropského orgánu pro bankovníctví), o změně rozhodnutí č. 716/2009/ES a o zrušení rozhodnutí Komise 2009/78/ES (Úř. věst. L 331, 15.12.2010, s. 12).



## 2. Předmět, oblast působnosti a definice

---

### Předmět a oblast působnosti

5. Tyto obecné pokyny stanoví kroky, které by měly úvěrové a finanční instituce učinit, jestliže přijímají nebo revidují řešení pro splnění svých povinností podle čl. 13 odst. 1 písm. a), b) a c) směrnice (EU) 2015/849<sup>2</sup> za účelem provádění onboardingu nových klientů na dálku. Stanoví rovněž kroky, které by měly úvěrové a finanční instituce učinit, pokud se spoléhají na třetí strany v souladu s kapitolou I oddílu 4 směrnice (EU) 2015/849, a zásady, kontroly a postupy, které by měly zavést v souvislosti s hloubkovou kontrolou klienta uvedenou v čl. 8 odst. 3 a odst. 4 písm. a) směrnice (EU) 2015/849, pokud jsou opatření hloubkové kontroly klienta prováděná na dálku.
6. Příslušné orgány by měly k těmto obecným pokynům přihlížet při posuzování, zda jsou kroky, které úvěrové a finanční instituce činí ke splnění svých povinností podle směrnice (EU) 2015/849 v souvislosti s onboardingem klientů na dálku, přiměřené a účinné.

### Určení

7. Tyto obecné pokyny jsou určeny příslušným orgánům ve smyslu čl. 4 bodu 2 písm. nařízení (EU) č. 1093/2010. Tyto obecné pokyny jsou rovněž určeny hospodářským subjektům finančního sektoru ve smyslu čl. 4 odst. 1a uvedeného nařízení, které jsou úvěrovými a finančními institucemi ve smyslu čl. 3 odst. 1 a 2 směrnice (EU) 2015/849.

---

<sup>2</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/849 ze dne 20. května 2015 o předcházení využívání finančního systému k praní peněz nebo financování terorismu.



## Definice

8. Není-li stanoveno jinak, mají pojmy používané a vymezené ve směrnici (EU) 2015/849 v těchto obecných pokynech stejný význam. Kromě toho pro účely těchto obecných pokynů platí tyto definice:

---

### **Biometrické údaje**

Osobní údaje týkající se fyzických či fyziologických znaků nebo znaků chování fyzické osoby, které umožňují nebo potvrzují její jedinečnou identifikaci, například zobrazení obličeje nebo daktyloskopické údaje, které se získávají a zpracovávají pomocí technických prostředků.

---

## 3. Provádění

---

### Datum použití

Tyto obecné pokyny se použijí od 02.10.2023.



## 4. Obecné pokyny k používání řešení pro onboarding klientů na dálku podle čl. 13 odst. 1 směrnice (EU) 2015/849

---

### 4.1 Vnitřní zásady a postupy

#### 4.1.1 Zásady a postupy týkající se onboardingu klientů na dálku

9. Úvěrové a finanční instituce by měly zavést a udržovat určité zásady a postupy, aby splnily své povinnosti podle čl. 13 odst. 1 písm. a) a c) směrnice (EU) 2015/849 v situacích, kdy onboarding klienta probíhá na dálku. Tyto zásady a postupy by měly zohledňovat rizika a měly by přinejmenším stanovit:
  - a) obecný popis řešení, které úvěrové a finanční instituce zavedly za účelem shromažďování, ověřování a zaznamenávání informací v průběhu procesu onboardingu klientů na dálku. To by mělo zahrnovat vysvětlení vlastností a fungování daného řešení;
  - b) situace, ve kterých lze použít řešení pro onboarding klientů na dálku, s přihlédnutím k rizikovým faktorům zjištěným a posouzeným v souladu s čl. 8 odst. 1 směrnice (EU) 2015/849 a v posouzení rizik v rámci celé instituce, včetně popisu kategorie klientů, produktů a služeb, které jsou způsobilé pro onboarding na dálku;
  - c) které kroky jsou plně autonomní a které vyžadují zásah člověka;
  - d) zavedené kontrolní mechanismy, které zajistí, že první transakce s nově onboardovaným klientem bude provedena až po uplatnění všech opatření hloubkové kontroly klienta;
  - e) popis programů úvodního a pravidelného školení k zajištění informovanosti a aktuálních znalostí pracovníků o fungování řešení pro onboarding klientů na dálku, o souvisejících rizicích a o zásadách a postupech pro onboarding klientů na dálku, jejichž cílem je tato rizika zmírnit.
10. Zavedené zásady a postupy by měly úvěrovým a finančním institucím umožnit zajistit dodržování ustanovení uvedených v oddílech 4.2 až 4.7 těchto obecných pokynů.



#### 4.1.2 Správa a řízení

11. Kromě ustanovení uvedených v oddíle 4.2.4 obecných pokynů orgánu EBA ke kontrolorovi dodržování předpisů<sup>3</sup> by měl kontrolor dodržování předpisů v oblasti boje proti praní peněz a financování terorismu<sup>4</sup> v rámci své obecné povinnosti vypracovat zásady a postupy pro splnění požadavků hloubkové kontroly klienta zajistit, aby byly zásady a postupy pro onboarding klientů na dálku účinně prováděny, pravidelně přezkoumávány a v případě potřeby měněny.
12. Vedoucí orgán úvěrové a finanční instituce by měl schválit zásady a postupy pro onboarding klientů na dálku a dohlížet na jejich správné provádění.

#### 4.1.3 Posouzení řešení pro onboarding klientů na dálku před jeho zavedením

13. Úvěrové a finanční instituce by měly při zvažování, zda přijmou nové řešení pro onboarding klientů na dálku, provést posouzení tohoto řešení před jeho zavedením.
14. Pokud jde o posouzení před zavedením, úvěrové a finanční instituce by měly ve svých zásadách a postupech stanovit jeho rozsah, kroky a požadavky na vedení záznamů, které by měly přinejmenším zahrnovat:
  - a) posouzení přiměřenosti řešení, pokud jde o úplnost a přesnost shromažďovaných údajů a dokumentů, jakož i spolehlivost a nezávislost zdrojů informací, které využívá;
  - b) posouzení dopadu používání řešení pro onboarding klientů na dálku, pokud jde o rizika v rámci celé instituce, včetně rizik praní peněz a financování terorismu, operačních rizik, reputačních rizik a právních rizik;
  - c) určení možných zmírňujících a nápravných opatření pro každé riziko identifikované v posouzení podle písmene b);
  - d) testy k posouzení rizik podvodu, včetně rizik podvodu s vydáváním se za jinou osobu, a dalších rizik v oblasti informačních a komunikačních technologií (IKT) a bezpečnosti v souladu s odstavcem 43 obecných pokynů orgánu EBA pro řízení rizik v oblasti IKT a bezpečnosti<sup>5</sup>;
  - e) testování celého systému fungování řešení se zaměřením na klienta (klienty), produkt (produkty) a službu (služby) určené v zásadách a postupech pro onboarding klientů na dálku.

---

<sup>3</sup> Návrh obecných pokynů k zásadám a postupům v souvislosti s kontrolou dodržování předpisů a úlohou a povinností kontrolora dodržování předpisů v oblasti boje proti praní peněz a financování terorismu podle článku 8 a kapitoly VI směrnice (EU) 2015/849.

<sup>4</sup> V souladu s kritérii proporcionality stanovenými v oddíle 4.2.2 obecných pokynů ke kontrolorovi dodržování předpisů.

<sup>5</sup> EBA/GL/2019/04.



15. Úvěrové a finanční instituce by měly považovat kritéria uvedená v odst. 14 písm. a), d) a e) za splněná, pokud řešení využívá jednu z těchto možností:
- a) systémy elektronické identifikace oznámené v souladu s článkem 9 nařízení (EU) č. 910/2014 a splňující požadavky na úroveň záruky „značná“ nebo „vysoká“ v souladu s článkem 8 uvedeného nařízení;
  - b) příslušné kvalifikované služby vytvářející důvěru, které splňují požadavky nařízení (EU) č. 910/2014, zejména kapitoly III oddílu 3 a čl. 24 odst. 1 pododstavce 2 písm. b) uvedeného nařízení.
16. Úvěrové a finanční instituce by měly být schopny svému příslušnému orgánu prokázat, jaká posouzení provedly před zavedením řešení pro onboarding klientů na dálku, jaký je výsledek jejich posouzení a jak je použití řešení vhodné s ohledem na rizika praní peněz a financování terorismu zjištěná u typů klientů, služeb, zeměpisných oblastí a produktů v jeho působnosti.
17. Úvěrové a finanční instituce by měly začít používat řešení pro onboarding klientů na dálku až poté, co se ujistí, že je lze integrovat do širšího systému vnitřní kontroly dané instituce, což instituci umožní odpovídajícím způsobem řídit rizika praní peněz a financování terorismu, která mohou vzniknout v důsledku používání řešení pro onboarding klientů na dálku.

#### 4.1.4 Průběžné monitorování řešení pro onboarding klientů na dálku

18. Úvěrové a finanční instituce by měly řešení pro onboarding klientů na dálku průběžně sledovat, aby zajistily, že funguje v souladu s jejich očekáváním. Své zásady a postupy popsané v odstavci 9 by měly doplnit přinejmenším o popis:
- a) opatření, která přijmou, aby se ujistily o průběžné kvalitě, úplnosti, přesnosti a dostatečnosti údajů shromážděných během procesu onboarding klientů na dálku, které by měly být přiměřené rizikům praní peněz a financování terorismu, jimž je úvěrová a finanční instituce vystavena;
  - b) rozsahu a četnosti těchto pravidelných přezkumů a
  - c) okolností, které povedou k přezkumu *ad hoc*, jež by měly zahrnovat přinejmenším:
    - a. změny expozice úvěrové a finanční instituce vůči riziku praní peněz a financování terorismu;
    - b. nedostatky ve fungování řešení zjištěné v průběhu monitorování, auditu nebo dohledu;
    - c. vnímaný nárůst počtu pokusů o podvod;



d. změny právního nebo regulačního rámce.

19. Úvěrové a finanční instituce by měly ve svých postupech a procesech stanovit nápravná opatření v případě, že se riziko naplní, nebo v případě, že byly zjištěny chyby, které mají dopad na účinnost a efektivitu obecného řešení pro onboarding klientů na dálku. Tato opatření by měla zahrnovat přinejmenším:

a) přezkoumání všech dotčených obchodních vztahů s cílem posoudit, zda úvěrové a finanční instituce použily dostatečnou počáteční hloubkovou kontrolu klienta, aby splnily požadavky čl. 13 odst. 1 písm. a), b) a c) směrnice o boji proti praní peněz. Úvěrové a finanční instituce by měly upřednostnit obchodní vztahy, které nesou nejvyšší riziko praní peněz a financování terorismu;

b) posouzení – s přihlédnutím k informacím získaným při výše uvedeném přezkumu –, zda by dotčené obchodní vztahy měly:

a. podléhat dodatečným opatřením hloubkové kontroly;

b. podléhat omezením, jako jsou limity objemu transakcí, pokud to vnitrostátní právní předpisy umožňují, a to až do doby, než proběhne přezkum;

c. být ukončeny;

d. být nahlášeny finanční zpravodajské jednotce;

e. být přeřazeny do jiné kategorie rizik.

20. Úvěrové a finanční instituce by měly zvážit nejefektivnější způsob průběžného sledování přiměřenosti a spolehlivosti řešení pro onboarding klientů na dálku. Měly by zvážit mimo jiné jednu nebo více z těchto možností:

i. testování záruky kvality;

ii. automatická výstražná upozornění a oznámení;

iii. pravidelné automatické zprávy o kvalitě;

iv. testování vzorků;

v. manuální kontroly.

21. Tento oddíl se vztahuje i na případy, kdy se používají plně automatizovaná řešení pro onboarding klientů na dálku, která jsou do značné míry závislá na automatizovaných algoritmech, bez lidského zásahu nebo jen s malým lidským zásahem.





22. Úvěrové a finanční instituce by měly být schopny svému příslušnému orgánu prokázat, jaké kontroly provedly a jaké nápravné kroky učinily k odstranění zjištěných nedostatků po celou dobu fungování řešení pro onboarding klientů na dálku.

## 4.2 Získání informací

### 4.2.1 Identifikace klienta

23. Kromě bodů uvedených v odstavci 9 by úvěrové a finanční instituce měly ve svých zásadách a postupech stanovit informace potřebné k identifikaci klienta, druhy dokumentů, údajů nebo informací, které instituce použije k ověření totožnosti klienta, a způsob, jakým budou tyto informace ověřeny.
24. Úvěrové a finanční instituce by měly zajistit, aby:
- a) informace získané prostřednictvím řešení pro onboarding klientů na dálku byly aktuální a dostatečné pro splnění platných zákonných a regulačních norem pro počáteční hloubkovou kontrolu klienta;
  - b) veškeré obrázky, videozáznamy, zvuk a data byly zaznamenány v čitelném formátu a v dostatečné kvalitě, aby byl klient jednoznačně rozpoznatelný;
  - c) proces identifikace nepokračoval, pokud jsou zjištěny technické nedostatky nebo neočekávaná přerušení spojení.
25. Úvěrové nebo finanční instituce by měly považovat kritéria uvedená v odstavci 24 za splněná, pokud řešení využívá jednu z těchto možností:
- a) systémy elektronické identifikace oznámené v souladu s článkem 9 nařízení (EU) č. 910/2014 a splňující požadavky na úroveň záruky „značná“ nebo „vysoká“ v souladu s článkem 8 uvedeného nařízení;
  - b) příslušné kvalifikované služby vytvářející důvěru, které splňují požadavky nařízení (EU) č. 910/2014, zejména kapitoly III oddílu 3 a čl. 24 odst. 1 pododstavce 2 písm. b) uvedeného nařízení.
26. Dokumenty a informace shromážděné během procesu identifikace na dálku, které je třeba uchovávat v souladu s čl. 40 odst. 1 písm. a) směrnice (EU) 2015/849, by měly být opatřeny časovým razítkem a bezpečně uloženy úvěrovou a finanční institucí. Obsah uložených záznamů, včetně obrázků, videí, zvuků a dat, by měl být k dispozici v čitelném formátu a měl by umožňovat následné ověření.



#### 4.2.2 Identifikace fyzických osob

27. Úvěrové a finanční instituce by měly ve svých zásadách, jak je uvedeno v oddíle 4.1.1 odst. 9, určit informace, které potřebují získat k identifikaci klientů na dálku, v souladu s čl. 13 odst. 1 písm. a) a c) směrnice (EU) 2015/849. Kromě toho by úvěrové a finanční instituce měly definovat, jaké informace:
- a) zadává klient manuálně;
  - b) jsou automaticky přebírány z dokumentace poskytnuté klientem;
  - c) jsou shromažďovány z jiných interních nebo externích zdrojů.
28. Úvěrové a finanční instituce by měly zavést a udržovat vhodné mechanismy, aby zajistily spolehlivost informací, které automaticky zaznamenávají v souladu s odstavcem 27. Měly by uplatňovat kontrolní mechanismy k řešení souvisejících rizik, včetně rizik spojených s automatickým zaznamenáním údajů, jako je obfuskace polohy zařízení klienta podvrženými adresami internetového protokolu (IP) nebo službami, jako jsou virtuální privátní sítě (VPN).

#### 4.2.3 Identifikace právních subjektů

29. Pokud úvěrové a finanční instituce provádějí onboarding na dálku u klientů, kteří jsou právníckými osobami, měly by ve svých zásadách a postupech podle oddílu 4.1.1 odst. 9 vymezit, u kterých kategorií právníckých osob budou onboarding na dálku provádět, a to s přihlédnutím k míře rizika praní peněz a financování terorismu spojené s jednotlivými kategoriemi a k míře lidského zásahu potřebného k ověření identifikačních údajů.
30. Úvěrové a finanční instituce by měly zajistit, aby řešení pro onboarding klientů na dálku mělo funkce pro shromáždění:
- a) všech relevantních údajů a dokumentů k identifikaci a ověření právnícké osoby;
  - b) všech relevantních údajů a dokumentů k ověření, že fyzická osoba jednající jménem právnícké osoby je oprávněna jednat jejím jménem;
  - c) informací o skutečných vlastnících v souladu s odstavcem 4.12 obecných pokynů orgánu EBA k rizikovým faktorům<sup>6</sup>.
31. U fyzické osoby jednající jménem právnícké osoby by úvěrové a finanční instituce měly použít postup identifikace popsany v oddíle 4.2.2.

#### 4.2.4 Povaha a účel obchodního vztahu

32. Pokud úvěrové a finanční instituce posuzují a případně získávají informace o účelu a zamýšlené povaze obchodního vztahu v souladu s čl. 13 odst. 1 písm. c) směrnice (EU)

---

<sup>6</sup> EBA/GL/2021/02.



2015/849, jak je dále uvedeno v oddíle 4.38 obecných pokynů orgánu EBA k rizikovým faktorům, měly by pro účely těchto obecných pokynů provést příslušné kroky před ukončením procesu onboardingu klienta na dálku.

### 4.3 Autenticita a integrita dokladů

33. Pokud úvěrové a finanční instituce přijímají reprodukce původního dokladu a neověřují původní doklad, měly by přijmout opatření, aby se ujistily, že reprodukce je spolehlivá. Úvěrové a finanční instituce by měly přinejmenším zjistit:
- a) zda reprodukce obsahuje bezpečnostní prvky vložené do původního dokladu a zda jsou specifikace původního dokladu, který je reprodukován, platné a přijatelné, zejména typ, velikost znaků a struktura dokladu, a to porovnáním s oficiálními databázemi, jako je PRADO<sup>7</sup>;
  - b) zda nedošlo ke změně nebo jinému zásahu do osobních údajů, případně zda nebyla nahrazena fotografie klienta vložená do dokladu;
  - c) zda je ověřena integrita algoritmu použitého k vygenerování jedinečného identifikačního čísla původního dokladu v případě, že byl úřední doklad vydán se strojově čitelnou zónou;
  - d) zda má poskytnutá reprodukce dostatečnou kvalitu a rozlišení, aby byla zajištěna jednoznačnost příslušných informací;
  - e) zda poskytnutá reprodukce nebyla zobrazena na obrazovce na základě fotografie nebo skenu původního dokladu totožnosti.
34. Pokud úvěrové a finanční instituce používají funkce pro automatické čtení informací z dokladů, jako jsou algoritmy optického rozpoznávání znaků nebo ověřování strojově čitelných zón, měly by přijmout nezbytná opatření, aby zajistily, že tyto nástroje budou informace zaznamenávat přesně a konzistentně.
35. V situacích, kdy zařízení, které klienti používají k prokázání své totožnosti, umožňuje shromažďování příslušných údajů, například proto, že údaje jsou obsaženy v čipu vnitrostátního průkazu totožnosti a je technicky možné, aby úvěrové a finanční instituce k těmto údajům získaly přístup, úvěrové a finanční instituce by měly zvážit použití těchto informací k ověření jejich souladu s informacemi získanými z jiných zdrojů, jako jsou předložené údaje nebo jiné doklady poskytnuté klientem.
36. Úvěrové a finanční instituce by měly během procesu ověřování ověřit případné bezpečnostní prvky vložené do úředního dokladu, jako jsou hologramy, které jsou důkazem jejich pravosti.

---

<sup>7</sup> <https://www.consilium.europa.eu/prado/en/prado-start-page.html>



37. Úvěrové a finanční instituce by měly ve svých zásadách a postupech stanovit, jak budou upravovat své požadavky na dokumentaci pro účely finančního začlenění. Pokud jsou v důsledku toho přijímány méně kvalitní nebo netradiční formy dokumentace, úvěrové a finanční instituce by měly kromě opatření uvedených v odstavci 4.10 obecných pokynů orgánu EBA k rizikovým faktorům provádět kontroly nebo uplatňovat zvýšený lidský zásah, aby se ujistily, že rozumí riziku praní peněz a financování terorismu spojenému s daným obchodním vztahem.

#### 4.4 Shoda identity klienta v rámci procesu ověřování

38. Řešení pro onboarding klienta na dálku, která úvěrové a finanční instituce zavedly, by měla v rámci procesu ověřování umožňovat přinejmenším ověřit:
- a) zda existuje shoda mezi viditelnými informacemi o fyzické osobě a poskytnutou dokumentací;
  - b) pokud je klient právnickou osobou, zda je případně zapsán ve veřejném rejstříku;
  - c) pokud je klient právnickou osobou, zda je jeho jménem oprávněna jednat fyzická osoba, která jej zastupuje.
39. Pokud řešení pro onboarding klientů na dálku zahrnuje použití biometrických údajů k ověření totožnosti klienta, úvěrové a finanční instituce by měly zajistit, že jsou biometrické údaje dostatečně jedinečné, aby je bylo možné jednoznačně přiřadit k jediné fyzické osobě. Úvěrové a finanční instituce by měly používat odolné a spolehlivé algoritmy k ověření shody mezi biometrickými údaji uvedenými v předloženém dokladu totožnosti a klientem, jehož onboarding provádějí. V situacích, kdy řešení nezajišťuje požadovanou úroveň důvěry, by měly být uplatněny další kontroly.
40. V situacích, kdy nejsou poskytnuté důkazy dostatečně kvalitní, což má za následek nejednoznačnost nebo nejistotu, takže je ovlivněno provádění kontrol na dálku, by měl být individuální proces onboardingu klienta na dálku přerušen a znovu zahájen, nebo přesměrován na osobní ověření.
41. Pokud úvěrové a finanční instituce používají bezobslužná řešení pro onboarding na dálku, při nichž klient nepřichází do styku s pracovníkem, který provádí proces ověření, měly by:
- a) zajistit, aby všechny fotografie nebo videozáznamy byly pořízeny za vhodných světelných podmínek a aby požadované vlastnosti byly zaznamenány s potřebnou zřetelností umožňující řádné ověření totožnosti klienta;
  - b) zajistit, aby všechny fotografie nebo videozáznamy byly pořízeny v době, kdy klient provádí proces ověření;



- c) provádět ověřování detekce živosti, které může zahrnovat postupy, při nichž je vyžadována konkrétní akce ze strany klienta, aby se ověřilo, že je přítomen v komunikační relaci, nebo které mohou být založeny na analýze přijatých dat a nevyžadují konkrétní akci ze strany klienta;
  - d) používat silné a spolehlivé algoritmy k ověření, zda pořízené fotografie nebo videozáznamy odpovídají fotografii nebo fotografiím získaným z úředního dokladu nebo úředních dokladů, které patří klientovi.
42. Pokud úvěrové a finanční instituce používají obslužná řešení pro onboarding klientů na dálku, při nichž klient komunikuje s pracovníkem, který provádí proces ověření, měly by:
- a) zajistit, aby kvalita obrazu a zvuku byla dostatečná pro řádné ověření totožnosti klienta a aby byly použity spolehlivé technologické systémy;
  - b) předvídat účast pracovníka, který má dostatečné znalosti platných předpisů v oblasti boje proti praní peněz a financování terorismu a bezpečnostních aspektů ověřování na dálku a který je dostatečně vyškolen, aby dokázal předvídat úmyslné nebo záměrné používání podvodných technik souvisejících s ověřováním na dálku a předcházet mu a aby je dokázal odhalit, jestliže k němu dojde, a reagovat na ně;
  - c) vypracovat průvodce rozhovorem, který definuje postupné kroky procesu ověřování na dálku, jakož i úkony, které se od pracovníka vyžadují. Průvodce rozhovorem by měl obsahovat instrukce k pozorování a identifikaci psychologických faktorů nebo jiných rysů, které by mohly charakterizovat podezřelé chování během ověřování na dálku.
43. Úvěrové a finanční instituce by měly pokud možno používat taková řešení pro onboarding klientů na dálku, která zahrnují náhodnost v posloupnosti úkonů, jež má klient provést pro účely ověření, aby se ochránily před riziky, jako je použití syntetických identit nebo nátlak. Pokud je to možné, měly by úvěrové a finanční instituce také přidělovat úkoly pracovníkovi odpovědnému za proces ověřování na dálku náhodně, aby se předešlo tajným dohodám mezi klientem a odpovědným pracovníkem.
44. Kromě výše uvedeného a v případech, kdy je to úměrné riziku praní peněz a financování terorismu spojenému s daným obchodním vztahem, by úvěrové a finanční instituce měly používat jednu nebo více z těchto kontrol nebo podobné opatření ke zvýšení spolehlivosti procesu ověřování. Tyto kontroly nebo opatření mohou mimo jiné zahrnovat toto:
- a) první platba je provedena prostřednictvím platebního účtu vedeného na samostatné nebo společné jméno klienta u úvěrové nebo finanční instituce regulované v EHP nebo ve třetí zemi uplatňující požadavky v oblasti boje proti praní peněz a financování terorismu, které nejsou méně přísné než požadavky směrnice (EU) 2015/849;



- b) odeslat klientovi náhodně vygenerovaný přístupový kód pro potvrzení přítomnosti během procesu vzdáleného ověření. Přístupový kód by měl být jednorázový a časově omezený;
  - c) pořizovat biometrické údaje a porovnávat je s údaji získanými z jiných nezávislých a spolehlivých zdrojů;
  - d) telefonické kontakty s klientem;
  - e) přímé zasílání (elektronickou i běžnou poštou) klientovi.
45. Úvěrové a finanční instituce by měly považovat kritéria uvedená v odstavcích 38 až 43 za splněná, pokud řešení využívá jednu z těchto možností:
- a) systémy elektronické identifikace oznámené v souladu s článkem 9 nařízení (EU) č. 910/2014 a splňující požadavky na úroveň záruky „značná“ nebo „vysoká“ v souladu s článkem 8 uvedeného nařízení;
  - b) příslušné kvalifikované služby vytvářející důvěru, které splňují požadavky nařízení (EU) č. 910/2014, zejména kapitoly III oddílu 3 a čl. 24 odst. 1 pododstavce 2 písm. b) uvedeného nařízení.

## 4.5 Spoléhání se na třetí strany a outsourcing

46. Kromě bodů uvedených v odstavci 9 by úvěrové a finanční instituce měly do svých zásad a postupů zahrnout specifikace stanovující, které funkce a činnosti spojené s onboardingem klientů na dálku bude provádět nebo vykonávat úvěrová a finanční instituce, třetí strany nebo jiný externí poskytovatel služeb.

### 4.5.1 Spoléhání se na třetí stranu jako poskytovatele v souladu s kapitolou II oddílem 4 směrnice (EU) 2015/849

47. Kromě obecných pokynů orgánu EBA k rizikovým faktorům<sup>8</sup>, zejména obecných pokynů 2.20 až 2.21 a 4.32 až 4.37 těchto obecných pokynů, by úvěrové a finanční instituce měly uplatňovat tato kritéria:
- a) učinit kroky nezbytné k tomu, aby se ujistily, že vlastní procesy a postupy třetí strany v oblasti hloubkové kontroly klienta při onboardingu na dálku a informace a údaje, které v této souvislosti shromáždí, jsou dostatečné a v souladu s požadavky stanovenými v těchto obecných pokynech;
  - b) zajistit kontinuitu obchodních vztahů navázaných mezi klientem a úvěrovou a finanční institucí, aby se zabránilo událostem, které by mohly odhalit nedostatky v procesu onboardingu klientů na dálku prováděného třetí stranou.

---

<sup>8</sup> EBA/GL/2021/02.



#### 4.5.2 Outsourcing hloubkové kontroly klienta

48. V případě, že úvěrové a finanční instituce zadávají celý proces onboardingu klientů na dálku nebo jeho část externímu poskytovateli služeb, jak je uvedeno v článku 29 směrnice (EU) 2015/849, měly by úvěrové a finanční instituce kromě obecných pokynů 2.20 až 2.21 a 4.32 až 4.37 obecných pokynů orgánu EBA k rizikovým faktorům a případně navíc k obecným pokynům orgánu EBA k outsourcingu<sup>9</sup> před zahájením obchodního vztahu s externím poskytovatelem služeb a v jeho průběhu uplatňovat tato opatření, jejichž rozsah by měl být upraven s ohledem na rizika:

- a) zajistit, aby externí poskytovatel služeb účinně uplatňoval a dodržoval zásady a postupy úvěrové a finanční instituce pro onboarding klientů na dálku v souladu se smlouvou o outsourcingu. Toho by mělo být dosaženo pravidelným vykazováním, průběžným monitorováním, kontrolami na místě nebo testováním vzorků;
- b) provádět posouzení, zda je externí poskytovatel služeb dostatečně vybaven a schopen provádět onboarding klientů na dálku. Hodnocení může mimo jiné zahrnovat posouzení školení pracovníků, technologické způsobilosti a správy dat u externího poskytovatele služeb;
- c) zajistit, aby externí poskytovatel služeb informoval úvěrové a finanční instituce o všech navrhovaných změnách procesu onboardingu klientů na dálku nebo o všech změnách jím poskytovaného řešení.

49. Pokud externí poskytovatel služeb během procesu onboardingu na dálku ukládá údaje o klientech, mimo jiné fotografie, videozáznamy a dokumenty, měly by úvěrové a finanční instituce zajistit, aby:

- a) byly shromažďovány a uchovávány pouze nezbytné údaje klienta v souladu s jasně definovanou dobou uchovávání;
- b) přístup k údajům byl přísně omezen a registrován;
- c) byla zavedena vhodná bezpečnostní opatření, která zajišťují ochranu uložených údajů.

#### 4.6 Řízení rizik v oblasti IKT a bezpečnosti

50. Úvěrové a finanční instituce by měly identifikovat a řídit svá rizika v oblasti IKT a bezpečnosti související s používáním procesu onboardingu klientů na dálku, včetně případů, kdy se spoléhají na třetí strany nebo kdy je služba zajišťována externě, včetně subjekty ve skupině.

---

<sup>9</sup> Obecné pokyny orgánu EBA k outsourcingu.docx (europa.eu).



51. Úvěrové a finanční instituce by kromě dodržování požadavků stanovených v obecných pokynech orgánu EBA pro řízení rizik v oblasti IKT a bezpečnosti<sup>10</sup> měly v příslušných případech používat během procesu onboarding klientů na dálku pro interakci s klienty zabezpečené komunikační kanály. Řešení pro onboarding klientů na dálku by mělo používat zabezpečené protokoly a kryptografické algoritmy podle osvědčených postupů v odvětví, aby byla v případě potřeby zajištěna důvěrnost, pravost a integrita vyměňovaných údajů.
52. Úvěrové a finanční instituce by měly poskytnout bezpečný přístupový bod pro zahájení procesu onboarding klienta na dálku na základě kvalifikovaných certifikátů pro elektronickou pečeť ve smyslu čl. 3 bodu 30 nařízení (EU) č. 910/2014 nebo kvalifikovaných certifikátů pro autentizaci internetových stránek ve smyslu čl. 3 bodu 39 uvedeného nařízení. Klient by měl být rovněž informován o příslušných bezpečnostních opatřeních, která by měla být přijata k zajištění bezpečného používání systému.
53. Pokud se k provádění procesu onboarding klientů na dálku používá víceúčelové zařízení, mělo by být pro spuštění softwarového kódu na straně klienta případně použito zabezpečené prostředí. Měla by být zavedena další bezpečnostní opatření, aby byla zajištěna bezpečnost a spolehlivost softwarového kódu a shromážděných údajů v souladu s posouzením bezpečnostních rizik, jak je stanoveno v obecných pokynech orgánu EBA pro řízení rizik v oblasti IKT a bezpečnosti.

#### 4.7 Dodržování těchto obecných pokynů v případech, kdy úvěrové a finanční instituce využívají služby vytvářející důvěru a vnitrostátní postupy identifikace podle čl. 13 odst. 1 písm. a) směrnice (EU) 2015/849

54. Úvěrové a finanční instituce mohou k dosažení souladu s těmito obecnými pokyny využívat příslušné služby vytvářející důvěru a postupy elektronické identifikace, jež jsou regulovány, uznány, schváleny nebo přijaty příslušnými vnitrostátními orgány, jak je uvedeno v čl. 13 odst. 1 písm. a) směrnice (EU) 2015/849. Při používání takových řešení by úvěrové a finanční instituce měly posoudit, do jaké míry je dané řešení v souladu s ustanoveními těchto obecných pokynů, a uplatnit opatření nezbytná ke zmírnění příslušných rizik, která z používání těchto řešení vyplývají. Měly by zohlednit zejména to, zda jsou řešena tato rizika:
- a) rizika spojená s ověřováním, přičemž ve svých zásadách a postupech by měly stanovit konkrétní opatření ke zmírnění rizik, zejména s ohledem na rizika podvodů s vydáváním se za někoho jiného;
  - b) riziko, že totožnost klienta není totožná s deklarovanou totožností;

---

<sup>10</sup> EBA/GL/2019/04.





- c) riziko použití dokladů totožnosti, jež byly ztraceny či odcizeny nebo jejichž platnost byla pozastavena, zrušena či vypršela, včetně případných nástrojů pro odhalování podvodů týkajících se totožnosti a jejich zamezení.