



EBA/GL/2022/15

22. 11. 2022

Smernice

o uporabi rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo v skladu s členom 13(1) Direktive (EU) 2015/849



1. Obveznosti glede zagotavljanja skladnosti in poročanja

Vloga teh smernic

1. Dokument vsebuje smernice, izdane v skladu s členom 16 Uredbe (EU) št. 1093/2010¹. V skladu s členom 16(3) Uredbe (EU) št. 1093/2010 si morajo pristojni organi in finančne institucije na vsak način prizadevati za upoštevanje teh smernic.
2. V smernicah je predstavljeno stališče organa EBA o ustreznih nadzornih praksah v evropskem sistemu finančnega nadzora oziroma o tem, kako bi bilo treba izvajati zakonodajo Unije na določenem področju. Pristojni organi iz člena 4(2) Uredbe (EU) št. 1093/2010, za katere smernice veljajo, bi jih morali upoštevati tako, da jih ustrezno vključijo v svoje prakse (npr. s spremembo svojega pravnega okvira ali nadzornih postopkov), tudi če so smernice namenjene predvsem institucijam.

Zahteve glede poročanja

3. Pristojni organi morajo v skladu s členom 16(3) Uredbe (EU) št. 1093/2010 do 30.05.2023. organ EBA uradno obvestiti, ali ravnajo oziroma ali nameravajo ravnati v skladu s temi smernicami, ali pa mu sporočiti razloge za njihovo neupoštevanje. Če pristojni organi do tega roka ne bodo poslali uradnega obvestila, bo organ EBA štel, da smernic ne upoštevajo. Uradna obvestila je treba poslati s predložitvijo obrazca, ki je na voljo na spletni strani organa EBA, z navedbo sklica „EBA/GL/2022/15“. Uradna obvestila morajo predložiti osebe, ki so pooblaščenice za poročanje o skladnosti v imenu svojih pristojnih organov. Organu EBA je treba sporočiti tudi vsako spremembo stanja glede upoštevanja smernic.
4. Uradna obvestila bodo v skladu s členom 16(3) objavljena na spletnem mestu organa EBA.

¹ Uredba (EU) št. 1093/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o ustanovitvi Evropskega nadzornega organa (Evropski bančni organ) in o spremembi Sklepa št. 716/2009/ES ter razveljavitvi Sklepa Komisije 2009/78/ES (UL L 331, 15. 12. 2010, str. 12).



2. Predmet urejanja, področje uporabe in opredelitev pojmov

Predmet urejanja in področje uporabe

5. Te smernice določajo korake, ki bi jih morale sprejeti kreditne in finančne institucije, ko sprejemajo ali pregledujejo rešitve za izpolnjevanje svojih obveznosti v skladu s točkami (a), (b) in (c) člena 13(1) Direktive (EU) 2015/849² za sklepanje poslovnega razmerja z novimi strankami na daljavo. Določajo tudi korake, ki bi jih morale sprejeti kreditne in finančne institucije, v primeru, da se zanašajo na tretje osebe v skladu z oddelkom 4 poglavja II Direktive (EU) 2015/849, ter politike nadzora in postopke, ki bi jih morale kreditne in finančne institucije vzpostaviti v zvezi s skrbnim preverjanjem stranke (CDD), kot je navedeno v členu 8(3) in (4)(a) Direktive (EU) 2015/849, kadar se ukrepi za skrbno preverjanje strank izvajajo na daljavo.
6. Pristojni organi bi morali upoštevati te smernice, ko ocenjujejo, ali so ukrepi, ki jih kreditne in finančne institucije sprejmejo za izpolnjevanje svojih obveznosti v skladu z Direktivo (EU) 2015/849 v okviru sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo, ustrezni in učinkoviti.

Naslovniki

7. Te smernice so namenjene pristojnim organom, kot so opredeljeni v členu 4(2) Uredbe (EU) št. 1093/2010. Te smernice so namenjene tudi izvajalcem finančnega sektorja, kot so opredeljeni v členu 4(1a) navedene uredbe, to so kreditne in finančne institucije, kot so opredeljene v členu 3(1) in 3(2) Direktive (EU) 2015/849.

² Direktiva (EU) 2015/849 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. maja 2015 o preprečevanju uporabe finančnega sistema za pranje denarja ali financiranje terorizma



Opredelitve pojmov

8. Če ni navedeno drugače, imajo izrazi v teh smernicah enak pomen kot izrazi, ki se uporabljajo in so opredeljeni v Direktivi (EU) 2015/849. Poleg tega se v teh smernicah uporabljajo naslednje opredelitve pojmov:

Biometrični podatki

Osebni podatki, ki se nanašajo na fizične, fiziološke ali vedenjske lastnosti fizične osebe, ki omogočajo ali potrjujejo enolično identifikacijo te fizične osebe, kot so slike obraza ali daktiloskopski podatki, ki se pridobivajo in obdelujejo s tehničnimi sredstvi.

3. Izvajanje

Datum začetka uporabe

Te smernice veljajo od 02.10.2023.



4. Smernice za uporabo rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo v skladu s členom 13(1) Direktive (EU) 2015/849

4.1 Notranje politike in postopki

4.1.1 Politike in postopki v zvezi z sklepanjem poslovnega razmerja s stranko na daljavo

9. Kreditne in finančne institucije bi morale uvesti in vzdrževati politike in postopke za izpolnjevanje svojih obveznosti iz člena 13(1)(a) in (c) Direktive (EU) 2015/849 v primerih, ko se poslovno razmerje s stranko sklene na daljavo. Te politike in postopki morajo ob upoštevanju tveganja določati vsaj:
- a) splošen opis rešitve, ki so jo vzpostavile kreditne in finančne institucije za zbiranje, preverjanje in beleženje informacij v celotnem postopku sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo. To naj vključuje razlago funkcij in delovanja rešitve;
 - b) situacije, v katerih se lahko uporabi rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, ob upoštevanju dejavnikov tveganja, opredeljenih in ocenjenih v skladu s členom 8(1) Direktive (EU) 2015/849 in v oceni tveganja za celotno podjetje, vključno z opisom kategorije strank, produktov in storitev, ki so upravičeni do sklepanja poslovnega razmerja na daljavo;
 - c) kateri koraki so popolnoma avtonomni in kateri koraki zahtevajo človekovo posredovanje;
 - d) vzpostavljene kontrole za zagotovitev, da se prva transakcija s stranko, s katero je bilo sklenjeno novo poslovno razmerje, izvede šele, ko so bili uporabljeni vsi začetni ukrepi skrbnega preverjanja stranke (CDD);
 - e) opis programov uvajanja in rednega usposabljanja za zagotavljanje ozaveščenosti osebja in najnovejšega znanja o delovanju rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, povezanih tveganjih ter politikah in postopkih za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, namenjenih ublažitvi takih tveganj.
10. Politike in postopki morajo, ko se izvajajo, kreditnim in finančnim institucijam omogočiti zagotovitev skladnosti z določbami v oddelkih 4.2 do 4.7 teh smernic.
-



4.1.2 Upravljanje

11. Poleg določb, navedenih v oddelku 4.2.4 Smernic EBA o vlogi in odgovornosti pooblaščenca za PPDFT³, bi moral pooblaščenec za PPDFT⁴, kot del svoje splošne dolžnosti, pripraviti politike in postopke za izpolnjevanje zahtev za skrbno preverjanje strank, ter zagotoviti, da se politike in postopki za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo učinkovito izvajajo, redno pregledujejo in po potrebi spreminjajo.
12. Vodstveni organ kreditne in finančne institucije bi moral odobriti politike in postopke za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo ter nadzorovati njihovo pravilno izvajanje.

4.1.3 Ocena pred uvedbo rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo

13. Kreditne in finančne institucije bi morale v procesu odločanja, ali naj sprejmejo novo rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, izvesti oceno pred uvedbo rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo.
14. Kreditne in finančne institucije bi morale v svojih politikah in postopkih določiti obseg, korake in zahteve glede vodenja evidenc o oceni pred izvedbo, ki bi morale vključevati vsaj:
 - a) oceno ustreznosti rešitve glede popolnosti in točnosti podatkov in dokumentov, ki se zbirajo, ter zanesljivosti in neodvisnosti virov informacij, ki jih uporabljajo;
 - b) oceno vpliva uporabe rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo na tveganje za celotno podjetje, vključno s tveganjem pranja denarja in financiranja terorizma (v nadaljevanju: PD/FT), operativnimi tveganji, tveganjem izgube ugleda in pravnimi tveganji;
 - c) opredelitev možnih blažilnih ukrepov in sanacijskih ukrepov za vsako tveganje, opredeljeno v oceni pod točko b);
 - d) teste za ocenjevanje tveganj prevar, vključno s tveganji prevar zaradi lažnega predstavljanja in tveganji druge informacijske in komunikacijske tehnologije (»IKT«) ter varnostnimi tveganji, v skladu z določbo 43 Smernic EBA o IKT in obvladovanju varnostnih tveganj⁵;
 - e) celovito testiranje delovanja rešitve, ki cilja na stranko(-e), izdelek(-e) in storitev(-e), opredeljene v pravilnikih in postopkih za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo.

³ Osnutek smernic o politikah in postopkih v zvezi z upravljanjem skladnosti ter vlogi in odgovornostih pooblaščenca za PPDFT v skladu s členom 8 in poglavjem VI Direktive

⁴ V skladu z načeli sorazmernosti, določenimi v oddelku 4.2.2 Smernic odgovorne osebe za varovanje zakonitosti poslovanja

⁵ EBA/GL/2019/04



15. Kreditne in finančne institucije bi morale upoštevati, da so merila iz odstavka 14 (a) (d) in (e) izpolnjena, kadar rešitev uporablja eno od sledečih:
- a) sheme elektronske identifikacije, priglašene v skladu s členom 9 Uredbe (EU) št. 910/2014 in izpolnitev zahteve glede stopenj zanesljivosti „srednja“ ali „visoka“ v skladu s členom 8 navedene uredbe;
 - b) ustrezne kvalificirane storitve zaupanja, ki izpolnjujejo zahteve Uredbe (EU) št. 910/2014, zlasti oddelka 3 poglavja III in točke (b) pododstavka 2 člena 24(1) navedene uredbe.
16. Kreditne in finančne institucije bi morale imeti možnost dokazati svojemu pristojnemu organu, katere ocene so izvedle pred uvedbo rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, rezultat njihove ocene in kako je njena uporaba primerna glede tveganj PD/FT, ugotovljenih za vrste strank, storitev, geografskih območij in izdelkov v svojem obsegu.
17. Kreditne in finančne institucije bi morale začeti uporabljati rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo šele, ko so gotove, da jo je mogoče integrirati v širši sistem notranjega nadzora institucije, s čimer bi instituciji omogočili ustrezno obvladovanje tveganj PD/FT, ki lahko nastanejo zaradi uporabe rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo.

4.1.4 Stalno spremljanje rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo

18. Kreditne in finančne institucije bi morale stalno spremljati rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, da zagotovijo, da le ta deluje v skladu s pričakovanji kreditnih in finančnih institucij. Politike in postopke, opisane v odstavku 9, morajo dopolniti z opisom vsaj:
- a) korakov, ki jih bodo sprejeli, da bodo zagotovili stalno kakovost, popolnost, točnost in ustreznost podatkov, zbranih med postopkom sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo, ki bi morali biti sorazmerni s tveganji PD/FT, ki jim je kreditna in finančna institucija izpostavljena;
 - b) obsega in pogostosti teh rednih pregledov; in
 - c) okoliščin, ki bodo sprožile priložnostne preglede, ki morajo vključevati vsaj:
 - a. spremembe izpostavljenosti kreditne in finančne institucije tveganju PD/FT;
 - b. pomanjkljivosti v delovanju rešitve, odkrite v okviru spremljanja, revizije ali nadzora;
 - c. zaznan porast poskusov goljufij;
 - d. spremembe zakonodajnega ali regulatornega okvira.



19. Kreditne in finančne institucije bi morale v svojih postopkih in procesih določiti ukrepe za odpravo pomanjkljivosti, v primerih, ko se je tveganje uresničilo ali če so bile ugotovljene napake, ki vplivajo na učinkovitost in uspešnost splošne rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo. Ti ukrepi morajo vključevati vsaj:
- a) pregled vseh poslovnih odnosov, na katere je odkrita pomanjkljivost vplivala, da se oceni, ali so kreditne in finančne institucije izvedle zadostno začetno preverjanje stranke, da bi izpolnile člen 13(1), (a), (b) in (c) AMLD. Kreditne in finančne institucije bi morale dati prednost tistim poslovnim odnosom, ki predstavljajo največje tveganje PD/FT;
 - b) ob upoštevanju informacij, pridobljenih v zgoraj omenjenem pregledu, je treba oceniti, ali morajo biti poslovna razmerja, na katere je odkrita pomanjkljivost vplivala,:
 - a. predmet dodatnih ukrepov skrbnega pregleda;
 - b. predmet omejitev, kot so omejitve obsega transakcij, kadar je to dovoljeno v skladu z nacionalno zakonodajo, do trenutka, ko se opravi pregled;
 - c. prekinjena;
 - d. poročana finančno obveščevalni enoti;
 - e. prerazvrščena v drugo kategorijo tveganja.
20. Kreditne in finančne institucije bi morale razmisliti o najučinkovitejšem načinu spremljanja stalne ustreznosti in zanesljivosti rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo. Razmisliti bi morali o enem ali več naslednjih načinov, vendar ne samo o njih:
- i. testiranje zagotavljanja kakovosti;
 - ii. avtomatizirana opozorila o kritičnem stanju in obvestila;
 - iii. redna avtomatizirana poročila o kakovosti;
 - iv. vzorčno testiranje;
 - v. ročni pregledi.
21. Ta razdelek velja tudi, kadar se uporabljajo popolnoma avtomatizirane rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, ki so zelo odvisne od avtomatiziranih algoritmov, brez ali z malo človekovega posredovanja.
22. Kreditne in finančne institucije bi morale biti sposobne svojemu pristojnemu organu dokazati, katere preglede so izvedle in katere ukrepe za odpravo kakršnih koli pomanjkljivosti,



ugotovljenih v času uvedbe rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, so sprejele.

4.2 Pridobivanje informacij

4.2.1 Identifikacija stranke

23. Poleg točk iz odstavka 9 bi morale kreditne in finančne institucije v svojih politikah in postopkih določiti informacije, potrebne za identifikacijo stranke, vrste dokumentov, podatkov ali informacij, ki jih bo institucija uporabila za preverjanje identitete stranke in način, na katerega bodo te informacije preverjene.
24. Kreditne in finančne institucije bi morale zagotoviti, da:
- so informacije, pridobljene z rešitvijo za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, posodobljene in primerne za izpolnjevanje veljavnih pravnih in regulativnih standardov za začetno skrbno preverjanje stranke;
 - so vse slike, video in zvočni posnetki ter podatki zajeti v berljivi obliki in dovolj kakovostni, da je stranka nedvoumno prepoznavna;
 - se postopek identifikacije ne nadaljuje, če so zaznane tehnične pomanjkljivosti ali nepričakovane prekinitve povezave.
25. Kreditne in finančne institucije bi morale upoštevati, da so merila iz odstavka 24 izpolnjena, kadar rešitev uporablja eno od naslednjih možnosti:
- sheme elektronske identifikacije, priglašene v skladu s členom 9 Uredbe (EU) št. 910/2014 in ki izpolnjujejo zahteve glede stopenj zanesljivosti „srednja“ ali „visoka“ v skladu s členom 8 navedene uredbe;
 - ustrezne kvalificirane storitve zaupanja, ki izpolnjujejo zahteve Uredbe (EU) št. 910/2014, zlasti oddelka 3 poglavja III in točke (b) pododstavka 2 člena 24(1) navedene uredbe.
26. Dokumenti in informacije, zbrani med postopkom identifikacije na daljavo, ki jih je treba hraniti v skladu s členom 40(1)(a) Direktive (EU) 2015/849, bi morali biti označeni s časovnim žigom in varno shranjeni pri kreditni in finančni instituciji. Vsebina shranjenih zapisov, vključno s slikami, videoposnetki, zvokom in podatki, mora biti na voljo v berljivi obliki in omogočati naknadna preverjanja.

4.2.2 Identifikacija fizičnih oseb

27. Kreditne in finančne institucije morajo v svojih politikah, kot je določeno v oddelku 4.1.1 odstavka 9, določiti informacije, ki jih morajo pridobiti za identifikacijo strank na daljavo v



skladu s členom 13(1)(a) in (c) Direktive (EU) 2015/849. Poleg tega morajo kreditne in finančne institucije opredeliti, katere podatke:

- a) stranka vnese ročno;
- b) se samodejno zajame iz dokumentacije, ki jo zagotovi stranka;
- c) se zbere z uporabo drugih notranjih ali zunanjih virov.

28. Kreditne in finančne institucije bi morale vzpostaviti in vzdrževati ustrezne mehanizme za zagotovitev, da so informacije, ki jih samodejno zajemajo v skladu z odstavkom 27, zanesljive. Imeti morajo nadzor za obravnavo povezanih tveganj, vključno s tveganji, povezanimi s samodejnim zajemanjem podatkov, kot je zakrivanje lokacije ponarejenih naslovov internetnega protokola (IP) strankine naprave ali storitev, kot so navidezna zasebna omrežja (VPN).

4.2.3 Identifikacija pravnih oseb

29. Kadar kreditne in finančne institucije sklepajo poslovna razmerja s strankami na daljavo, ki so pravne osebe, bi morale v svojih politikah in postopkih, kot je določeno v oddelku 4.1.1 odstavka 9, opredeliti, s katero kategorijo pravnih oseb bodo sklenile poslovno razmerje na daljavo, ob upoštevanju ravni tveganja PD/FT, povezanega z vsako kategorijo, kot tudi stopnjo človekovega posredovanja, ki je potrebna za potrditev identifikacijskih informacij.

30. Kreditne in finančne institucije morajo zagotoviti, da ima rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo funkcije za zbiranje:

- a) vseh relevantnih podatkov in dokumentacije za identifikacijo in verifikacijo pravne osebe;
- b) vseh relevantnih podatkov in dokumentacije, ki potrjujejo, da je fizična oseba, ki zastopa pravno osebo, zakonsko upravičena delovati kot zakoniti zastopnik;
- c) informacij o dejanskih lastnikih v skladu z določbo 4.12 Smernic o dejavnih tveganja EBA⁶.

31. Za fizično osebo, ki zastopa pravno osebo, morajo kreditne in finančne institucije uporabiti postopek identifikacije, opisan v oddelku 4.2.2.

4.2.4 Narava in namen poslovnega odnosa

32. Ko kreditne in finančne institucije ocenijo in po potrebi pridobijo informacije o namenu in predvideni naravi poslovnega odnosa v skladu s točko (c) člena 13(1) Direktive (EU) 2015/849, kot je podrobneje določeno v oddelku 4.38. Smernic o dejavnih tveganja EBA, bi morale za

⁶ EBA/GL/2021/02



namene teh smernic opraviti ustrezna dejanja pred koncem postopka sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo.

4.3 Verodostojnost in celovitost dokumentov

33. Kadar kreditne in finančne institucije sprejmejo reprodukcije izvirnega dokumenta in izvirnega dokumenta ne pregledajo, morajo sprejeti ukrepe za zagotovitev, da je reprodukcija zanesljiva. Kreditne in finančne institucije bi morale potrditi vsaj naslednje:
- ali reprodukcija vključuje varnostne elemente, ki so vgrajeni v izvirnem dokumentu, in so specifikacije izvirnega dokumenta, ki se reproducira, veljavne in sprejemljive, zlasti vrsta, velikost znakov in struktura dokumenta, ko jih primerjajo z uradnimi bazami podatkov, npr. PRADO⁷;
 - ali so bili osebni podatki spremenjeni ali kako drugače prirejeni in, če je relevantno, da slika stranke, vdelana v dokument, ni bila zamenjana;
 - ali je uporabljen algoritem za generiranje enolične identifikacijske številke izvirnega dokumenta celovit, v primeru, da je bil uradni dokument izdan s strojno berljivim območjem (MRZ);
 - ali je posredovana reprodukcija dovolj kakovostna in dovolj jasna, da zagotavlja nedvoumnost ustreznih informacij;
 - da predložena reprodukcija ni bila prikazana na zaslonu na podlagi fotografije ali skeniranega izvirnega osebnega dokumenta.
34. Kadar kreditne in finančne institucije uporabljajo funkcije za samodejno branje informacij iz dokumentov, kot so algoritmi za optično prepoznavanje znakov (OCR) ali preverjanje strojno berljivega območja (MRZ), morajo sprejeti potrebne ukrepe za zagotovitev, da ta orodja zajamejo informacije natančno in dosledno.
35. V primerih, ko naprava, ki jo stranke uporabljajo za dokazovanje svoje identitete, omogoča zbiranje ustreznih podatkov, na primer, ker so podatki vsebovani v čipu nacionalne osebne izkaznice in je tehnično izvedljivo, da kreditne in finančne institucije dostopajo do teh podatkov, bi morale kreditne in finančne institucije razmisliti o uporabi teh informacij za preverjanje njihove skladnosti z informacijami, pridobljenimi iz drugih virov, kot so predloženi podatki ali drugi dokumenti, ki jih predloži stranka.
36. Kjer je to možno, bi morale kreditne in finančne institucije med postopkom preverjanja preveriti morebitne varnostne elemente, vdelane v uradni dokument, kot so hologrami, kot dokaz njihove pristnosti.

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



37. Kreditne in finančne institucije bi morale v svojih politikah in postopkih določiti, kako bodo prilagodile svoje zahteve glede dokumentacije za namene finančnega vključevanja. Kadar so zaradi tega sprejete šibkejše ali netradicionalne oblike dokumentacije, bi morale kreditne in finančne institucije poleg ukrepov iz odstavka 4.10 Smernic o dejavnih tveganja EBA izvajati tudi nadzor ali povečati človekovo posredovanje, da se prepričajo, da razumejo tveganje PD/FT, povezano s poslovnim odnosom.

4.4 Ujemanje identitete stranke kot del postopka preverjanja

38. Rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, ki jih izvajajo kreditne in finančne institucije, bi morale kot del postopka preverjanja omogočati najmanj naslednje:
- obstaja ujemanje med vidnimi podatki fizične osebe in predloženo dokumentacijo;
 - v primeru, da je stranka pravna oseba, je javno registrirana, kjer je to primerno;
 - v primeru, da je stranka pravna oseba, je fizična oseba, ki jo zastopa, pooblaščen, da deluje v njenem imenu.
39. Kadar rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo vključuje uporabo biometričnih podatkov za preverjanje identitete stranke, bi morale kreditne in finančne institucije zagotoviti, da so biometrični podatki dovolj edinstveni, da jih je mogoče nedvoumno povezati z eno fizično osebo. Kreditne in finančne institucije bi morale uporabljati močne in zanesljive algoritme za preverjanje ujemanja med biometričnimi podatki na predloženem osebem dokumentu in stranko, s katero se sklepa poslovno razmerje na daljavo. V primerih, ko rešitev ne zagotavlja zahtevane stopnje zaupanja, je treba uporabiti dodatne kontrole.
40. V primerih, ko so predloženi dokazi nezadostne kakovosti, kar povzroči dvoumnost ali negotovost, tako da je ogroženo izvajanje preverjanj na daljavo, je treba postopek sklepanja poslovnega razmerja s posamezno stranko na daljavo prekiniti in ga znova izvesti ali preusmeriti na preverjanje v osebni navzočnosti stranke.
41. Kadar kreditne in finančne institucije uporabljajo nenadzorovane rešitve za sklepanje poslovnega razmerja na daljavo, pri katerih stranka ne komunicira z zaposlenim za izvedbo postopka preverjanja, bi morale:
- zagotoviti, da so vse fotografije ali videoposnetki posneti v ustreznih svetlobnih pogojih in da so zahtevane lastnosti zajete s potrebno jasnostjo, da se omogoči ustrezno preverjanje identitete stranke;
 - zagotoviti, da so vse fotografije ali videoposnetki posneti v času, ko stranka izvaja postopek preverjanja;



- c) izvajati preverjanja zaznavanja pristnosti, ki lahko vključujejo postopke, pri katerih je potrebno posebno dejanje stranke, da se preveri, ali je prisotna med komunikacijo, ali izvajati preverjanja, ki lahko temeljijo na analizi prejetih podatkov in ne zahtevajo posebnega dejanja s strani stranke;
 - d) uporabiti močne in zanesljive algoritme za preverjanje, če se posnete fotografije ali videoposnetki ujemajo s slikami, pridobljenimi iz uradnih dokumentov, ki pripadajo stranki.
42. Kadar kreditne in finančne institucije uporabljajo nadzorovane rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, pri katerih stranka komunicira z zaposlenim za izvedbo postopka preverjanja, bi morale:
- a) zagotoviti zadostno kakovost slike in zvoka, da se omogoči ustrezno preverjanje identitete stranke in da se uporabljajo zanesljivi tehnološki sistemi;
 - b) predvideti udeležbo zaposlenega, ki ima zadostno znanje o veljavni uredbi za PPDFT in varnostnih vidikih preverjanja na daljavo in ki je dovolj usposobljen za predvidevanje in preprečevanje namerne ali načrtne uporabe tehnik zavajanja, povezanih z preverjanjem na daljavo, ter je dovolj usposobljen za odkrivanje in ukrepanje v primeru njihovega pojava;
 - c) pripraviti vodnik za razgovor, ki opredeljuje nadaljnje korake postopka preverjanja na daljavo ter dejanja, ki se zahtevajo od zaposlenega. Vodnik za razgovor mora vključevati navodila za opazovanje in prepoznavanje psiholoških dejavnikov ali drugih značilnosti, ki bi lahko nakazovale na sumljivo vedenje med preverjanjem na daljavo.
43. Kjer je mogoče, bi morale kreditne in finančne institucije uporabljati rešitve za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo, ki vključujejo naključnost v zaporedju dejanj, ki jih mora izvesti stranka za namene preverjanja, da se zaščitijo pred tveganji, kot je uporaba sintetičnih identitet ali prisila. Kjer je mogoče, bi morale kreditne in finančne institucije zagotoviti tudi naključne naloge uslužbencu, ki je odgovoren za postopek preverjanja na daljavo, da bi se izognili dogovarjanju med stranko in odgovornim uslužbencem.
44. Poleg zgoraj navedenega in kjer je to sorazmerno s tveganjem PD/FT, povezanim s poslovnim odnosom, bi morale kreditne in finančne institucije uporabiti eno ali več naslednjih kontrol ali podobnih ukrepov za povečanje zanesljivosti postopka preverjanja. Te kontrole ali ukrepi lahko vključujejo, vendar niso omejeni na, naslednje:
- a) prvo plačilo se nakaže na račun, ki se vodi na izključno ali skupno ime stranke pri kreditni ali finančni instituciji iz države članice EGP ali iz tretje države, ki ima zahteve glede PPDFT, ki niso manj stroge od tistih, ki jih določa Direktiva (EU) 2015/849;



- b) naključno ustvarjeno geslo se pošlje stranki za potrditev prisotnosti med postopkom preverjanja na daljavo. Geslo mora biti za enkratno uporabo in vsebovati časovno omejeno kodo;
- c) zajemanje biometričnih podatkov za primerjavo s podatki, zbranimi iz drugih neodvisnih in zanesljivih virov;
- d) telefonski stiki s stranko;
- e) neposredno pošiljanje (tako elektronsko kot po pošti) stranki.

45. Kreditne in finančne institucije bi morale upoštevati, da so merila iz odstavkov 38 do 43 izpolnjena, če rešitev uporablja eno izmed naslednjih možnosti:

- a) sheme elektronske identifikacije, priglašene v skladu s členom 9 Uredbe (EU) št. 910/2014 in izpolnitev zahteve glede stopenj zanesljivosti „srednja“ ali „visoka“ v skladu s členom 8 navedene uredbe;
- b) ustrezne kvalificirane storitve zaupanja, ki izpolnjujejo zahteve Uredbe (EU) št. 910/2014, zlasti oddelka 3 poglavja III in točke (b) pododstavka 2 člena 24(1) navedene uredbe.

4.5 Zanašanje na tretje osebe in zunanje izvajalce

46. Poleg točk določenih v odstavku 9 bi morale kreditne in finančne institucije v svoje politike in postopke vključiti specifikacije, ki določajo, katere funkcije in dejavnosti sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo bodo izvajale kreditne in finančne institucije, katere funkcije pa bodo izvajali tretje osebe ali zunanji izvajalci.

4.5.1 Zanašanje na tretje osebe kot izvajalce v skladu z oddelkom 4 poglavja II Direktive (EU) 2015/849

47. Poleg smernic o dejavnih tveganja EBA⁸, zlasti smernic od 2.20 do 2.21 ter 4.32 do 4.37 teh smernic, bi morali uporabljati naslednja merila:

- a) sprejeti potrebne ukrepe, da se prepričajo, da so procesi in postopki tretje osebe za skrbno preverjanje strank za sklepanje poslovnega razmerja na daljavo ter informacije in podatki, ki jih zbirajo v tem kontekstu, zadostni in skladni z zahtevami iz teh smernic;
- b) zagotoviti kontinuiteto poslovnih odnosov, vzpostavljenih med stranko ter kreditno in finančno institucijo, da bi se zaščitili pred dogodki, ki bi lahko razkrili pomanjkljivosti v postopku sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo, ki ga izvaja tretja oseba.

⁸ EBA/GL/2021/02



4.5.2 Zunanje izvajanje skrbnega preverjanja strank

48. Kadar kreditne in finančne institucije delno ali v celoti izvajajo postopek sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo prek zunanjega izvajalca, kot je navedeno v členu 29 Direktive (EU) 2015/849, bi morale kreditne in finančne institucije, kadar je to primerno, poleg smernic 2.20 do 2.21 ter 4.32 do 4.37 Smernic EBA o dejavnih tveganja in poleg Smernic EBA o zunanjem izvajanju⁹ pred poslovnim odnosom z zunanjim izvajalcem storitev in med njim, uporabiti naslednje ukrepe, katerih obseg je treba prilagoditi glede na tveganje:

- a) zagotoviti, da zunanji izvajalec storitve učinkovito izvaja in upošteva politike in postopke kreditne in finančne institucije za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo v skladu s pogodbo o zunanjem izvajanju. To je mogoče doseči z rednim poročanjem, stalnim spremljanjem, obiski na kraju samem ali vzorčnim testiranjem;
- b) izvesti ocene, da zagotovi, da je zunanji izvajalec storitev dovolj opremljen in je sposoben izvesti postopek sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo. Ocene lahko vključujejo, vendar niso omejene na oceno usposabljanja osebja, tehnološke sposobnosti in upravljanje podatkov pri zunanjem ponudniku storitev;
- c) zagotoviti, da zunanji izvajalec storitev obvesti kreditne in finančne institucije o kakršnih koli predlaganih spremembah postopka sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo ali kakršni koli spremembi rešitve, ki jo zagotovi zunanji izvajalec storitev.

49. Kadar zunanji izvajalec storitev med postopkom sklepanja poslovnega razmerja na daljavo shranjuje podatke o strankah vključno s fotografijami, videoposnetki in dokumenti, vendar ne omejeno nanje, morajo kreditne in finančne institucije zagotoviti, da:

- a) se zbirajo in hranijo le potrebni podatki o strankah v skladu z jasno določenim obdobjem hrambe;
- b) je dostop do podatkov strogo omejen in registriran;
- c) se izvajajo ustrezni varnostni ukrep, ki zagotavljajo zaščito shranjenih podatkov.

4.6 IKT in obvladovanje varnostnih tveganj

50. Kreditne in finančne institucije bi morale prepoznati in upravljati s svojimi IKT in varnostnimi tveganji, povezanimi z uporabo postopka sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo, vključno s tistimi, kjer se kreditne in finančne institucije zanašajo na tretje osebe ali kjer storitev tudi subjektom v skupini izvajajo zunanji izvajalci.

⁹ [EBA Guidelines on outsourcing arrangements.docx](http://EBA.Guidelines.on.outsourcing.arrangements.docx) (europa.eu)



51. Poleg izpolnjevanja zahtev določenih v smernicah EBA o IKT in obvladovanju varnostnih tveganj,¹⁰ kjer je to primerno, bi morale kreditne in finančne institucije uporabljati varne komunikacijske kanale za interakcijo s stranko med postopkom sklepanja poslovnega razmerja na daljavo. Rešitev za sklepanje poslovnega razmerja s stranko na daljavo mora uporabljati varne protokole in kriptografske algoritme v skladu z najboljšimi praksami v panogi, da zaščiti zaupnost, pristnost in celovitost izmenjanih podatkov, kjer je to ustrezno.
52. Kreditne in finančne institucije bi morale zagotoviti varno dostopno točko za začetek postopka vključevanja stranke na daljavo na podlagi kvalificiranih potrdil za elektronske žige, kot je navedeno v členu 3(30) Uredbe (EU) št. 910/2014, ali za preverjanje pristnosti spletišča, kot je navedeno v členu 3(39) navedene uredbe. Stranka mora biti obveščena tudi o veljavnih varnostnih ukrepih, ki jih je treba sprejeti za zagotovitev varne uporabe sistema.
53. Kadar se za izvajanje postopka sklepanja poslovnega razmerja s stranko na daljavo uporablja večnamenska naprava, je treba za izvajanje programske kode na strani stranke uporabiti varno okolje, kjer je to primerno. Izvesti je treba dodatne varnostne ukrepe, da se zagotovi varnost in zanesljivost programske kode in zbranih podatkov v skladu z oceno varnostnega tveganja, kot je določeno v Smernicah EBA o IKT in obvladovanju varnostnega tveganja.

4.7 Skladnost s temi smernicami, kadar kreditne in finančne institucije uporabljajo kvalificirane storitev zaupanja in nacionalne postopke identifikacije, kot je navedeno v členu 13(1)(a) Direktive (EU) 2015/849

54. Kreditne in finančne institucije lahko uporabljajo ustrezne kvalificirane storitve zaupanja in postopke elektronske identifikacije, ki jih regulirajo, priznavajo,odobrijo ali sprejmejo ustrezni nacionalni organi, kot je navedeno v členu 13(1)(a) Direktive (EU) 2015/849, da bi izpolnili zahteve teh smernic. Pri uporabi takih rešitev bi morale kreditne in finančne institucije oceniti, v kolikšni meri je rešitev skladna z določbami v teh smernicah in uporabiti potrebne ukrepe za ublažitev morebitnih pomembnih tveganj, ki izhajajo iz uporabe teh rešitev. Upoštevati morajo predvsem ali so obravnavana naslednja tveganja:
 - a) tveganje, povezano s preverjanjem pristnosti, in v njihovih politikah in postopkih določiti posebne ukrepe za ublažitev, zlasti v zvezi s tveganjem goljufije z izdajanjem za drugo osebo;
 - b) tveganje, da navedena identiteta stranke ni njena resnična identiteta;
 - c) tveganje izgubljenih, ukradenih, začasno preklicanih, preklicanih ali pretečenih dokazov o identiteti, vključno z orodji za odkrivanje in preprečevanje uporabe goljufij z identiteto, če je to primerno.

¹⁰ EBA/GL/2019/04

