



EBA/GL/2022/15

---

22. studenog 2022.

---

## Smjernice

---

o korištenju rješenja za uvođenje stranaka na daljinu prema članku 13. stavku 1. Direktive (EU) 2015/849



# 1. Obveze usklađivanja i izvješćivanja

---

## Status ovih smjernica

1. Ovaj dokument sadržava smjernice izdane na temelju članka 16. Uredbe (EU) br. 1093/2010<sup>1</sup>. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe (EU) br. 1093/2010 nadležna tijela i financijske institucije moraju ulagati napore da se usklade sa smjernicama.
2. Smjernicama se utvrđuje EBA-ino stajalište o odgovarajućim nadzornim praksama unutar europskog sustava financijskog nadzora ili o tome kako bi se pravo Unije trebalo primjenjivati u određenom području. Nadležna tijela utvrđena u članku 4. točki 2. Uredbe (EU) br. 1093/2010 na koja se smjernice primjenjuju trebala bi se s njima uskladiti tako da ih na odgovarajući način uključe u svoje prakse (npr. izmjenama svojeg pravnog okvira ili nadzornih postupaka), uključujući u slučajevima kada su smjernice ponajprije upućene institucijama.

## Zahtjevi izvješćivanja

3. U skladu s člankom 16. stavkom 3. Uredbe (EU) br. 1093/2010 nadležna tijela moraju obavijestiti EBA-u o tome jesu li usklađena ili se namjeravaju uskladiti s ovim smjernicama, odnosno o razlozima neusklađenosti do 30.05.2023. U slučaju izostanka takve obavijesti unutar tog roka EBA će smatrati da nadležna tijela nisu usklađena. Obavijesti se dostavljaju podnošenjem obrasca koji je dostupan na mrežnom mjestu EBA-e s naznakom „EBA/GL/2022/15“. Obavijesti bi trebale podnositi osobe koje imaju odgovarajuće ovlasti za izvješćivanje o usklađenosti u ime svojih nadležnih tijela. EBA-i se mora prijaviti i svaka promjena statusa usklađenosti.
4. Obavijesti će se objaviti na mrežnom mjestu EBA-e u skladu s člankom 16. stavkom 3.

---

<sup>1</sup> Uredba (EU) br. 1093/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o osnivanju europskog nadzornog tijela (Europskog nadzornog tijela za bankarstvo), kojom se izmjenjuje Odluka br. 716/2009/EZ i stavlja izvan snage Odluka Komisije 2009/78/EZ (SL L 331, 15.12.2010., str. 12.).



## 2. Predmet, područje primjene i definicije

---

### Predmet i područje primjene

5. Ovim smjernicama utvrđuju se koraci koje bi kreditne i financijske institucije trebale poduzeti pri usvajanju ili pregledu rješenja da bi ispunile svoje obveze prema članku 13. stavku 1. točkama (a), (b) i (c) Direktive (EU) 2015/849<sup>2</sup> za uvođenje novih stranaka na daljinu. Njima se također utvrđuju koraci koje bi kreditne i financijske institucije trebale poduzeti kada se oslanjaju na treće strane u skladu s poglavljem I., odjeljkom 4. Direktive (EU) 2015/849, te politike, kontrole i postupci koje bi kreditne i financijske institucije trebale uspostaviti u odnosu na dubinsku analizu stranke (CDD) kako je navedeno u članku 8. stavku 3. i stavku 4. točki (a) Direktive (EU) 2015/849 ako se mjere CDD-a provode na daljinu.
6. Nadležna tijela trebala bi uzeti u obzir ove smjernice prilikom procjene prikladnosti i učinkovitosti koraka koje kreditne i financijske institucije poduzimaju kako bi ispunile svoje obveze iz Direktive (EU) 2015/849 u kontekstu uvođenja stranaka na daljinu.

### Adresati

7. Ove su smjernice upućene nadležnim tijelima koja su definirana u članku 4. stavku 2. Uredbe (EU) br. 1093/2010. Ove su smjernice također upućene subjektima u financijskom sektoru kako je definirano u članku 4. stavku 1. točki (a) te Uredbe, a to su kreditne i financijske institucije definirane člankom 3. stavcima 1. i 2. Direktive (EU) 2015/849.

---

<sup>2</sup> Direktiva (EU) 2015/849 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. svibnja 2015. o sprečavanju korištenja financijskog sustava u svrhu pranja novca ili financiranja terorizma



## Definicije

8. Osim ako je drugačije naznačeno, pojmovi korišteni i utvrđeni u Direktivi (EU) 2015/849 imaju isto značenje u ovim smjernicama. Osim toga, za potrebe ovih smjernica primjenjuju se sljedeće definicije:

---

### **Biometrijski podatci**

Osobni podatci koji se odnose na fizičke, fiziološke ili bihevioralne karakteristike fizičke osobe, koji omogućuju ili potvrđuju jedinstvenu identifikaciju te fizičke osobe, kao što su slike lica ili daktiloskopski podatci, koji se pribavljaju i obrađuju tehničkim sredstvima.

---

## 3. Provedba

---

### Datum početka primjene

Ove se smjernice počinju primjenjivati 02.10.2023.



## 4. Smjernice o korištenju rješenja za uvođenje stranaka na daljinu prema članku 13. stavku 1. Direktive (EU) 2015/849

---

### 4.1 Unutarnje politike i postupci

#### 4.1.1 Politike i postupci koji se odnose na uvođenje stranaka na daljinu

9. Kreditne i financijske institucije trebale bi uspostaviti i održavati politike i postupke kako bi ispunile svoje obveze prema članku 13. stavku 1. točkama (a) i (c) Direktive (EU) 2015/849 u situacijama uvođenja stranke na daljinu. Te politike i postupci trebali bi voditi računa o riziku i određivati barem:
- a) opći opis rješenja koje su kreditne i financijske institucije uspostavile za prikupljanje, provjeru i bilježenje informacija tijekom procesa uvođenja stranaka na daljinu. To bi trebalo uključivati objašnjenje značajki i funkcioniranja rješenja;
  - b) situacije u kojima se može upotrijebiti rješenje uvođenja stranaka na daljinu, uzimajući u obzir čimbenike rizika utvrđene i procijenjene u skladu s člankom 8. stavkom 1. Direktive (EU) 2015/849 i u procjeni rizika za cijelo poslovanje, uključujući opis kategorije stranaka, proizvoda i usluga koji su prihvatljivi za uvođenje na daljinu;
  - c) koji su koraci potpuno autonomizirani, a koji zahtijevaju ljudsku intervenciju;
  - d) uspostavljene kontrole kako bi se osiguralo da se prva transakcija s novouvedenom strankom izvrši tek nakon što se primijene sve početne mjere dubinske analize stranke (CDD);
  - e) opis uvoda i redovitih programa osposobljavanja kako bi se osigurala svijest i ažurirano znanje osoblja o funkcioniranju rješenja za uvođenje stranaka na daljinu, povezanim rizicima te politikama i postupcima za uvođenje stranaka na daljinu usmjerenih na ublažavanje takvih rizika.
10. Politike i postupci, kada se provode, trebali bi omogućiti kreditnim i financijskim institucijama da osiguraju sukladnost s odredbama u odjeljcima od 4.2. do 4.7. ovih Smjernica.



#### 4.1.2 Upravljanje

11. Uz odredbe navedene u odjeljku 4.2.4. Smjernice EBA-e za službenika za usklađenost<sup>3</sup>, službenik za usklađenost sa zakonodavnim paketom o SPNFT-u<sup>4</sup> trebao bi, kao dio svoje opće dužnosti pripreme politika i postupaka za usklađivanje sa zahtjevima CDD-a, osigurati da se politike i postupci uvođenja stranaka na daljinu učinkovito provode, redovito preispituju i prema potrebi mijenjaju i dopunjuju.
12. Upravno tijelo kreditne i financijske institucije trebalo bi odobriti politike i postupke uvođenja stranaka na daljinu i nadzirati njihovu pravilnu provedbu.

#### 4.1.3 Procjena rješenja za uvođenje stranaka na daljinu prije njegove provedbe

13. Kada razmatraju hoće li usvojiti novo rješenje za uvođenje stranaka na daljinu, kreditne i financijske institucije trebale bi provesti procjenu rješenja za uvođenje stranaka na daljinu prije njegove provedbe.
14. Kreditne i financijske institucije trebale bi u svojim politikama i postupcima utvrditi zahtjeve procjene prije provedbe koji se odnose na opseg, korake i čuvanje zapisa, koji bi trebali obuhvaćati barem:
  - a) procjenu primjerenosti rješenja u pogledu potpunosti i točnosti podataka i dokumenata koji se prikupljaju kao i pouzdanosti i neovisnosti izvora informacija koje koristi;
  - b) procjenu utjecaja upotrebe rješenja za uvođenje stranaka na daljinu na rizike na razini cijelog poslovanja, uključujući pranje novca i financiranje terorizma, poslovne, reputacijske i pravne rizike;
  - c) utvrđivanje mogućih mjera ublažavanja i korektivnih mjera za svaki rizik utvrđen u procjeni pod točkom b);
  - d) ispitivanja radi procjene rizika od prijave, uključujući rizike od prijave lažnim predstavljanjem i ostale rizike informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) i sigurnosne rizike, u skladu s odredbom 43. Smjernica EBA-e o upravljanju rizicima IKT-a i sigurnosnim rizicima<sup>5</sup>;
  - e) sveobuhvatno ispitivanje funkcioniranja rješenja usmjerenog na stranku/stranke, proizvod(e) i uslugu/usluge koje su utvrđene u politikama i postupcima za uvođenje stranaka na daljinu.

<sup>3</sup> Nacrt Smjernica o politikama i postupcima povezanim s upravljanjem usklađenošću te o ulozi i odgovornostima službenika za usklađenost sa zakonodavnim paketom o SPNFT-u prema članku 8. i poglavlju VI. Direktive

<sup>4</sup> U skladu s kriterijima proporcionalnosti navedenima u odjeljku 4.2.2. Smjernica za službenike za usklađenost

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



15. Kreditne i financijske institucije trebaju smatrati da su kriteriji iz stavka 14. točkama (a), (d) i (e) ispunjeni ako rješenje upotrebljava jedno od sljedećeg:
- a) sheme elektroničke identifikacije prijavljene u skladu s člankom 9. Uredbe (EU) br. 910/2014, a koje ispunjavaju zahtjeve „značajne“ ili „visoke“ razine sigurnosti u skladu s člankom 8. te Uredbe;
  - b) relevantne kvalificirane usluge povjerenja koje ispunjavaju zahtjeve Uredbe (EU) br. 910/2014, posebno poglavlja III. odjeljka 3. i članka 24. stavka 1. podstavka 2. točke (b) te Uredbe.
16. Kreditne i financijske institucije trebale bi biti u mogućnosti dokazati svom nadležnom tijelu koje su procjene provele prije provedbe rješenja za uvođenje stranaka na daljinu, ishod njihove procjene i na koji je način njihova upotreba prikladna u odnosu na rizike od pranja novca i financiranja terorizma utvrđene za vrste stranaka, usluga, zemljopisnih područja i proizvoda u njihovom opsegu.
17. Kreditne i financijske institucije trebale bi početi koristiti rješenje za uvođenje stranaka na daljinu tek nakon što se uvjere da se ono može integrirati u širi sustav interne kontrole institucije, čime se instituciji omogućuje prikladno upravljanje rizicima od pranja novca i financiranja terorizma koji mogu proizaći iz upotrebe rješenja za uvođenje stranaka na daljinu.

#### 4.1.4 Kontinuirano praćenje rješenja za uvođenje stranaka na daljinu

18. Kreditne i financijske institucije trebale bi kontinuirano pratiti rješenje za uvođenje stranaka na daljinu kako bi osigurale da ono funkcionira u skladu s očekivanjima kreditnih i financijskih institucija. Trebale bi svoje politike i postupke opisane u stavku 9. dopuniti barem opisom sljedećega:
- a) koraka koje će poduzeti kako bi se uvjerali u stalnu kvalitetu, cjelovitost, točnost i primjerenost podataka prikupljenih tijekom postupka uvođenja stranaka na daljinu, koji bi trebali biti razmjerni rizicima pranja novca i financiranja terorizma kojima je kreditna i financijska institucija izložena;
  - b) opsega i učestalosti takvih redovitih pregleda; i
  - c) okolnosti koje će pokrenuti trenutne preglede, koji trebaju uključivati barem:
    - a. promjene u izloženosti riziku od pranja novca i financiranja terorizma kreditne i financijske institucije;
    - b. nedostatke u funkcioniranju rješenja otkrivene tijekom aktivnosti praćenja, revizije ili nadzora;



- c. uočen porast pokušaja prijevare;
  - d. promjene zakonskog ili regulatornog okvira.
19. Kreditne i financijske institucije trebale bi u svojim postupcima i procesima odrediti mjere otklanjanja ako je rizik materijaliziran ili ako su utvrđene pogreške koje utječu na učinkovitost i djelotvornost općeg rješenja za uvođenje stranaka na daljinu. Te mjere trebale bi uključivati barem:
- a) pregled svih zahvaćenih poslovnih odnosa, radi procjene jesu li kreditne i financijske institucije primijenile dovoljan početni CDD kako bi bile u skladu s člankom 13. stavkom 1. točkama (a), (b) i (c) Direktive o sprečavanju korištenja financijskog sustava u svrhu pranja novca ili financiranja terorizma. Kreditne i financijske institucije trebale bi dati prvenstvo onim poslovnim odnosima koji nose najveći rizik od pranja novca i financiranja terorizma;
  - b) uzimajući u obzir informacije dobivene u gore navedenom pregledu, procjenu potrebe da zahvaćeni poslovni odnosi budu:
    - a. predmet dodatnih mjera dubinske analize;
    - b. predmet ograničenja, kao što su ograničenja obujma transakcija, gdje je to dopušteno nacionalnim pravom, do trenutka kada se izvrši pregled;
    - c. raskinuti;
    - d. prijavljeni financijsko-obavještajnoj jedinici;
    - e. razvrstani u različitu kategoriju rizika.
20. Kreditne i financijske institucije trebale bi razmotriti najučinkovitiji način praćenja kontinuirane primjerenosti i pouzdanosti rješenja za uvođenje stranaka na daljinu. Trebale bi razmotriti jedno od sljedećih sredstava ili njih nekoliko, ne ograničavajući se na:
- i. ispitivanje osiguranja kvalitete;
  - ii. automatizirana ključna upozorenja i obavijesti;
  - iii. redovita automatizirana izvješća o kvaliteti;
  - iv. ispitivanje uzorka;
  - v. ručni pregledi.
21. Ovaj se odjeljak također primjenjuje ako se koriste potpuno automatizirana rješenja za uvođenje stranaka na daljinu koja uvelike ovise o automatiziranim algoritmima, bez ili uz malo ljudske intervencije.





22. Kreditne i financijske institucije trebale bi moći dokazati svojim nadležnim tijelima koje su preglede provele i koje su mjere otklanjanja poduzele kako bi otklonile sve nedostatke uočene tijekom životnog vijeka rješenja za uvođenje stranaka na daljinu.

## 4.2 Pribavljanje informacija

### 4.2.1 Identificiranje stranke

23. Osim stavaka navedenih u članku 9., kreditne i financijske institucije trebale bi u svojim politikama i postupcima odrediti informacije potrebne za identifikaciju stranke, vrste dokumenata, podataka ili informacija koje će institucija koristiti za provjeru identiteta stranke i način provjere tih informacija.
24. Kreditne i financijske institucije trebale bi osigurati:
- a) da su informacije pribavljene putem rješenja za uvođenje stranaka na daljinu ažurne i primjerene za ispunjavanje primjenjivih pravnih i regulatornih standarda za početnu dubinsku analizu stranke;
  - b) da su sve slike, videozapisi, zvuk i podatci snimljeni u čitljivom formatu i dovoljno kvalitetno da stranka bude nedvosmisleno prepoznatljiva;
  - c) da se proces identifikacije ne nastavi ako se otkriju tehnički nedostatci ili neočekivani prekidi veze.
25. Kreditne ili financijske institucije trebaju smatrati da su kriteriji iz stavka 24. ispunjeni ako rješenje koristi jedno od sljedećeg:
- a) sustave elektroničke identifikacije prijavljene u skladu s člankom 9. Uredbe (EU) br. 910/2014 koji ispunjavaju zahtjeve „značajne“ ili „visoke“ razine sigurnosti u skladu s člankom 8. te Uredbe;
  - b) relevantne kvalificirane usluge povjerenja koje ispunjavaju zahtjeve Uredbe (EU) br. 910/2014, posebno poglavlja III. odjeljka 3. i članka 24. stavka 1. podstavka 2. točke (b) te Uredbe.
26. Dokumenti i informacije prikupljeni tijekom postupka identifikacije na daljinu, koji se moraju čuvati u skladu s člankom 40. stavkom 1. točkom (a) Direktive (EU) 2015/849, trebali bi imati vremenski žig, a kreditna i financijska institucija treba ih sigurno pohraniti. Sadržaj pohranjenih zapisa, uključujući slike, videozapise, zvuk i podatke, trebao bi biti dostupan u čitljivom formatu i omogućiti naknadne provjere.



#### 4.2.2 Identificiranje fizičkih osoba

27. Kreditne i financijske institucije trebale bi u svojim politikama odrediti, kako je navedeno u odjeljku 4.1.1. stavku 9., informacije koje bi trebale pribaviti za identifikaciju stranaka na daljinu u skladu s člankom 13. stavkom 1. točkama (a) i (c) Direktive (EU) 2015/849. Uz to, kreditne i financijske institucije trebale bi definirati koje informacije:

- a) ručno unosi stranka;
- b) se automatski preuzimaju iz dokumentacije koju dostavlja stranka;
- c) se prikupljaju korištenjem drugih unutarnjih ili vanjskih izvora.

28. Kreditne i financijske institucije trebale bi uspostaviti i održavati odgovarajuće mehanizme kako bi osigurale pouzdanost podataka koje automatski zahvaćaju u skladu sa stavkom 27. Trebale bi primijeniti kontrole za rješavanje povezanih rizika, uključujući rizike povezane s automatskim prikupljanjem podataka kao što je prikrivanje lokacije uređaja stranke korištenjem lažiranih IP adresa ili usluga kao što su virtualne privatne mreže (VPN).

#### 4.2.3 Identificiranje pravnih subjekata

29. Ako kreditne i financijske institucije uvode na daljinu stranke koji su pravne osobe, trebale bi definirati u svojim politikama i postupcima, kako je navedeno u odjeljku 4.1.1. stavku 9., koju će kategoriju pravnih osoba uvoditi na daljinu, uzimajući u obzir razinu rizika od pranja novca i financiranja terorizma povezanu sa svakom kategorijom, i razinu ljudske intervencije potrebne za provjeru valjanosti identifikacijskih informacija.

30. Kreditne i financijske institucije trebale bi osigurati da rješenje za uvođenje stranaka na daljinu ima funkcije za prikupljanje:

- a) svih relevantnih podataka i dokumenata za identifikaciju i provjeru pravne osobe
- b) svih relevantnih podataka i dokumenata za provjeru je li fizička osoba koja djeluje u ime pravne osobe zakonski ovlaštena djelovati u tom svojstvu;
- c) informacija o stvarnim vlasnicima u skladu s odredbom 4.12. Smjernica EBA-e o čimbenicima rizika<sup>6</sup>.

31. Za fizičku osobu koja djeluje u ime pravne osobe, kreditne i financijske institucije trebale bi primijeniti postupak identifikacije opisan u odjeljku 4.2.2.

#### 4.2.4 Priroda i svrha poslovnog odnosa

32. Kada kreditne i financijske institucije procijene i, prema potrebi, pribave informacije o svrsi i namjeravanoj prirodi poslovnog odnosa u skladu s člankom 13. stavkom 1. točkom (c)

---

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



Direktive (EU) 2015/849, koje su dodatno utvrđene u odjeljku 4.38. Smjernica EBA-e o čimbenicima rizika, trebale bi , u svrhu ovih smjernica, već dovršiti relevantne radnje prije završetka postupka uvođenja stranke na daljinu.

### 4.3 Autentičnost i cjelovitost dokumenta

33. Ako kreditne i financijske institucije prihvaćaju reprodukcije izvornog dokumenta i ne pregledavaju izvorni dokument, trebale bi poduzeti korake kako bi utvrdile pouzdanost reprodukcije. Kreditne i financijske institucije trebale bi utvrditi barem sljedeće:
- a) uključuje li reprodukcija dokumenta sigurnosne značajke ugrađene u izvorni dokument i jesu li specifikacije izvornog dokumenta koje se reproduciraju valjane i prihvatljive, posebno vrsta, veličina znakova i struktura dokumenta, uspoređujući ih sa službenim bazama podataka, kao što je PRADO<sup>7</sup>;
  - b) jesu li osobni podatci promijenjeni ili na drugi način neovlašteno mijenjani ili, ako je primjenjivo, je li zamijenjena slika stranke koja je ugrađena u dokument;
  - c) cjelovitost algoritma korištenog za generiranje jedinstvenog identifikacijskog broja izvornog dokumenta, u slučaju da je službeni dokument izdan sa strojno čitljivim dijelom (MRZ);
  - d) je li dostavljena reprodukcija dovoljne kvalitete i definicije kako bi se osiguralo da su relevantne informacije nedvosmislene;
  - e) da dostavljena reprodukcija nije prikazana na zaslonu na temelju fotografije ili skenirane izvorne osobne isprave.
34. Ako kreditne i financijske institucije koriste funkcije za automatsko čitanje informacija iz dokumenata, kao što su algoritmi za optičko prepoznavanje znakova (OCR) ili provjere strojno čitljivog dijela (MRZ), trebale bi poduzeti potrebne korake kako bi osigurale da ti alati prikupljaju informacije na točan i dosljedan način.
35. U situacijama kada uređaj koji stranke koriste za dokazivanje svojeg identiteta omogućuje prikupljanje relevantnih podataka, primjerice jer su podatci sadržani u čipu nacionalne osobne iskaznice, a kreditnim i financijskim institucijama tehnički je izvedivo pristupiti tim podacima, kreditne i financijske institucije trebale bi razmotriti korištenje tih informacija radi provjere njihove dosljednosti u odnosu na informacije pribavljene iz drugih izvora, kao što su podneseni podatci ili drugi dokumenti koje je podnijela stranka.
36. Ako je to moguće, tijekom postupka provjere, kreditne i financijske institucije trebale bi provjeriti sigurnosne značajke ugrađene u službeni dokument kao što su hologrami, ako ih ima, kao dokaz njihove autentičnosti.

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



37. Kreditne i finansijske institucije trebale bi u svojim politikama i postupcima odrediti način na koji će prilagoditi svoje zahtjeve glede dokumenata u svrhu finansijske uključenosti. Ako se zbog toga prihvate slabiji ili netradicionalni oblici dokumenata, kreditne i finansijske institucije trebale bi, osim mjera navedenih u stavku 4.10. Smjernica EBA-e o čimbenicima rizika, provoditi kontrole ili pojačanu ljudsku intervenciju kako bi se uvjerile da razumiju rizik od pranja novca i financiranja terorizma povezan s poslovnim odnosom.

#### 4.4 Provjera podudaranja identiteta stranke kao dio postupka provjere

38. Rješenja koja provode kreditne i finansijske institucije za uvođenje stranaka na daljinu trebala bi kao dio njihova postupka provjere minimalno omogućiti sljedeće:
- a) podudarnost između vidljivih podataka fizičke osobe i dostavljenih dokumenata;
  - b) ako je stranka pravna osoba, javno je registrirana, ako je primjenjivo;
  - c) ako je stranka pravna osoba, fizička osoba koja je zastupa ovlaštena je djelovati u njezino ime.
39. Ako rješenje za uvođenje stranaka na daljinu uključuje upotrebu biometrijskih podataka za provjeru identiteta stranke, kreditne i finansijske institucije trebale bi osigurati da biometrijski podatci budu dovoljno jedinstveni kako bi se nedvosmisleno povezali s pojedinačnom fizičkom osobom. Kreditne i finansijske institucije trebale bi koristiti snažne i pouzdane algoritme za provjeru podudarnosti između biometrijskih podataka pruženih na podnesenom identifikacijskom dokumentu i stranke koju se uvodi. U situacijama u kojima rješenje ne pruža potrebnu razinu pouzdanosti, trebalo bi primijeniti dodatne kontrole.
40. U situacijama u kojima su pruženi dokazi nedovoljne kvalitete, što dovodi do dvosmislenosti ili neodređenosti tako da to utječe na izvedbu provjera na daljinu, postupak uvođenja pojedinačne stranke na daljinu trebalo bi prekinuti i ponovno pokrenuti ili preusmjeriti na fizičku provjeru.
41. Ako kreditne i finansijske institucije koriste rješenja za uvođenje na daljinu bez uključenosti čovjeka, u kojima stranka ne komunicira sa zaposlenikom radi izvođenja postupka provjere, trebale bi:
- a) osigurati da su sve fotografije ili videozapisi snimljeni u odgovarajućim uvjetima osvjetljenja i da su potrebna svojstva snimljena s potrebnom jasnoćom kako bi se omogućila pravilna provjera identiteta stranke;
  - b) osigurati da su sve fotografije ili videozapisi snimljeni u trenutku kada stranka provodi postupak provjere;



- c) obavljati provjere otkrivanja fizičke prisutnosti, koje mogu uključivati postupke u kojima se zahtijeva određena radnja stranke kako bi se potvrdilo da je prisutna u komunikacijskoj sesiji ili koje se mogu temeljiti na analizi primljenih podataka i ne zahtijevaju posebnu radnju stranke;
  - d) koristiti snažne i pouzdane algoritme za provjeru podudaraju li se snimljene fotografije ili videozapisi sa slikama preuzetima iz službenih dokumenata koji pripadaju stranci.
42. Ako kreditne i financijske institucije koriste rješenja za uvođenje stranaka na daljinu s uključenošću čovjeka u kojima stranka komunicira sa zaposlenikom radi obavljanja postupka provjere, trebale bi:
- a) osigurati da su kvaliteta slike i zvuka dovoljne da se omogući pravilna provjera identiteta stranke i da se koriste pouzdani tehnološki sustavi;
  - b) predvidjeti sudjelovanje zaposlenika koji ima dovoljno znanja o važećim propisima u području SPNFT-a i sigurnosnim aspektima provjere na daljinu i koji je dovoljno osposobljen za predviđanje i sprječavanje namjerne ili hotimične upotrebe tehnika obmane u vezi s provjerom na daljinu, te za otkrivanje i reagiranje u slučaju njihove pojave;
  - c) razviti vodič za intervju kojim se određuju sljedeći koraci postupka provjere na daljinu, kao i radnje koje se zahtijevaju od zaposlenika. Vodič za intervju trebao bi sadržavati smjernice za promatranje i identificiranje psiholoških čimbenika ili drugih značajki koje bi mogle karakterizirati sumnjivo ponašanje tijekom provjere na daljinu.
43. Ako je moguće, kreditne i financijske institucije trebale bi koristiti rješenja uvođenja stranaka na daljinu koja u svrhu provjere uključuju nasumičnost u redoslijedu radnji koje bi stranka trebala izvršiti radi zaštite od rizika poput upotrebe sintetičkih identiteta ili prisile. Ako je moguće, kreditne i financijske institucije također bi trebale omogućiti nasumičnu dodjelu zaposlenika odgovornog za postupak provjere na daljinu kako bi se izbjeglo tajno dogovaranje između stranke i odgovornog zaposlenika.
44. Uz gore navedeno, i ako je razmjerno riziku od pranja novca i financiranja terorizma povezanom s poslovnim odnosom, kreditne i financijske institucije trebale bi koristiti jednu ili više sljedećih kontrola ili sličnu mjeru za povećanje pouzdanosti postupka provjere. Te kontrole ili mjere mogu uključivati, ali se ne ograničavaju na sljedeće:
- a) prvo plaćanje provodi se na računu koji glasi na pojedinačno ili zajedničko ime stranke kod kreditne ili financijske institucije koja podliježe propisima EGP-a ili u zemlji izvan EU-a u kojoj zahtjevi koji se odnose na područje SPNFT-a nisu manje učinkoviti od onih propisanih Direktivom (EU) 2015/849;



- b) slanje nasumično generirane lozinke stranci radi potvrde prisutnosti tijekom postupka provjere na daljinu. Lozinka bi trebala biti jednokratna i vremenski ograničena šifra;
- c) uzimanje biometrijskih podataka radi usporedbe s podacima prikupljenim iz drugih neovisnih i pouzdanih izvora;
- d) telefonsko kontaktiranje sa strankom;
- e) izravno slanje pošte (elektronički i poštom) stranci.

45. Kreditne i financijske institucije trebaju smatrati da su kriteriji iz stavaka 38. do 43. ispunjeni ako rješenje upotrebljava jedno od sljedećeg:

- a) sustave elektroničke identifikacije prijavljene u skladu s člankom 9. Uredbe (EU) br. 910/2014 koji ispunjavaju zahtjeve „značajne“ ili „visoke“ razine sigurnosti u skladu s člankom 8. te Uredbe;
- b) relevantne kvalificirane usluge povjerenja koje ispunjavaju zahtjeve Uredbe (EU) br. 910/2014, posebno poglavlja III. odjeljka 3. i članka 24. stavka 1. podstavka 2. točke (b) te Uredbe.

## 4.5 Oslanjanje na treće strane i eksternalizacija

46. Uz točke navedene u stavku 9., kreditne i financijske institucije trebale bi u svoje politike i postupke uključiti specifikacije kojima se određuje koje će funkcije i aktivnosti uvođenje stranaka na daljinu provoditi ili obavljati kreditna i financijska institucija, treće strane ili drugi vanjski pružatelj usluga.

### 4.5.1 Oslanjanje na pružatelje koji su treća strana u skladu s poglavljem II., odjeljkom 4. Direktive (EU) 2015/849

47. Uz Smjernice EBA-e o čimbenicima rizika<sup>8</sup>, posebno smjernice od 2.20. do 2.21. te 4.32. do 4.37. tih Smjernica, trebale bi primijeniti sljedeće kriterije:

- a) poduzeti potrebne korake kako bi se uvjerile da su procesi i postupci treće strane kod dubinske analize stranke pri uvođenju stranke na daljinu te informacije i podatci koje prikupljaju u tom kontekstu dovoljni i u skladu sa zahtjevima navedenim u ovim Smjernicama;
- b) osigurati kontinuitet poslovnih odnosa uspostavljenih između stranke i kreditne i financijske institucije u svrhu zaštite od događaja koji bi mogli otkriti nedostatke u procesu uvođenja stranke na daljinu koji provodi treća strana.

---

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



#### 4.5.2 Eksternalizacija CDD-a

48. Ako kreditne i financijske institucije povjere cjelokupni postupak uvođenja stranaka na daljinu ili njegove dijelove vanjskom pružatelju usluga, kako je navedeno u članku 29. Direktive (EU) 2015/849, kreditne i financijske institucije trebale bi dodatno uz smjernice od 2.20. do 2.21. te 4.32. do 4.37. Smjernica EBA-e o čimbenicima rizika te dodatno uz Smjernice EBA-e o eksternalizaciji<sup>9</sup> ako je primjenjivo, prije i tijekom poslovnog odnosa s vanjskim pružateljem usluga primjenjivati sljedeće mjere, čiji bi se opseg trebao prilagoditi na temelju rizika:

- a) osigurati da vanjski pružatelj usluga učinkovito provodi i pridržava se politika i postupaka kreditne i financijske institucije za uvođenje stranaka na daljinu u skladu s ugovorom o eksternalizaciji. To bi se trebalo postići redovitim izvješćivanjem, stalnim praćenjem, posjetima na licu mjesta ili ispitivanjem uzoraka;
- b) provoditi procjene kako bi se osiguralo da je vanjski pružatelj usluga dovoljno opremljen i sposoban izvesti postupak uvođenja stranaka na daljinu. Procjene mogu uključivati, premda nisu ograničene na, procjenu obuke osoblja, tehnološku sposobnost i upravljanje podacima kod vanjskog pružatelja usluga;
- c) osigurati da vanjski pružatelj usluga obavijesti kreditne i financijske institucije o svim predloženim promjenama procesa uvođenja stranaka na daljinu ili svim promjenama rješenja koje pruža vanjski pružatelj usluga.

49. Ako vanjski pružatelj usluga pohranjuje korisničke podatke, koji uključuju, ali nisu ograničeni na videozapise i dokumente, tijekom postupka uvođenja stranaka na daljinu, kreditne i financijske institucije trebale bi osigurati sljedeće:

- a) prikupljaju se i pohranjuju samo potrebni podatci o strankama u skladu s jasno određenim rokom čuvanja;
- b) pristup podacima je strogo ograničen i registriran;
- c) provode se odgovarajuće sigurnosne mjere kako bi se osigurala zaštita pohranjenih podataka.

## 4.6 Upravljanje rizicima informacijske i komunikacijske tehnologije i sigurnosnim rizicima

50. Kreditne i financijske institucije trebale bi utvrditi rizike i upravljati svojim rizicima informacijske i komunikacijske tehnologije i sigurnosnim rizicima povezanim s upotrebom postupka uvođenja stranaka na daljinu, uključujući slučajeve u kojima se kreditne i financijske institucije oslanjaju na treće strane ili je usluga eksternalizirana, uključujući grupne subjekte.

---

<sup>9</sup> Smjernice EBA-e za eksternalizaciju.docx (europa.eu)



51. Uz usklađenost sa zahtjevima navedenim u Smjernicama EBA-e o upravljanju rizicima IKT-a i sigurnosnim rizicima<sup>10</sup> ako je primjenjivo, kreditne i financijske institucije trebale bi koristiti sigurne komunikacijske kanale za interakciju sa strankom tijekom postupka uvođenja stranaka na daljinu. Rješenje za uvođenje stranaka na daljinu trebalo bi koristiti sigurne protokole i kriptografske algoritme u skladu s najboljom praksom te industrije kako bi se zaštitila povjerljivost, autentičnost i cjelovitost razmijenjenih podataka, ako je primjenjivo.
52. Kreditne i financijske institucije trebale bi osigurati sigurnu pristupnu točku za pokretanje procesa uvođenja stranaka na daljinu na temelju kvalificiranih certifikata za elektroničke pečate kako je navedeno u članku 3. stavku 30. Uredbe (EU) br. 910/2014 ili za autentifikaciju mrežnih mjesta kako je navedeno u članku 3. stavak 39. te Uredbe. Stranka bi također trebala biti obaviještena o primjenjivim sigurnosnim mjerama koje bi se trebale poduzeti za osiguranje sigurnog korištenja sustavom.
53. Ako se koristi višenamjenski uređaj za obavljanje procesa uvođenja stranaka na daljinu, trebalo bi se koristiti sigurno okruženje za izvršavanje softverskog koda na strani stranke, ako je primjenjivo. Potrebno je provesti dodatne sigurnosne mjere kako bi se osigurala sigurnost i pouzdanost softverskog koda i prikupljenih podataka, u skladu s procjenom sigurnosnog rizika kako je navedeno u Smjernicama EBA-e o upravljanju rizicima IKT-a i sigurnosnim rizicima.

#### 4.7 Sukladnost s ovim smjernicama kada kreditne i financijske institucije upotrebljavaju usluge povjerenja i nacionalne identifikacijske postupke kako je navedeno u članku 13. stavku 1. točki (a) Direktive (EU) 2015/849

54. Kreditne i financijske institucije mogu upotrebljavati relevantne usluge povjerenja i procese elektroničke identifikacije koje reguliraju, priznaju, odobravaju ili prihvaćaju relevantna nacionalna tijela kako je navedeno u članku 13. stavku 1. točki (a) Direktive (EU) 2015/849 kako bi se uskladili s ovim smjernicama. Pri upotrebi takvih rješenja, kreditne i financijske institucije trebale bi procijeniti koliko je rješenje u skladu s odredbama ovih smjernica i primijeniti mjere potrebne za ublažavanje svih relevantnih rizika koji proizlaze iz korištenja tih rješenja. Osobito bi trebali uzeti u obzir jesu li riješeni sljedeći rizici:
  - a) rizici uključeni u autentifikaciju te u njihovim politikama i postupcima utvrđene posebne mjere za ublažavanje , posebno glede rizika od prijevare lažnim predstavljanjem;
  - b) rizik da identitet stranke nije identitet na koji se stranka poziva;
  - c) rizik od izgubljenih, ukradenih, obustavljenih, opozvanih ili isteklih dokaza o identitetu, uključujući, prema potrebi, alate za otkrivanje i sprječavanje upotrebe prijevara identiteta.

---

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



