



EBA/GL/2022/15

22/11/2022

Usmernenia

k používaniu riešení pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku podľa článku 13 ods. 1 smernice (EÚ) 2015/849



1. Povinnosť dodržiavať ustanovenia a ohlasovacia povinnosť

Štatút týchto usmernení

1. Tento dokument obsahuje usmernenia vydané podľa článku 16 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010¹. Podľa článku 16 ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 príslušné orgány a finančné inštitúcie musia vynaložiť všetko úsilie na dodržanie týchto usmernení.
2. V týchto usmerneniach sa uvádza stanovisko Európskeho orgánu pre bankovníctvo (EBA) k náležitým postupom dohľadu v rámci Európskeho systému finančného dohľadu alebo k spôsobu, akým sa má uplatňovať právo Únie v konkrétnej oblasti. Príslušné orgány vymedzené v článku 4 ods. 2 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010, na ktoré sa vzťahujú tieto usmernenia, majú uvedené usmernenia dodržiavať tak, že ich vhodným spôsobom začlenia do svojich postupov (napr. zmenou svojho právneho rámca alebo postupov dohľadu), a to aj v prípade, že sú usmernenia určené predovšetkým inštitúciám.

Požiadavky na oznamovanie

3. Podľa článku 16 ods. 3 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010 musia príslušné orgány oznámiť EBA, či tieto usmernenia dodržiavajú alebo majú v úmysle ich dodržať, alebo v opačnom prípade musia uviesť dôvody ich nedodržania do 30.05.2023. Ak v stanovenej lehote nebude doručené žiadne oznámenie, orgán EBA bude príslušné orgány považovať za orgány, ktoré tieto usmernenia nedodržiavajú. Oznámenia sa majú zaslať prostredníctvom formulára dostupného na webovom sídle EBA s uvedením referenčného čísla „EBA/GL/2022/15“. Oznámenia majú predkladať osoby, ktoré sú oprávnené podávať správy o dodržiavaní usmernení v mene svojich príslušných orgánov. Orgánu EBA sa musia takisto oznámiť akékoľvek zmeny stavu dodržiavania usmernení.
4. Oznámenia budú uverejnené na webovom sídle orgánu EBA v súlade s článkom 16 ods. 3.

¹ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1093/2010 z 24. novembra 2010, ktorým sa zriaďuje Európsky orgán dohľadu (Európsky orgán pre bankovníctvo) a ktorým sa mení a dopĺňa rozhodnutie č. 716/2009/ES a zrušuje rozhodnutie Komisie 2009/78/ES (Ú. v. EÚ L 331, 15.12.2010, s. 12).



2. Predmet úpravy, rozsah pôsobnosti a vymedzenie pojmov

Predmet úpravy a rozsah pôsobnosti

5. V týchto usmerneniach sa uvádzajú kroky, ktoré by mali úverové a finančné inštitúcie vykonať pri prijímaní alebo prehodnocovaní riešení na splnenie svojich povinností podľa článku 13 ods. 1 písm. a), b) a c) smernice (EÚ) 2015/849² pre uzatváranie zmluvných vzťahov s novými klientmi na diaľku. Stanovujú sa v nich aj kroky, ktoré by mali úverové a finančné inštitúcie vykonať, keď sa spoliehajú na tretie strany v súlade s kapitolou I oddielom 4 smernice (EÚ) 2015/849, a politiky, kontroly a postupy, ktoré by mali úverové a finančné inštitúcie zaviesť v súvislosti s povinnou starostlivosťou vo vzťahu ku klientovi, ako sa uvádza v článku 8 ods. 3 a ods. 4 písm. a) smernice (EÚ) 2015/849, ak sa opatrenia tejto starostlivosti vykonávajú na diaľku.
6. Príslušné orgány by mali tieto usmernenia zohľadniť pri posudzovaní, či sú kroky, ktoré úverové a finančné inštitúcie vykonávajú na splnenie svojich povinností podľa smernice (EÚ) 2015/849 v kontexte uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku, primerané a účinné.

Adresáti

7. Tieto usmernenia sú určené pre sú určené príslušným orgánom uvedeným v článku 4 ods. 2 nariadenia (EÚ) č. 1093/2010. Tieto usmernenia sú určené aj prevádzkovateľom finančného sektora v zmysle článku 4 ods. 1a uvedeného nariadenia, ktorými sú úverové a finančné inštitúcie v zmysle článku 3 ods. 1 a 2 smernice (EÚ) 2015/849.

² Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/849 z 20. mája 2015 o predchádzaní využívaniu finančného systému na účely prania špinavých peňazí alebo financovania terorizmu.



Vymedzenie pojmov

8. Pokiaľ nie je uvedené inak, pojmy používané a vymedzené v smernici (EÚ) 2015/849 majú v týchto usmerneniach rovnaký význam. Na účely týchto usmernení sa okrem toho uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:

Biometrické údaje

Osobné údaje týkajúce sa fyzických, fyziologických alebo behaviorálnych charakteristických znakov fyzickej osoby, ktoré umožňujú alebo potvrdzujú jedinečnú identifikáciu tejto fyzickej osoby, ako sú vyobrazenia tváre alebo daktyloskopické údaje, ktoré sa získavajú a spracúvajú pomocou technických prostriedkov.

3. Vykonávanie

Dátum začatia uplatňovania

Tieto usmernenia sa uplatňujú od 02.10.2023.



4. Usmernenia k používaniu riešení pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku podľa článku 13 ods. 1 smernice (EÚ) 2015/849

4.1 Vnútorne politiky a postupy

4.1.1 Politiky a postupy týkajúce sa uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku

9. Úverové a finančné inštitúcie by mali zaviesť a udržiavať politiky a postupy na plnenie svojich povinností podľa článku 13 ods. 1 písm. a) a c) smernice (EÚ) 2015/849 v situáciách, keď sa zmluvný vzťah s klientom uzatvára na diaľku. Tieto politiky a postupy by mali zohľadňovať mieru rizika a mali by stanovovať aspoň:
 - a) všeobecný popis riešenia, ktoré úverové a finančné inštitúcie zaviedli na zhromažďovanie, overovanie a zaznamenávanie informácií počas celého procesu uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku. To by malo zahŕňať vysvetlenie vlastností a fungovania riešenia;
 - b) situácie, v ktorých sa môže použiť riešenie pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku, s prihliadnutím na rizikové faktory identifikované a hodnotené v súlade s článkom 8 ods. 1 smernice (EÚ) 2015/849 a v rámci celopodnikového hodnotenia rizík vrátane popisu kategórie klientov, produktov a služieb, ktoré sú oprávnené na uzatváranie zmluvných vzťahov na diaľku;
 - c) ktoré kroky sú plne autonómne a ktoré si vyžadujú ľudský zásah;
 - d) kontroly zavedené na zabezpečenie, že prvá transakcia po uzatvorení zmluvného vzťahu s novým klientom sa vykoná až po vykonaní všetkých opatrení počiatočnej povinnej starostlivosti vo vzťahu ku klientovi;
 - e) popis programov úvodného a pravidelného školenia na zabezpečenie informovanosti a aktuálnych znalostí zamestnancov o fungovaní riešenia pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku, o súvisiacich rizikách a o politikách a postupoch týkajúcich sa uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku zameraných na zmiernenie týchto rizík.
10. Uplatňované politiky a postupy by mali úverovým a finančným inštitúciám umožniť, aby zabezpečili dodržiavanie ustanovení v oddieloch 4.2 až 4.7 týchto usmernení.



4.1.2 Riadenie

11. Okrem ustanovení uvedených v oddiele 4.2.4 usmernení EBA o pracovníkoch zodpovedných za dodržiavanie súladu s predpismi³ by mal pracovník zodpovedný za dodržiavanie súladu s predpismi v oblasti boja proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu⁴ v rámci svojej všeobecnej povinnosti prípravy politík a postupov na dodržiavanie požiadaviek povinnej starostlivosti vo vzťahu ku klientovi zabezpečiť, aby sa politiky a postupy pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku účinne uplatňovali, pravidelne revidovali a v prípade potreby menili.
12. Riadiaci orgán úverovej a finančnej inštitúcie by mal schváliť politiky a postupy pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku a dohliadať na ich správne vykonávanie.

4.1.3 Posúdenie riešenia pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku pred jeho zavedením

13. Úverové a finančné inštitúcie by pri zvažovaní, či prijať nové riešenie pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku, mali vykonať posúdenie riešenia uzatvárania takých zmluvných vzťahov pred jeho zavedením.
14. Pokiaľ ide o posúdenie pred zavedením, úverové a finančné inštitúcie by mali vo svojich politikách a postupoch stanoviť rozsah, kroky a požiadavky na vedenie záznamov, ktoré by mali zahŕňať aspoň:
 - a) posúdenie primeranosti riešenia, pokiaľ ide o úplnosť a presnosť údajov a dokumentov, ktoré sa majú zozbierať, ako aj spoľahlivosť a nezávislosť zdrojov informácií, ktoré sa používajú;
 - b) posúdenie vplyvu používania riešenia pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku na celopodnikové riziká vrátane rizík prania špinavých peňazí a financovania terorizmu, operačných rizík, reputačných rizík a právnych rizík;
 - c) identifikáciu možných zmierňujúcich opatrení a nápravných opatrení pre každé riziko identifikované v posúdení podľa písmena b);
 - d) testy na hodnotenie rizík podvodu vrátane rizík podvodu zneužitia identity a iných rizík v oblasti informačných a komunikačných technológií (ďalej len „IKT“) a bezpečnosti v súlade s ustanovením 43 usmernení EBA o riadení rizík v oblasti IKT a bezpečnosti⁵;

³ Návrh usmernení o zásadách a postupoch vo vzťahu k riadeniu dodržiavania súladu s predpismi a o úlohe a povinnostiach pracovníka zodpovedného za dodržiavanie súladu s predpismi v oblasti boja proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu podľa článku 8 a kapitoly VI smernice.

⁴ V súlade s kritériami proporcionality stanovenými v oddiele 4.2.2 Usmernení pre úradníka pre dohľad nad dodržiavaním predpisov.

⁵ EBA/GL/2019/04.



- e) komplexné testovanie fungovania riešenia zameraného na klienta(-ov), produkt(-y) a službu(-y) identifikované v politikách a postupoch pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku.
15. Úverové a finančné inštitúcie by mali považovať kritériá uvedené v odseku 14 písm. a), d) a e) za splnené, ak sa v rámci riešenia využíva jeden z týchto prvkov:
- a) systémy elektronickej identifikácie oznámené v súlade s článkom 9 nariadenia (EÚ) č. 910/2014 a spĺňajúce požiadavky na úroveň zabezpečenia „pokročilá“ alebo „vysoká“ v súlade s článkom 8 uvedeného nariadenia;
- b) príslušné kvalifikované dôveryhodné služby, ktoré spĺňajú požiadavky nariadenia (EÚ) č. 910/2014, najmä kapitoly III oddielu 3 a článku 24 ods. 1 pododseku 2 písm. b) uvedeného nariadenia.
16. Úverové a finančné inštitúcie by mali byť schopné preukázať svojmu príslušnému orgánu, aké posúdenia vykonali pred zavedením riešenia uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku, výsledok svojho posúdenia a ako je jeho použitie vhodné vzhľadom na zistené riziká prania špinavých peňazí a financovania terorizmu pre typy klientov, služby, geografické oblasti a produkty v ich pôsobnosti.
17. Úverové a finančné inštitúcie by mali začať používať riešenie uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku až po tom, ako sa presvedčia, že je možné ho integrovať do širšieho systému vnútornej kontroly inštitúcie, čo inštitúcii umožní primerane riadiť riziká prania špinavých peňazí a financovania terorizmu, ktoré môžu vzniknúť v dôsledku používania riešenia uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku.

4.1.4 Priebežné monitorovanie riešenia uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku

18. Úverové a finančné inštitúcie by mali priebežne monitorovať riešenie uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku, aby sa zabezpečilo, že funguje v súlade s očakávaniami úverových a finančných inštitúcií. Svoje politiky a postupy opísané v odseku 9 by mali doplniť aspoň o popis:
- a) krokov, ktoré podniknú, aby sa presvedčili o priebežnej kvalite, úplnosti, presnosti a primeranosti údajov získaných počas procesu uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku, ktoré by mali byť primerané rizikám prania špinavých peňazí a financovania terorizmu, ktorým je úverová a finančná inštitúcia vystavená;
- b) rozsahu a frekvencie takýchto pravidelných preskúmaní a
- c) okolností, ktoré budú podnetom na preskúmanie ad hoc, ktoré by malo zahŕňať aspoň:



- a. zmeny vystavenia úverovej a finančnej inštitúcie riziku prania špinavých peňazí a financovania terorizmu;
 - b. nedostatky vo fungovaní riešenia zistené počas monitorovania, auditu alebo dohľadu;
 - c. vnímaný nárast počtu pokusov o podvod;
 - d. zmeny právneho alebo regulačného rámca.
19. Úverové a finančné inštitúcie by mali vo svojich postupoch a procesoch stanoviť nápravné opatrenia v prípade, že sa vyskytlo riziko alebo boli zistené chyby, ktoré majú vplyv na efektívnosť a účinnosť všeobecného riešenia pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku. Tieto opatrenia by mali obsahovať aspoň:
- a) preskúmanie všetkých dotknutých obchodných vzťahov s cieľom posúdiť, či úverové a finančné inštitúcie vykonali dostatočné počiatočné opatrenia povinnej starostlivosti vo vzťahu ku klientovi pre dosiahnutie súladu s článkom 13 ods. 1 písm. a), b) a c) smernice o boji proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu. Úverové a finančné inštitúcie by mali prioritne preskúmať tie obchodné vzťahy, ktoré nesú najvyššie riziko prania špinavých peňazí a financovania terorizmu;
 - b) posúdenie – s prihliadnutím na informácie získané v rámci uvedeného preskúmania –, či by dotknuté obchodné vzťahy mali:
 - a. podliehať dodatočným opatreniam povinnej starostlivosti;
 - b. podliehať obmedzeniam, ako napríklad obmedzeniam objemu transakcie, ak to vnútroštátne právne predpisy povoľujú, a to až do vykonania preskúmania;
 - c. byť ukončené;
 - d. byť nahlásené finančnej spravodajskej jednotke (FIU);
 - e. byť preradené do inej rizikovej kategórie.
20. Úverové a finančné inštitúcie by mali zvážiť najefektívnejší spôsob priebežného monitorovania primeranosti a spoľahlivosti riešení pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku. Mali by zvážiť, okrem iného, jeden alebo viacero z týchto prostriedkov:
- i. testovanie zabezpečenia kvality;
 - ii. automatické výstražné upozornenia a oznámenia;
 - iii. pravidelné automatické správy o kvalite;



- iv. testovanie vzoriek;
 - v. manuálne kontroly.
21. Tento oddiel sa vzťahuje aj na prípady, keď sa používajú plne automatizované riešenia pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku, ktoré sú do veľkej miery závislé od automatizovaných algoritmov bez ľudského zásahu alebo s malým ľudským zásahom.
22. Úverové a finančné inštitúcie by mali byť schopné preukázať svojmu príslušnému orgánu, aké preskúmania vykonali a aké nápravné opatrenia prijali na odstránenie akýchkoľvek zistených nedostatkov počas celej doby životnosti riešenia pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku.

4.2 Získavanie informácií

4.2.1 Identifikácia klienta

23. Okrem bodov uvedených v odseku 9 by úverové a finančné inštitúcie mali vo svojich politikách a postupoch stanoviť informácie potrebné na identifikáciu klienta, druhy dokumentov, údajov alebo informácií, ktoré inštitúcia použije na overenie totožnosti klienta, a spôsob, akým sa tieto informácie overia.
24. Úverové a finančné inštitúcie by mali zabezpečiť, že:
- a) informácie získané prostredníctvom riešenia pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku sú aktuálne a primerané na splnenie platných právnych a regulačných noriem pre počiatočnú povinnú starostlivosť vo vzťahu ku klientovi;
 - b) všetky obrázky, videá, zvukové záznamy a údaje sú zachytené v čitateľnom formáte a v dostatočnej kvalite, aby bol klient jednoznačne rozpoznateľný;
 - c) proces identifikácie nepokračuje, ak sa zistia technické nedostatky alebo neočakávané prerušenia spojenia.
25. Úverové alebo finančné inštitúcie by mali považovať kritériá uvedené v odseku 24 za splnené, ak riešenie využíva jednu z nasledujúcich možností:
- a) systémy elektronickej identifikácie oznámené v súlade s článkom 9 nariadenia (EÚ) č. 910/2014 a spĺňajúce požiadavky na úroveň zabezpečenia „pokročilá“ alebo „vysoká“ v súlade s článkom 8 uvedeného nariadenia;
 - b) príslušné kvalifikované dôveryhodné služby, ktoré spĺňajú požiadavky nariadenia (EÚ) č. 910/2014, najmä kapitoly III oddielu 3 a článku 24 ods. 1 pododseku 2 písm. b) uvedeného nariadenia.



26. Dokumenty a informácie získané počas procesu identifikácie na diaľku, ktoré sa musia uchovávať v súlade s článkom 40 ods. 1 písm. a) smernice (EÚ) 2015/849, by mala úverová a finančná inštitúcia označiť časovou pečiatkou a bezpečne ich uchovávať. Obsah uložených záznamov vrátane obrázkov, videí, zvukových záznamov a údajov by mal byť k dispozícii v čitateľnom formáte a mal by umožňovať následné overovanie.

4.2.2 Identifikácia fyzických osôb

27. Úverové a finančné inštitúcie by mali vo svojich politikách, ako sa uvádza v oddiele 4.1.1 ods. 9, určiť informácie, ktoré musia získať na identifikáciu klientov na diaľku v súlade s článkom 13 ods. 1 písm. a) a c) smernice (EÚ) 2015/849. Okrem toho by úverové a finančné inštitúcie mali definovať, aké informácie:
- a) zadáva klient ručne;
 - b) sa automaticky zachytávajú z dokumentácie poskytnutej klientom;
 - c) sa zhromažďujú pomocou iných interných alebo externých zdrojov.
28. Úverové a finančné inštitúcie by mali zaviesť a udržiavať vhodné mechanizmy na zabezpečenie spoľahlivosti informácií, ktoré automaticky získavajú v súlade s odsekom 27. Mali by uplatňovať kontrolné mechanizmy na riešenie súvisiacich rizík vrátane rizík spojených s automatickým zachytávaním údajov, ako je zamaskovanie polohy zariadenia klienta falošnými adresami internetového protokolu (IP) alebo službami, ako sú virtuálne súkromné siete (VPN).

4.2.3 Identifikácia právnych subjektov

29. Ak úverové a finančné inštitúcie na diaľku uzatvárajú zmluvné vzťahy s klientmi, ktorí sú právnickými osobami, mali by vo svojich politikách a postupoch, ako sa uvádza v oddiele 4.1.1 ods. 9, určiť, s ktorou kategóriou právnických osôb budú uzatvárať zmluvné vzťahy na diaľku, pričom zohľadnia úroveň rizika prania špinavých peňazí a financovania terorizmu spojenú s každou kategóriou a určia tiež úroveň ľudského zásahu potrebného na overenie identifikačných informácií.
30. Úverové a finančné inštitúcie by mali zabezpečiť, že riešenie pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku má funkcie na získanie:
- a) všetkých relevantných údajov a dokumentov na identifikáciu a overenie právnickej osoby;
 - b) všetkých relevantných údajov a dokumentov na overenie, či je fyzická osoba konajúca v mene právnickej osoby oprávnená konať ako taká;



- c) informácií týkajúcich sa konečných užívateľov výhod v súlade s ustanovením 4.12 usmernení EBA o rizikových faktoroch⁶.

31. V prípade fyzickej osoby konajúcej v mene právnickej osoby by úverové a finančné inštitúcie mali uplatňovať proces identifikácie popísaný v oddiele 4.2.2.

4.2.4 Povaha a účel obchodného vzťahu

32. Keď úverové a finančné inštitúcie posúdia a prípadne získajú informácie o účele a plánovanej povahe obchodného vzťahu v súlade s článkom 13 ods. 1 písm. c) smernice (EÚ) 2015/849, ako je bližšie špecifikované v oddiele 4.38 usmernení EBA o rizikových faktoroch, mali by na účely týchto usmernení dokončiť príslušné kroky pred ukončením procesu uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku.

4.3 Pravosť a integrita dokumentov

33. Ak úverové a finančné inštitúcie akceptujú reprodukcie originálnych dokumentov a neskúmajú originálny dokument, mali by prijať opatrenia na uistenie sa, že reprodukcia je hodnoverná. Úverové a finančné inštitúcie by mali zistiť aspoň tieto skutočnosti:

- a) či reprodukcia obsahuje bezpečnostné prvky vložené do originálneho dokumentu a či sú špecifikácie originálneho dokumentu, ktorý sa reprodukuje, platné a prijateľné, najmä typ, veľkosť znakov a štruktúra dokumentu, porovnaním s oficiálnymi databázami, ako je Verejný register pravých dokladov totožnosti a cestovných dokladov online (PRADO)⁷;
- b) či boli osobné údaje zmenené alebo inak upravené, prípadne či nebola vymenená fotografia klienta vložená do dokumentu;
- c) či je zabezpečená integrita algoritmu použitého na generovanie jedinečného identifikačného čísla pôvodného dokumentu v prípade, že úradný dokument bol vydaný so strojovo čitateľnou zónou;
- d) či je poskytnutá reprodukcia dostatočne kvalitná a definovaná, aby sa zabezpečila jednoznačnosť príslušných informácií;
- e) že poskytnutá reprodukcia nebola zobrazená na obrazovke na základe fotografie alebo skenu originálu dokladu totožnosti.

34. Ak úverové a finančné inštitúcie používajú funkcie na automatické čítanie informácií z dokumentov, ako sú algoritmy optického rozpoznávania znakov alebo overovanie strojovo čitateľných zón, mali by prijať potrebné opatrenia na zabezpečenie toho, aby tieto nástroje zachytávali informácie presným a konzistentným spôsobom.

⁶ EBA/GL/2021/02.

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



35. V situáciách, keď zariadenie, ktoré klienti používajú na preukázanie svojej totožnosti, umožňuje zhromažďovanie príslušných údajov, napríklad preto, že údaje sú obsiahnuté v čípe národného dokladu totožnosti, a úverové a finančné inštitúcie majú technickú možnosť získať prístup k týmto údajom, úverové a finančné inštitúcie by mali zvážiť použitie týchto informácií na overenie ich súladu s informáciami získanými z iných zdrojov, ako sú predložené údaje alebo iné dokumenty predložené klientom.
36. Úverové a finančné inštitúcie by mali počas procesu overovania overiť prípadné ochranné prvky vložené do úradného dokumentu, ako sú napríklad hologramy, ako dôkaz ich pravosti.
37. Úverové a finančné inštitúcie by mali vo svojich politikách a postupoch stanoviť, ako upravia svoje požiadavky na dokumentáciu na účely finančnej inklúzie. Ak sa v dôsledku toho akceptujú neštandardné alebo netradičné formy dokumentácie, úverové a finančné inštitúcie by mali okrem opatrení uvedených v odseku 4.10 usmernení EBA o rizikových faktoroch vykonávať aj kontroly alebo zvýšený ľudský zásah, aby sa uistili, že chápu riziko prania špinavých peňazí a financovania terorizmu spojené s daným obchodným vzťahom.

4.4 Porovnanie identity klienta v rámci procesu overovania

38. Riešenia pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku implementované úverovými a finančnými inštitúciami by mali v rámci procesu overovania umožniť zistiť minimálne:
 - a) či existuje zhoda medzi viditeľnými informáciami o fyzickej osobe a poskytnutou dokumentáciou;
 - b) ak je klient právnickou osobou, či je prípadne verejne registrovaný;
 - c) ak je klient právnickou osobou, či je v jeho mene oprávnená konať fyzická osoba, ktorá ho zastupuje.
39. Ak riešenie pre uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku zahŕňa použitie biometrických údajov na overenie totožnosti klienta, úverové a finančné inštitúcie by mali zabezpečiť, že biometrické údaje sú dostatočne jedinečné na to, aby sa dali jednoznačne priradiť k jednej fyzickej osobe. Úverové a finančné inštitúcie by mali používať silné a spoľahlivé algoritmy na overenie zhody medzi biometrickými údajmi uvedenými v predloženom doklade totožnosti a klientom, s ktorým sa uzatvára zmluvný vzťah. V situáciách, keď riešenie neposkytuje požadovanú úroveň dôvery, by sa mali použiť ďalšie kontroly.
40. V situáciách, keď poskytnuté doklady nie sú dostatočne kvalitné, čo má za následok nejednoznačnosť alebo neistotu, takže je ovplyvnené vykonávanie kontrol na diaľku, by sa mal individuálny proces uzatvárania zmluvných vzťahov s klientom na diaľku prerušiť a znovu spustiť alebo presmerovať na osobné overenie.



41. Ak úverové a finančné inštitúcie používajú samoobslužné riešenia uzatvárania zmluvných vzťahov s klientom na diaľku, pri ktorých klient neprichádza do styku so zamestnancom, aby vykonal proces overenia, mali by:
- a) zabezpečiť, aby všetky fotografie alebo videá boli zhotovené za vhodných svetelných podmienok a aby požadované vlastnosti boli zachytené s potrebnou prehľadnosťou, ktorá umožní správne overenie totožnosti klienta;
 - b) zabezpečiť, aby všetky fotografie alebo videá boli zhotovené v čase, keď klient vykonáva proces overovania;
 - c) vykonávať overovanie detekcie živosti, ktoré môže zahŕňať postupy, pri ktorých sa od klienta vyžadujú špecifické úkony na overenie jeho prítomnosti v komunikačnej časti procesu alebo ktoré môžu byť založené na analýze prijatých údajov a nevyžadujú od klienta špecifické úkony ;
 - d) používať silné a spoľahlivé algoritmy na overenie, či sa nasnímané fotografie alebo videá zhodujú s obrázkami získanými z úradných dokumentov patriacich klientovi.
42. Ak úverové a finančné inštitúcie používajú riešenia uzatvárania zmluvných vzťahov s klientom na diaľku, pri ktorých klient prichádza do styku so zamestnancom, aby vykonal proces overenia, mali by:
- a) zabezpečiť, aby kvalita obrazu a zvuku bola dostatočná na správne overenie totožnosti klienta a aby sa používali spoľahlivé technologické systémy;
 - b) predpokladať účasť zamestnanca, ktorý má dostatočné znalosti o platnej regulácii boja proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu a o bezpečnostných aspektoch overovania na diaľku a ktorý je dostatočne vyškolený na to, aby dokázal predvídať úmyselné alebo zámerné použitie podvodných techník súvisiacich s overovaním na diaľku a zabrániť mu a aby ich v prípade výskytu dokázal odhaliť a reagovať na ne;
 - c) vypracovať usmernenie k pohovorom, v ktorom sa stanovujú následné kroky procesu overovania na diaľku, ako aj činnosti, ktoré sa od zamestnanca vyžadujú. Usmernenie k pohovorom by malo obsahovať pokyny na pozorovanie a identifikáciu psychologických faktorov alebo iných znakov, ktoré by mohli charakterizovať podozrivé správanie počas overovania na diaľku.
43. Ak je to možné, úverové a finančné inštitúcie by mali používať riešenia uzatvárania zmluvných vzťahov s klientom na diaľku, zahŕňajúce náhodnosť v postupnosti činností, ktoré má klient vykonať na účely overenia, aby sa chránili pred rizikami, ako je používanie umelo vytvorených identít alebo nátlak. Ak je to možné, úverové a finančné inštitúcie by mali zamestnancovi zodpovednému za proces overovania na diaľku poskytnúť aj náhodné úlohy, aby sa predišlo tajným dohodám medzi klientom a zodpovedným zamestnancom.



44. Úverové a finančné inštitúcie by okrem uvedených opatrení a v prípadoch, keď je to primerané riziku prania špinavých peňazí a financovania terorizmu spojeného s obchodným vzťahom, mali používať jednu alebo viaceré z nasledujúcich kontrol alebo podobné opatrenie na zvýšenie spoľahlivosti procesu overovania. Tieto kontroly alebo opatrenia môžu, okrem iného, zahŕňať ďalej uvedené:
- a) aby prvá platba bola vykonaná na účet vo výhradnom alebo spoločnom mene klienta vedený v úverovej alebo finančnej inštitúcii regulovanej v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP) alebo v tretej krajine uplatňujúcej požiadavky v rámci boja proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu, ktoré nie sú menej prísne než požiadavky smernice (EÚ) 2015/849;
 - b) odoslanie náhodne vygenerovaného prístupového kódu klientovi na potvrdenie prítomnosti počas procesu overovania na diaľku. Prístupový kód by mal byť jednorazový a časovo obmedzený;
 - c) získanie biometrických údajov s cieľom porovnať ich s údajmi získanými z iných nezávislých a spoľahlivých zdrojov;
 - d) telefonické kontakty s klientom;
 - e) priame zasielanie (elektronickou aj poštovou formou) klientovi.
45. Úverové a finančné inštitúcie by mali považovať kritériá uvedené v odsekoch 38 až 43 za splnené, ak riešenie využíva jednu z týchto možností:
- a) systémy elektronickej identifikácie oznámené v súlade s článkom 9 nariadenia (EÚ) č. 910/2014 a spĺňajúce požiadavky na úroveň zabezpečenia „pokročilá“ alebo „vysoká“ v súlade s článkom 8 uvedeného nariadenia;
 - b) príslušné kvalifikované dôveryhodné služby, ktoré spĺňajú požiadavky nariadenia (EÚ) č. 910/2014, najmä kapitoly III oddielu 3 a článku 24 ods. 1 pododseku 2 písm. b) uvedeného nariadenia.

4.5 Spoliehanie sa na tretie strany a externé zabezpečovanie činností

46. Okrem bodov uvedených v odseku 9 by úverové a finančné inštitúcie mali do svojich politík a postupov zahrnúť špecifikácie, v ktorých sa stanoví, ktoré funkcie a činnosti súvisiace s uzatváraním zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku bude vykonávať úverová a finančná inštitúcia, tretie strany alebo iný externý poskytovateľ služieb.



4.5.1 Spoliehanie sa na poskytovateľov tretích strán v súlade s kapitolou II oddielom 4 smernice (EÚ) 2015/849

47. Okrem usmernení EBA o rizikových faktoroch⁸, najmä usmernení 2.20 až 2.21 a 4.32 až 4.37 týchto usmernení, by mali uplatňovať tieto kritériá:

- a) podniknúť kroky potrebné na to, aby sa ubezpečili, že vlastné procesy a postupy tretej strany v oblasti povinnej starostlivosti vo vzťahu ku klientovi na diaľku a informácie a údaje, ktoré sa v tejto súvislosti zhromažďujú, sú dostatočné a v súlade s požiadavkami stanovenými v týchto usmerneniach;
- b) zabezpečiť kontinuitu obchodných vzťahov nadviazaných medzi klientom a úverovou a finančnou inštitúciou s cieľom chrániť sa pred udalosťami, ktoré by mohli odhaliť nedostatky v procese uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku, ktorý vykonáva tretia strana.

4.5.2 Externé zabezpečovanie povinnej starostlivosti vo vzťahu ku klientovi

48. Ak úverové a finančné inštitúcie zadávajú celý proces uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku alebo jeho časť externým poskytovateľom služieb, ako sa uvádza v článku 29 smernice (EÚ) 2015/849, mali by úverové a finančné inštitúcie okrem usmernení 2.20 až 2.21 a 4.32 až 4.37 v usmerneniach EBA o rizikových faktoroch a prípadne okrem usmernení EBA o externom zabezpečovaní služieb⁹ pred začatím obchodného vzťahu s externým poskytovateľom služieb a počas neho uplatňovať ďalej uvedené opatrenia, ktorých rozsah by mal byť upravený s ohľadom na riziko:

- a) zabezpečiť, aby externý poskytovateľ služieb účinne uplatňoval a dodržiaval politiky a postupy úverovej a finančnej inštitúcie týkajúce sa uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku v súlade s dohodou o externom zabezpečovaní. To by sa malo dosiahnuť prostredníctvom pravidelného podávania správ, priebežného monitorovania, návštev na mieste alebo testovania vzoriek;
- b) vykonať posúdenie, aby sa zabezpečilo, že externý poskytovateľ služieb je dostatočne vybavený a schopný vykonávať proces uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku. Hodnotenia môžu okrem iného zahŕňať posúdenie odbornej prípravy zamestnancov, technologickej spôsobilosti a správy údajov u externého poskytovateľa služieb;
- c) zabezpečiť, aby externý poskytovateľ služieb informoval úverové a finančné inštitúcie o všetkých navrhovaných zmenách procesu uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku alebo o všetkých zmenách riešenia poskytovaného externým poskytovateľom služieb.

⁸ EBA/GL/2021/02.

⁹ [Usmernenia EBA o dohodách o externom zabezpečovaní.docx \(europa.eu\)](#).



49. V prípade, že externý poskytovateľ služieb počas procesu uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku uchováva údaje o klientoch, okrem iného vrátane fotografií, videí a dokumentov, úverové a finančné inštitúcie by mali zabezpečiť, aby:
- a) sa zhromažďovali a uchovávali len nevyhnutné údaje klienta v súlade s jasne definovaným obdobím uchovávania;
 - b) prístup k údajom bol prísne obmedzený a registrovaný;
 - c) boli zavedené vhodné bezpečnostné opatrenia na zabezpečenie ochrany uložených údajov.

4.6 Riadenie rizík v oblasti IKT a bezpečnosti

50. Úverové a finančné inštitúcie by mali identifikovať a riadiť svoje riziká v oblasti IKT a bezpečnosti súvisiace s používaním procesu uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku vrátane prípadov, keď sa úverové a finančné inštitúcie spoliehajú na tretie strany alebo keď sa služba zadáva externe, a to aj subjektom v skupine.
51. Okrem dodržiavania požiadaviek stanovených v usmerneniach EBA o riadení rizík v oblasti IKT a bezpečnosti¹⁰ by úverové a finančné inštitúcie mali v prípade potreby používať bezpečné komunikačné kanály na interakciu s klientom počas procesu uzatvárania zmluvných vzťahov na diaľku. Riešenie na uzatváranie zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku by malo používať bezpečné protokoly a kryptografické algoritmy v súlade s osvedčenými postupmi v odvetví na zabezpečenie dôvernosti, pravosti a integrity vymieňaných údajov, ak je to vhodné.
52. Úverové a finančné inštitúcie by mali poskytnúť bezpečný prístupový bod na začatie procesu uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku založený na kvalifikovaných certifikátoch pre elektronickú pečať, ako sa uvádza v článku 3 ods. 30 nariadenia (EÚ) č. 910/2014, alebo pre autentifikáciu webového sídla, ako sa uvádza v článku 3 ods. 39 uvedeného nariadenia. Klient by mal byť informovaný aj o príslušných bezpečnostných opatreniach, ktoré by sa mali prijať na zaistenie bezpečného používania systému.
53. Ak sa na vykonanie procesu uzatvárania zmluvných vzťahov s klientmi na diaľku používa viacúčelové zariadenie, na spustenie softvérového kódu na strane klienta by sa v prípade potreby malo použiť bezpečné prostredie. Mali by sa zaviesť ďalšie bezpečnostné opatrenia na zaistenie bezpečnosti a spoľahlivosti softvérového kódu a zhromaždených údajov v súlade s posúdením bezpečnostného rizika, ako je stanovené v usmerneniach EBA k riadeniu rizík v oblasti IKT a bezpečnosti.

¹⁰ EBA/GL/2019/04.



4.7 Dodržiavanie týchto usmernení v prípade, že úverové a finančné inštitúcie využívajú dôveryhodné služby a vnútroštátne postupy identifikácie uvedené v článku 13 ods. 1 písm. a) smernice (EÚ) 2015/849

54. Úverové a finančné inštitúcie môžu na dosiahnutie súladu s týmito usmerneniami využívať príslušné dôveryhodné služby a postupy elektronickej identifikácie, ktoré sú regulované, uznané, schválené alebo akceptované príslušnými vnútroštátnymi orgánmi, ako sa uvádza v článku 13 ods. 1 písm. a) smernice (EÚ) 2015/849. Pri používaní takýchto riešení by úverové a finančné inštitúcie mali posúdiť, do akej miery je riešenie v súlade s ustanoveniami týchto usmernení, a uplatniť opatrenia potrebné na zmiernenie všetkých príslušných rizík, ktoré vyplývajú z používania týchto riešení. Mali by zohľadniť najmä to, či sú riešené tieto riziká:
- a) riziká spojené s autentifikáciou a vo svojich politikách a postupoch stanoviť konkrétne opatrenia na zmiernenie rizík, najmä pokiaľ ide o riziko podvodu zneužitia identity;
 - b) riziko, že totožnosť klienta nie je zhodná s deklarovanou totožnosťou;
 - c) riziko straty, odcudzenia, pozastavenia, zrušenia alebo uplynutia platnosti dokladov totožnosti, prípadne vrátane nástrojov na odhaľovanie a predchádzanie používaniu podvodov s totožnosťou.