



EBA/GL/2022/15

22.11.2022 г.

Насоки

относно използването на решения за
дистанционно установяване на делови
взаимоотношения с клиенти съгласно член 13,
параграф 1 от Директива (ЕС) 2015/849



1. Спазване на насоките и задължения за докладване

Статут на настоящите насоки

1. Настоящият документ съдържа насоки, издадени съгласно член 16 от Регламент (ЕС) № 1093/2010¹. Съгласно член 16, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 1093/2010 компетентните органи и финансовите институции трябва да полагат всички усилия за спазване на насоките.
2. В насоките е представено становището на Европейския банков орган (ЕБО) за подходящите надзорни практики в Европейската система за финансов надзор или за това как следва да се прилага правото на Съюза в дадена област. Компетентните органи, както са определени в член 4, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 1093/2010, за които се отнасят тези насоки, следва да ги спазват, като ги включат в практиките си по подходящ начин (напр. като изменят своята правна рамка или надзорните си процеси), включително когато насоките са насочени основно към институциите.

Изисквания за докладване

3. Съгласно член 16, параграф 3 от Регламент (ЕС) № 1093/2010, най-късно до 30.05.2023 компетентните органи трябва да уведомят ЕБО дали спазват или възнамеряват да спазват настоящите насоки, а в противен случай — да изложат причините за неспазването им. При липса на уведомление в този срок ЕБО ще счита, че компетентните органи не спазват настоящите насоки. Уведомленията следва да се изпращат чрез подаване на формуляра, който е достъпен на уебсайта на ЕБО, като се посочи референтен номер „EBA/GL/2022/15“. Уведомленията следва да бъдат подадени от лица с подходящите правомощия за докладване за наличието на съответствие от името на своите компетентни органи. Всяка промяна в статута на спазването също трябва да бъде докладвана на ЕБО.
4. Уведомленията се публикуват на уебсайта на ЕБО в съответствие с член 16, параграф 3.

¹ Регламент (ЕС) № 1093/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. за създаване на Европейски надзорен орган (Европейски банков орган), за изменение на Решение № 716/2009/ЕО и за отмяна на Решение 2009/78/ЕО на Комисията (ОВ L 331, 15.12.2010 г., стр. 12).



2. Предмет, обхват и определения

Предмет и обхват на прилагане

5. В настоящите насоки се определят стъпките, които кредитните и финансовите институции следва да предприемат, когато приемат или преразглеждат решения за изпълнение на задълженията си по член 13, параграф 1, букви а), б) и в) от Директива (ЕС) 2015/849² в контекста на дистанционното установяване на делови взаимоотношения с нови клиенти. В тях също така се определят стъпките, които кредитните и финансовите институции следва да предприемат, когато възлагат функции на трети лица в съответствие с глава I, раздел 4 от Директива (ЕС) 2015/849, както и политиките, механизмите за контрол и процедурите, които кредитните и финансовите институции следва да въведат във връзка с комплексната проверка на клиента (КПК), както е посочено в член 8, параграф 3 и параграф 4, буква а) от Директива (ЕС) 2015/849, когато мерките за КПК се извършват дистанционно.
6. Компетентните органи следва да вземат предвид тези насоки, когато преценяват дали са адекватни и ефективни стъпките, които кредитните и финансовите институции предприемат, за да изпълнят задълженията си съгласно Директива (ЕС) 2015/849 в контекста на дистанционното установяване на делови взаимоотношения с клиенти.

Адресати

7. Настоящите насоки са предназначени за компетентните органи, както са определени в член 4, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 1093/2010. Настоящите насоки са насочени и към институциите от финансовия сектор съгласно определението в член 4, параграф 1а от посочения Регламент, които са кредитни и финансови институции съгласно определението в член 3, параграфи 1 и 2 от Директива (ЕС) 2015/849.

² Директива (ЕС) 2015/849 на Европейския парламент и на Съвета от 20 май 2015 година за предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма



Определения

8. Освен ако не е посочено друго, термините, използвани и определени в Директива (ЕС) 2015/849, имат същото значение в насоките. В допълнение за целите на настоящите насоки се прилагат следните определения:

Биометрични данни

Лични данни, свързани с физическите, физиологичните или поведенческите характеристики на дадено физическо лице, които позволяват или потвърждават уникалната идентификация на това физическо лице, като портретни снимки или дактилоскопични данни, които се получават и обработват с технически средства.

3. Въвеждане

Дата на прилагане

Настоящите насоки се прилагат от 02.10.2023.

4. Насоки относно използването на решения за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти съгласно член 13, параграф 1 от Директива (ЕС) 2015/849

4.1 Вътрешни политики и процедури

4.1.1 Политики и процедури, свързани с дистанционното установяване на делови взаимоотношения с клиенти

9. Кредитните и финансовите институции следва да въведат и поддържат политики и процедури за изпълнение на задълженията си по член 13, параграф 1, букви а) и в) от Директива (ЕС) 2015/849 в случаите, когато с клиента са установени делови взаимоотношения дистанционно. Тези политики и процедури следва да бъдат чувствителни към риска и да съдържат най-малко:
- а) общо описание на решението, което кредитните и финансовите институции са въвели, за да събират, проверяват и записват информация по време на процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти. Това следва да включва обяснение на характеристиките и функционирането на решението;
 - б) ситуацията, при която може да се използва решение за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, като се вземат предвид рисковите фактори, установени и оценени в съответствие с член 8, параграф 1 от Директива (ЕС) 2015/849 и в оценката на риска за цялостната дейност, включително описание на категорията клиенти, продукти и услуги, които отговарят на условията за дистанционно установяване на делови взаимоотношения;
 - в) кои стъпки са напълно автономни и кои стъпки изискват човешка намеса;
 - г) въведените механизми за контрол, за гарантиране, че първата операция с нов клиент се извършва едва след като са били приложени всички мерки за първоначална комплексна проверка на клиента;



д) описание на въвеждащите и редовните програми за обучение, за да се гарантира информираността на персонала и актуалните познания за функционирането на решението за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, свързаните с това рискове, както и за политиките и процедурите за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, насочени към редуциране на тези рискове.

10. Политиките и процедурите, когато се прилагат, следва да дават възможност на кредитните и финансовите институции да гарантират спазването на разпоредбите на раздели 4.2—4.7 от настоящите насоки.

4.1.2 Управление

11. В допълнение към разпоредбите, посочени в раздел 4.2.4 от Насоките за ролята и отговорностите на служителя, отговорен за нормативното съответствие на ЕБО³, служителят, отговорен за нормативното съответствие във връзка с борбата с изпирането на пари/финансирането на тероризма БИП/БФТ)⁴ следва, като част от общото си задължение да изготвя политики и процедури за спазване на изискванията за КПК, да гарантира, че политиките и процедурите за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти се прилагат ефективно, редовно се преразглеждат и изменят, когато е необходимо.

12. Ръководният орган на кредитната и финансовата институция следва да одобрява политиките и процедурите за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти и да следи за правилното им прилагане.

4.1.3 Предварителната оценка на въвеждането на решението за дистанционното установяване на делови взаимоотношения с клиенти

13. Когато преценяват дали да приемат ново решение за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, кредитните и финансовите институции следва да извършат предварителна оценка на въвеждането на решението за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти.

14. Кредитните и финансовите институции следва да определят в своите политики и процедури обхвата, етапите и изискванията за водене на документация на предварителната оценка на решението за дистанционно установяване на делови взаимоотношения, които следва да включват най-малко:

а) оценка на адекватността на решението по отношение на пълнотата и точността на данните и документите, които трябва да бъдат събрани, както и на

³ Насоки относно политиките и процедурите, свързани с управление на нормативното съответствие, и ролята и отговорностите на служителя, отговорен за нормативното съответствие във връзка с БИП/БФТ, съгласно член 8 и глава VI от Директива (ЕС) 2015/849.

⁴ В съответствие с критериите за пропорционалност, определени в раздел 4.2.2 от Насоките относно ролята и отговорностите на служителя, отговорен за нормативното съответствие



надеждността и независимостта на източниците на информация, които то използва;

- б) оценка на въздействието на използването на решението за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти върху неговите свързани с цялостната дейност рискове, включително рискове от ИП/ФТ, операционни, репутационни и правни рискове;
- в) определяне на възможни смекчаващи мерки и коригиращи действия за всеки риск, установен в оценката по буква б);
- г) тестове за оценка на рисковете от измами, включително рисковете от измами с фалшива самоличност и други информационни и комуникационни технологии (ИКТ) и рисковете за сигурността, в съответствие с разпоредба 43 от Насоките на ЕБО относно управлението на риска в областта на ИКТ и сигурността⁵;
- д) цялостно тестване на функционирането на решението, насочено към клиент(и), продукт(и) и услуга(и), идентифицирано(и) в политиките и процедурите за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти.

15. Кредитните и финансовите институции следва да считат, че критериите по точка 14, букви а), г) и д) са изпълнени, когато решението използва едно от следните:

- а) схеми за електронна идентификация, за които е извършено уведомяване в съответствие с член 9 от Регламент (ЕС) № 910/2014 и отговарящи на изискванията за нива на осигуреност „значително“ или „високо“ в съответствие с член 8 от същия Регламент;
- б) съответните квалифицирани удостоверителни услуги, които отговарят на изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014, по-специално глава III, раздел 3 и член 24, параграф 1, алинея 2, буква б) от същия регламент.

16. Кредитните и финансовите институции следва да могат да докажат на своя компетентен орган какви оценки са извършили преди прилагането на решението за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, резултатите от тяхната оценка и по какъв начин използването му е подходящо с оглед на рисковете от ИП/ФТ, установени за видовете клиенти, услуги, географски райони и продукт(и) в неговия обхват.

17. Кредитните и финансовите институции следва да започнат да използват решение за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти само след като се уверят, че то може да бъде интегрирано в по-широката система за вътрешен контрол на институцията, като по този начин се даде възможност на институцията да управлява

⁵ EBA/GL/2019/04



адекватно рисковете от ИП/ФТ, които могат да възникнат от използването на решение за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти.

4.1.4 Текущо наблюдение на решението за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти

18. Кредитните и финансовите институции следва да наблюдават непрекъснато решението за дистанционно одобряване на клиенти, за да се гарантира, че то функционира в съответствие с очакванията на кредитните и финансовите институции. Те следва да допълват своите политики и процедури, посочени в точка 9, с описание най-малко на:

- а) стъпките, които те ще предприемат, за да бъдат удовлетворени от текущото качество, пълнота, точност и адекватност на данните, събирани по време на процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, които следва да бъдат съизмерими с рисковете от ИП/ФТ, на които е изложена кредитната и финансовата институция;
- б) обхвата и честотата на тези редовни прегледи; и
- в) обстоятелствата, които ще доведат до ad hoc прегледи, които следва да включват най-малко:
 - а. промени в излагането на риск от ИП/ФТ на кредитната и финансовата институция;
 - б. недостатъци по отношение на функционирането на решението, установени в хода на дейностите по наблюдение, одит или надзор;
 - в. забележимо увеличение на опитите за измама;
 - г. промени в правната или регулаторната рамка.

19. Кредитните и финансовите институции следва да определят в своите процедури и процеси коригиращи мерки, когато е възникнал риск или когато са установени грешки, които оказват въздействие върху ефикасността и ефективността на общото решение за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти. Тези мерки следва да включват най-малко следното:

- а) преглед на всички засегнати делови взаимоотношения, за да се прецени дали кредитните и финансовите институции са приложили достатъчна първоначална КПК, за да спазят разпоредбите на член 13, параграф 1, букви а), б) и в) от Директивата за предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма. Кредитните и



финансовите институции следва да дават приоритет на тези делови взаимоотношения, които носят най-висок риск от ИП/ФТ;

- б) като вземат предвид информацията, получена при гореспоменатия преглед, се прави оценка на това дали засегнатите делови взаимоотношения следва да:
 - а. подлежат на допълнителни мерки за комплексна проверка;
 - б. бъдат обект на ограничения, например лимити върху обема на операцията, когато това е разрешено от националното законодателство, до момента на извършване на преразглеждането;
 - в. бъдат прекратени;
 - г. бъдат докладвани на ЗФР;
 - д. бъдат прекласифицирани в различна рискова категория.

20. Кредитните и финансовите институции следва да обмислят най-ефективния начин за наблюдение на текущата адекватност и надеждност на решенията за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти. Те следва да вземат предвид едно или повече от следните средства, но не само:

- i. тестване за гарантиране на качеството;
- ii. автоматизирани критични сигнали и уведомления;
- iii. редовни автоматизирани доклади за качеството;
- iv. тестване на извадки;
- v. ръчни прегледи.

21. Този раздел се прилага и когато се използват напълно автоматизирани решения за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, които са силно зависими от автоматизирани алгоритми, без или с малка човешка намеса.

22. Кредитните и финансовите институции следва да могат да демонстрират пред своя компетентен орган какви прегледи са извършили, както и коригиращите мерки, които са предприели за отстраняване на всички недостатъци, установени през целия жизнен цикъл на решението за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти.



4.2 Придобиване на информация

4.2.1 Идентифициране на клиента

23. В допълнение към въпросите, посочени в точка 9, кредитните и финансовите институции следва да определят в своите политики и процедури информацията, необходима за идентифициране на клиента, видовете документи, данни или информация, които институцията ще използва, за да провери самоличността на клиента и начина, по който ще бъде проверена тази информация.
24. Кредитните и финансовите институции следва да гарантират, че:
- а) информацията, получена чрез решение за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиента, е актуална и адекватна, за да отговаря на приложимите правни и регулаторни стандарти за първоначална комплексна проверка на клиента;
 - б) всички изображения, видео, звук и данни се заснемат в четим формат и с достатъчно качество, така че клиентът да бъде недвусмислено разпознаваем;
 - в) процесът на идентифициране не продължава, ако бъдат открити технически недостатъци или неочаквани прекъсвания на връзката.
25. Кредитните или финансовите институции следва да считат, че критериите по точка 24 са изпълнени, когато в решението е използвано едно от следните:
- а) схеми за електронна идентификация, нотифицирани в съответствие с член 9 от Регламент (ЕС) № 910/2014 и отговарящи на изискванията за нива на осигуреност „значително“ или „високо“ в съответствие с член 8 от същия регламент;
 - б) съответните квалифицирани удостоверителни услуги, които отговарят на изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014, по-специално глава III, раздел 3 и член 24, параграф 1, алинея 2, буква б) от същия Регламент.
26. Документите и информацията, събрани по време на процеса на дистанционна идентификация, които се изисква да бъдат съхранявани в съответствие с член 40, параграф 1, буква а) от Директива (ЕС) 2015/849, следва да бъдат маркирани във времето и да се съхраняват по сигурен начин от кредитната и финансовата институция. Съдържанието на съхранените записи, включително изображения, видео, звук и данни, следва да бъде достъпно в четим формат и да дава възможност за последващи проверки.



4.2.2 Идентифициране на физически лица

27. Кредитните и финансовите институции следва да определят в своите политики, както е посочено в раздел 4.1.1, точка 9, информацията, която трябва да получат, за да идентифицират клиентите дистанционно в съответствие с член 13, параграф 1, букви а) и в) от Директива (ЕС) 2015/849. Освен това кредитните и финансовите институции следва да определят каква информация:

- а) се въвежда ръчно от клиента;
- б) се извлича автоматично от документацията, предоставена от клиента;
- в) се събира с помощта на други вътрешни или външни източници.

28. Кредитните и финансовите институции следва да въведат и поддържат подходящи механизми, за да гарантират, че информацията, която те автоматично събират в съответствие с точка 27, е надеждна. Те следва да прилагат механизми за контрол за справяне със свързаните с тях рискове, включително рискове, свързани с автоматичното събиране на данни, като например объркване на местоположението на адреси или услуги на устройството на клиента, свързани с подправен интернет протокол (ИП), като например виртуални частни мрежи (VPN).

4.2.3 Идентифициране на юридически лица

29. Когато кредитните и финансовите институции одобряват дистанционно клиенти, които са юридически лица, те следва да определят в своите политики и процедури, както е посочено в раздел 4.1.1, точка 9, коя категория юридически лица ще одобрят дистанционно, като вземат предвид нивото на риска от ИП/ФТ, свързан с всяка категория и нивото на човешка намеса, необходимо за валидиране на идентификационната информация.

30. Кредитните и финансовите институции следва да гарантират, че решението за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти има характеристики за събиране на:

- а) всички съответни данни и документация за идентифициране и проверка на юридическото лице
- б) всички относими данни и документация за проверка дали физическото лице, действащо от името на юридическото лице, има законно право да действа като такава;
- в) информацията относно действителните собственици в съответствие с разпоредба 4.12 от Насоките на ЕБО относно рисковите фактори.⁶

⁶ EBA/GL/2021/02



31. За физическото лице, действащо от името на юридическо лице, кредитните и финансовите институции следва да прилагат процеса на идентифициране, описан в раздел 4.2.2.

4.2.4 Естество и цел на деловите взаимоотношения

32. Когато кредитните и финансовите институции оценяват и, когато е целесъобразно, получават информация за целта и очаквания характер на деловите взаимоотношения в съответствие с член 13, параграф 1, буква в) от Директива (ЕС) 2015/849, както е посочено по-подробно в раздел 4.38 от Насоките на ЕБО относно рисковите фактори, за целите на настоящите насоки те следва да са извършили съответните действия преди края на процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиентите.

4.3 Автентичност и цялост на документа

33. Когато кредитните и финансовите институции приемат възпроизвеждане на оригинален документ и не проверяват оригиналния документ, те следва да вземат мерки, за да се уверят, че възпроизвеждането е надеждно. Кредитните и финансовите институции следва да установят най-малко следното:

- а) ако възпроизвеждането включва защитни елементи, залегнали в оригиналния документ, и ако спецификациите на оригиналния документ, които се възпроизвеждат, са валидни и приемливи, по-специално вид, размер на знаците и структура на документа, чрез сравняването им с официални бази данни, като например PRADO⁷;
- б) дали личните данни са били променени или подправени по друг начин или, когато е приложимо, дали снимката на клиента, включена в документа, не е била заменена;
- в) дали целостта на алгоритъма, използван за генериране на уникалния идентификационен номер на оригиналния документ, в случай че официалният документ е издаден с машинночитаема зона (MRZ);
- г) дали предоставеното възпроизвеждане е с достатъчно качество и яснота, за да се гарантира, че съответната информация е недвусмислена;
- д) че предоставеното възпроизвеждане не е било показано на екран въз основа на снимка или сканиране на оригиналния документ за самоличност.

34. Когато кредитните и финансовите институции използват функции за автоматично четене на информация от документи, например алгоритми за оптично разпознаване на символи (OCR) или проверки на машинночитаема зона (MRZ), те следва да предприемат

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



необходимите стъпки, за да гарантират, че тези инструменти улавят информацията по точен и последователен начин.

35. В случаите, когато устройството, което клиентите използват за доказване на самоличността си, позволява събирането на съответните данни, например защото данните се съдържат в чипа на национална лична карта и е технически осъществимо за кредитните и финансовите институции да получат достъп до тези данни, кредитните и финансовите институции следва да обмислят използването на тази информация, за да проверят нейната съгласуваност с информацията, получена чрез други източници, като например представените данни или други документи, представени от клиента.
36. Когато са налични, по време на процеса на проверка кредитните и финансовите институции следва да проверят защитните елементи, залегнали в официалния документ, ако има такива, като холограми, като доказателство за тяхната автентичност.
37. Кредитните и финансовите институции следва да определят в своите политики и процедури как ще коригират своите искания за документация за целите на финансовото приобщаване. Когато в резултат на това се приемат по-слаби или нетрадиционни форми на документация, кредитните и финансовите институции следва да предприемат в допълнение към мерките, посочени в точка 4.10 от Насоките на ЕБО относно рисковите фактори, контрол или засилена човешка намеса, за да се уверят, че разбират риска от ИП/ФТ, свързан с деловите взаимоотношения.

4.4 Съответствие на самоличността на клиента като част от процеса на проверка

38. Решенията за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, прилагани от кредитни и финансови институции, следва като минимум да позволяват следното, като част от процеса на проверка:
 - а) налице е съответствие между видимата информация на физическото лице и предоставената документация;
 - б) когато клиентът е юридическо лице, той е публично регистриран, когато е приложимо;
 - в) когато клиентът е юридическо лице, физическото лице, което го представлява, има право да действа от негово име.
39. Когато решението за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиента включва използването на биометрични данни за проверка на самоличността на клиента, кредитните и финансовите институции следва да гарантират, че биометричните данни са достатъчно уникални, за да бъдат недвусмислено свързани с едно и също



физическо лице. Кредитните и финансовите институции следва да използват силни и надеждни алгоритми за проверка на съответствието между биометричните данни в представения документ за самоличност и клиента, с който са установени делови взаимоотношения. В случаите, когато решението не осигурява необходимото ниво на доверие, следва да се прилагат допълнителни проверки.

40. В ситуации, в които предоставените доказателства са с недостатъчно качество, което води до двусмислие или несигурност, така че е засегнато извършването на дистанционни проверки, процесът на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с отделен клиент следва да бъде прекъснат и възобновен или пренасочен към проверка лице в лице.
41. Когато кредитните и финансовите институции използват неприсъствени решения за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, при които клиентът не взаимодейства със служител за извършване на процеса на проверка, те следва:
- а) да гарантират, че всички снимки или видеоматериали са направени при подходящи условия на осветяване и че необходимите характеристики са заснети с необходимата яснота, за да се даде възможност за правилна проверка на самоличността на клиента;
 - б) да гарантират, че всички снимки или видеоматериали са направени в момента, в който клиентът извършва процеса на верификация;
 - в) да извършват проверки за присъствие, които могат да включват процедури, при които се изисква конкретно действие от страна на клиента, за да се провери дали той/тя присъства на комуникационната сесия или които могат да се основават на анализ на получените данни и не се изисква конкретно действие от страна на клиента;
 - г) да използват силни и надеждни алгоритми, за проверка дали направената(ите) снимка(и) или видеоматериали съответства(т) на снимката(ите), извлечена(и) от официалния(те) документ(и) на клиента.
42. Когато кредитните и финансовите институции използват присъствени решения за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, при които клиентът взаимодейства със служител за извършване на процеса на проверка, те следва:
- а) да гарантират, че качеството на изображението и звука е достатъчно, за да се даде възможност за правилна проверка на самоличността на клиента и че се използват надеждни технологични системи;
 - б) да предвидят участие на служител, който е достатъчно запознат с приложимото регулиране на борбата с изпирането на пари и финансирането на тероризма и свързаните със сигурността аспекти на дистанционната проверка и който е



достатъчно обучен, за да предвижда и предотвратява умишленото или преднамереното използване на техники за измама, свързани с дистанционната проверка, както и да открива и реагира в случай на възникването им;

- в) да разработят ръководство за интервю, определящо последователните стъпки от процеса на дистанционна проверка, както и действията, изисквани от служителя. Ръководството за интервю следва да включва насоки за наблюдение и идентифициране на психологически фактори или други характеристики, които биха могли да характеризират подозрително поведение по време на дистанционна проверка.

43. Когато е възможно, кредитните и финансовите институции следва да използват решения за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, които включват случайност в последователността на действията, които клиентът трябва да извърши за целите на проверката за предпазване от рискове, като например използването на несъществуващи самоличности или принуда. Когато е възможно, кредитните и финансовите институции следва също така да предоставят случайни задачи на служителя, отговорен за процеса на дистанционна проверка за избягване на тайно споразумение между клиента и отговорния служител.

44. В допълнение към горепосоченото и когато е съизмеримо с риска от ИП/ФТ, свързан с деловите взаимоотношения, кредитните и финансовите институции следва да използват една или повече от следните проверки или подобна мярка, за да повишат надеждността на процеса на проверка. Тези проверки или мерки могат да включват, но не се ограничават до следното:

- а) първото плащане се извършва по сметка на името на клиента или съвместна сметка в регулирана кредитна или финансова институция от ЕИП или от трета държава, която има изисквания за БИП/БФТ, които са не по-малко строги от тези, изисквани от Директива (ЕС) 2015/849;
- б) изпращане на случайно генерирана парола на клиента за потвърждаване на наличието по време на процеса на дистанционна проверка. Паролата следва да бъде код за еднократна употреба, ограничен във времето;
- в) снемане на биометрични данни с цел сравняване с данни, събрани чрез други независими и надеждни източници;
- г) телефонни контакти с клиента;
- д) директно изпращане (с електронна и обикновена поща) до клиента.

45. Кредитните и финансовите институции следва да считат, че критериите по точки 38—43 са изпълнени, когато решението използва едно от следните:



- а) схеми за електронна идентификация, нотифицирани в съответствие с член 9 от Регламент (ЕС) № 910/2014 и отговарящи на изискванията за нива на осигуреност „значително“ или „високо“ в съответствие с член 8 от същия Регламент;
- б) съответните квалифицирани удостоверителни услуги, които отговарят на изискванията на Регламент (ЕС) № 910/2014, по-специално глава III, раздел 3 и член 24, параграф 1, алинея 2, буква б) от същия Регламент.

4.5 Разчитане на трети лица и възлагане на дейности на външни изпълнители

46. В допълнение към темите, посочени в точка 9, кредитните и финансовите институции следва да включат в своите политики и процедури спецификации, определящи кои функции и дейности за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти ще се извършват или осъществяват от кредитната и финансовата институция, от трети лица или от друг доставчик на услуги, възложени на външен изпълнител.

4.5.1 Позоваване на трети лица доставчици в съответствие с глава II, раздел 4 от Директива (ЕС) 2015/849

47. В допълнение към Насоките на ЕБО относно рисковите фактори⁸, и по-специално към насоки 2.20—2.21 и 4.32—4.37 от тези насоки, те следва да прилагат следните критерии:

- а) да предприемат необходимите стъпки, за да се уверят, че процесите и процедурите за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти при КПК на третата страна, както и информацията и данните, които те събират в този контекст, са достатъчни и в съответствие с изискванията, определени в настоящите Насоки;
- б) да гарантират непрекъснатостта на деловите отношения, установени между клиента и кредитната и финансовата институция, за предпазване от събития, които биха могли да разкрият недостатъци в процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, извършвано от третото лице.

4.5.2 Възлагане на външни изпълнители на КПК

48. Когато кредитните и финансовите институции възлагат на външен изпълнител целия или част от процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти на доставчик на услуги, възложени на външен изпълнител, както е посочено в член 29 от Директива (ЕС) 2015/849, кредитните и финансовите институции следва да прилагат в допълнение към насоки 2.20—2.21 и 4.32—4.37 от Насоките на ЕБО относно рисковите

⁸ EBA/GL/2021/02



фактори и в допълнение към Насоките на ЕБО за възлагане на дейности на външни изпълнители⁹, когато е приложимо, преди и по време на деловите взаимоотношения с доставчика на услуги, възложени на външен изпълнител, следните мерки, чийто обхват следва да бъде коригиран въз основа на оценката на риска:

- а) да гарантират, че доставчикът на услуги, възложени на външен изпълнител, ефективно прилага и спазва политиките и процедурите за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиентите на кредитната и финансовата институция в съответствие със споразумението за възлагане на дейности на външни изпълнители. Това следва да се постигне чрез редовно докладване, текущо наблюдение, посещения на място или тестване на извадки;
- б) да извършват оценки за гарантиране, че доставчикът на услуги, възложени на външен изпълнител, е подготвен в достатъчна степен и може да извършва процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти. Оценките могат да включват, но не се ограничават до оценка на обучението на персонала, технологичната пригодност и управлението на данните при доставчика на услуги, възложени на външен изпълнител;
- в) да гарантират, че доставчикът на услуги, възложени на външен изпълнител, информира кредитните и финансовите институции за всички предложени промени в процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти или за всяка промяна в решението, предоставено от доставчика на услуги, възложени на външен изпълнител.

49. Когато доставчикът на услуги, възложени на външен изпълнител, съхранява данни на клиентите, включително, но не само, снимки, видеоматериали и документи, по време на процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, кредитните и финансовите институции следва да гарантират, че:

- а) само необходимите данни на клиента се събират и съхраняват в съответствие с ясно определен период на съхранение;
- б) достъпът до данните е строго ограничен и регистриран;
- в) прилагат се подходящи мерки за сигурност, за да се гарантира, че съхраняваните данни са защитени.

4.6 Управление на риска в областта на ИКТ и сигурността

50. Кредитните и финансовите институции следва да идентифицират и управляват своите рискове за ИКТ и сигурността, свързани с използването на процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, включително когато кредитните и

⁹ Насоки на ЕБО за възлагане на дейности на външни изпълнители.docx (europa.eu)



финансовите институции разчитат на трети страни или когато услугата е възложена на външни изпълнители, включително на дружества от групата.

51. В допълнение към спазването на изискванията, определени в Насоките на ЕБО относно управлението на риска в областта на ИКТ и сигурността¹⁰, когато е приложимо, кредитните и финансовите институции следва да използват сигурни канали за комуникация, за да взаимодействат с клиента по време на процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти. Решението за дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти следва да използва защитени протоколи и криптографски алгоритми в съответствие с най-добрите практики в сектора за гарантиране на поверителността, автентичността и целостта на обменените данни, когато е приложимо.
52. Кредитните и финансовите институции следва да осигурят сигурна точка за достъп за стартиране на процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти въз основа на квалифицирани удостоверения за електронни печати, както е посочено в член 3, параграф 30 от Регламент (ЕС) № 910/2014, или за удостоверяване на автентичността на уебсайта, както е посочено в член 3, параграф 39 от същия регламент. Клиентът следва също така да бъде информиран за приложимите мерки за сигурност, които следва да бъдат предприети, за да се гарантира сигурното използване на системата.
53. Когато се използва многофункционално устройство за извършване на процеса на дистанционно установяване на делови взаимоотношения с клиенти, следва да се използва защитена среда за изпълнението на софтуерния код от страна на клиента, когато е приложимо. Следва да се въведат допълнителни мерки за гарантиране на сигурността и надеждността на софтуерния код и събраните данни в съответствие с оценката на риска за сигурността, както е посочено в Насоките на ЕБО относно управлението на риска в областта на ИКТ и сигурността.

4.7 Спазване на настоящите насоки, когато кредитните и финансовите институции използват удостоверителни услуги и национални процеси за идентификация, както е посочено в член 13, параграф 1, буква а) от Директива (ЕС) 2015/849

54. Кредитните и финансовите институции могат да използват съответните удостоверителни услуги и процеси за електронна идентификация, регламентирани, признати, одобрени или приети от съответните национални органи, както е посочено в член 13, параграф 1, буква а) от Директива (ЕС) 2015/849 за спазване на настоящите насоки. Когато използват такива решения, кредитните и финансовите институции следва да преценят доколко решението съответства на разпоредбите на настоящите насоки и да приложат необходимите мерки за редуциране на всички относими рискове,

¹⁰ ЕВА/GL/2019/04



произтичащи от използването на тези решения. Те следва да вземат предвид по-специално дали са разгледани следните рискове:

- а) рисковете, свързани с удостоверяването на автентичността и определените в техните политики и процедури специфични мерки за смекчаване, особено по отношение на рисковете от измами с фалшива самоличност;
- б) риска самоличността на клиента да не е заявената самоличност;
- в) риска от изгубени, откраднати, временно прекратени, отнети или изтекли доказателства за самоличност, включително, когато е целесъобразно, инструменти за откриване и предотвратяване на използването на измами със самоличност.