



EBA/GL/2022/15

---

22/11/2022

---

## Richtsnoeren

---

voor het gebruik van oplossingen voor de  
acceptatie van cliënten op afstand  
overeenkomstig artikel 13, lid 1, van Richtlijn  
(EU) 2015/849



# 1. Naleving en rapportageverplichtingen

---

## Status van deze richtsnoeren

1. Dit document bevat richtsnoeren die zijn uitgebracht op grond van artikel 16 van Verordening (EU) nr. 1093/2010<sup>1</sup>. Overeenkomstig artikel 16, lid 3, van Verordening (EU) nr. 1093/2010 moeten bevoegde autoriteiten en financiële instellingen zich tot het uiterste inspannen om aan de richtsnoeren te voldoen.
2. Richtsnoeren geven weer wat in de opvatting van EBA passende toezichtpraktijken binnen het Europees Systeem voor financieel toezicht zijn en hoe het recht van de Unie op een specifiek gebied dient te worden toegepast. Bevoegde autoriteiten als bedoeld in artikel 4, punt 2, van Verordening (EU) nr. 1093/2010 voor wie de richtsnoeren gelden, dienen hieraan te voldoen door deze op passende wijze in hun praktijken te integreren (bijvoorbeeld door hun wettelijk kader of hun toezichtprocessen aan te passen), ook wanneer richtsnoeren primair tot instellingen zijn gericht.

## Rapportageverplichtingen

3. Overeenkomstig artikel 16, lid 3, van Verordening (EU) nr. 1093/2010, maken bevoegde autoriteiten uiterlijk op 30.05.2023 aan EBA kenbaar of zij aan deze richtsnoeren voldoen of voornemens zijn deze op te volgen, met opgave van redenen indien zij niet aan de richtsnoeren voldoen of niet voornemens zijn deze op te volgen. Bevoegde autoriteiten die bij het verstrijken van de termijn niet hebben gereageerd, worden door EBA geacht niet aan de richtsnoeren te hebben voldaan. Kennisgevingen dienen te worden ingediend door het formulier op de EBA-website in te sturen onder vermelding van "EBA/GL/2022/15". Kennisgevingen dienen te worden ingezonden door personen die gemachtigd zijn om namens hun bevoegde autoriteit mee te delen of deze al dan niet aan de richtsnoeren voldoet. Elke verandering in de status van de naleving moet eveneens aan EBA worden gemeld.
4. Kennisgevingen worden overeenkomstig artikel 16, lid 3, van de EBA-verordening op de website van EBA bekendgemaakt.

---

<sup>1</sup> Verordening (EU) nr. 1093/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Bankautoriteit), tot wijziging van Besluit nr. 716/2009/EG en tot intrekking van Besluit 2009/78/EG van de Commissie (PB L 331 van 15.12.2010, blz. 12).



## 2. Onderwerp, toepassingsgebied en definities

---

### Onderwerp en toepassingsgebied

5. In deze richtsnoeren worden de stappen beschreven die kredietinstellingen en financiële instellingen nemen wanneer zij oplossingen voor de acceptatie van nieuwe cliënten op afstand vaststellen of toetsen om te voldoen aan hun verplichtingen uit hoofde van artikel 13, lid 1, punten a), b) en c), van Richtlijn (EU) 2015/849<sup>2</sup>. Ook worden de stappen omschreven die kredietinstellingen en financiële instellingen nemen wanneer zij een beroep doen op derden overeenkomstig hoofdstuk II, afdeling 4, van Richtlijn (EU) 2015/849, evenals de gedragslijnen, controlemaatregelen en procedures die kredietinstellingen en financiële instellingen invoeren met betrekking tot cliëntenonderzoek als bedoeld in artikel 8, lid 3 en lid 4, punt a), van Richtlijn (EU) 2015/849, wanneer de cliëntenonderzoekmaatregelen op afstand worden uitgevoerd.
6. Bevoegde autoriteiten houden rekening met deze richtsnoeren wanneer zij beoordelen of de stappen die kredietinstellingen en financiële instellingen ondernemen om te voldoen aan hun verplichtingen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/849 in de context van de acceptatie van cliënten op afstand, adequaat en doeltreffend zijn.

### Adressaten

7. Deze richtsnoeren zijn gericht tot bevoegde autoriteiten als gedefinieerd in artikel 4, punt 2, van Verordening (EU) nr. 1093/2010. Deze richtsnoeren zijn ook gericht tot financiëlesectordeelnemers in de zin van artikel 4, punt 1 bis, van die verordening, die kredietinstellingen en financiële instellingen zijn in de zin van artikel 3, leden 1 en 2, van Richtlijn (EU) 2015/849.

---

<sup>2</sup> Richtlijn (EU) 2015/849 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2015 inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld of terrorismefinanciering.



## Definities

8. Tenzij anders aangegeven hebben de termen die in Richtlijn (EU) 2015/849 worden gebruikt en gedefinieerd, in deze richtsnoeren dezelfde betekenis. Bovendien wordt voor de toepassing van deze richtsnoeren verstaan onder:

---

**Biometrische gegevens**

Persoonsgegevens met betrekking tot de fysieke of fysiologische eigenschappen of gedragskenmerken van een natuurlijke persoon die de unieke identificatie van die natuurlijke persoon mogelijk maken of bevestigen, zoals gezichtsopnamen of dactyloscopische gegevens, die met behulp van technische middelen worden verkregen en verwerkt.

---

## 3. Tenuitvoerlegging

---

### Ingangsdatum

Deze richtsnoeren gelden vanaf 02.10.2023.



## 4. Richtsnoeren voor het gebruik van oplossingen voor de acceptatie van cliënten op afstand overeenkomstig artikel 13, lid 1, van Richtlijn (EU) 2015/849

---

### 4.1 Interne gedragslijnen en procedures

#### 4.1.1 Gedragslijnen en procedures met betrekking tot de acceptatie van cliënten op afstand

9. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen gedragslijnen en procedures in te voeren en bij te houden om te voldoen aan hun verplichtingen uit hoofde van artikel 13, lid 1, punten a) en c), van Richtlijn (EU) 2015/849 in situaties waarin de acceptatie van de cliënt op afstand plaatsvindt. Deze gedragslijnen en procedures moeten risicogevoelig zijn en ten minste het volgende omvatten:
  - a) een algemene beschrijving van de oplossing die kredietinstellingen en financiële instellingen hebben ingevoerd om informatie te verzamelen, te verifiëren en te registreren gedurende het hele proces van de acceptatie van cliënten op afstand, met inbegrip van een uitleg over de kenmerken en de werking van de oplossing;
  - b) de situaties waarin de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand kan worden gebruikt, rekening houdend met de risicofactoren die zijn vastgesteld en beoordeeld overeenkomstig artikel 8, lid 1, van Richtlijn (EU) 2015/849 en in de risicobeoordeling voor het gehele bedrijf, met inbegrip van een beschrijving van de categorie cliënten, producten en diensten die in aanmerking komt voor acceptatie op afstand;
  - c) een indicatie welke stappen volledig autonoom verlopen en bij welke stappen menselijke tussenkomst vereist is;
  - d) de controlemaatregelen om ervoor te zorgen dat de eerste transactie met een nieuwe cliënt pas wordt uitgevoerd nadat alle initiële cliëntenonderzoekmaatregelen zijn verricht;
  - e) een beschrijving van de introductie- en reguliere opleidingsprogramma's om ervoor te zorgen dat het personeel zich bewust is en actuele kennis heeft van de werking van de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand, de daaraan verbonden



risico's, en de gedragslijnen en procedures voor de acceptatie van cliënten op afstand die erop gericht zijn dergelijke risico's te beperken.

10. De gedragslijnen en procedures dienen, wanneer zij worden toegepast, kredietinstellingen en financiële instellingen in staat te stellen om te waarborgen dat de bepalingen in de delen 4.2 tot en met 4.7 van deze richtsnoeren worden nageleefd.

#### 4.1.2 Governance

11. In aanvulling op het bepaalde in afdeling 4.2.4 van de EBA-richtsnoeren voor de nalevingsfunctionaris<sup>3</sup> dient de AML/CFT-nalevingsfunctionaris<sup>4</sup> ervoor te zorgen, als onderdeel van zijn algemene taak om gedragslijnen en procedures op te stellen om te voldoen aan de vereisten met betrekking tot cliëntenonderzoek, dat de gedragslijnen en procedures voor de acceptatie van cliënten op afstand effectief worden ingevoerd, regelmatig worden getoetst en indien nodig worden herzien.
12. Het leidinggevend orgaan van de kredietinstelling of financiële instelling keurt de gedragslijnen en procedures voor de acceptatie van cliënten op afstand goed en ziet toe op de correcte uitvoering ervan.

#### 4.1.3 Beoordeling van de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand voorafgaand aan de invoering daarvan

13. Wanneer kredietinstellingen en financiële instellingen overwegen een nieuwe oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand in te voeren, moeten zij deze oplossing vooraf beoordelen.
14. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen het toepassingsgebied, de stappen en de vereisten inzake de vastlegging van gegevens van de aan de invoering voorafgaande beoordeling in hun gedragslijnen en procedures vast te leggen. Deze omvatten ten minste het volgende:
  - a) een beoordeling van de toereikendheid van de oplossing met betrekking tot de volledigheid en nauwkeurigheid van de te verzamelen gegevens en documenten, alsmede van de betrouwbaarheid en onafhankelijkheid van de informatiebronnen die worden gebruikt;
  - b) een beoordeling van het effect van het gebruik van de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand op de bedrijfsbrede risico's, waaronder ML/TF-gerelateerde, operationele, reputatiegebonden en juridische risico's;

<sup>3</sup> Ontwerprichtsnoeren inzake gedragslijnen en procedures betreffende nalevingsbeheer en de rol en verantwoordelijkheden van de AML/CFT-nalevingsfunctionaris uit hoofde van artikel 8 en hoofdstuk VI van Richtlijn (EU) 2015/849.

<sup>4</sup> In overeenstemming met de evenredigheidscriteria van afdeling 4.2.2 van de richtsnoeren voor de nalevingsfunctionaris.



- c) de vaststelling van mogelijke risicobeperkende maatregelen en corrigerende maatregelen voor elk risico dat in de beoordeling onder b) is vastgesteld;
  - d) tests voor de beoordeling van frauderisico's, met inbegrip van imitatiefrauderisico's en andere informatie- en communicatietechnologierisico's en beveiligingsrisico's, in overeenstemming met bepaling 43 van de EBA-richtsnoeren inzake ICT en risicobeheer op het gebied van veiligheid<sup>5</sup>;
  - e) end-to-endtests van de werking van de oplossing, gericht op cliënt(en), product(en) en dienst(en) die in de gedragslijnen en procedures voor de acceptatie van cliënten op afstand zijn vastgesteld.
15. Kredietinstellingen en financiële instellingen kunnen ervan uitgaan dat aan de criteria van punt 14, onder a), d) en e), is voldaan wanneer de oplossing een van de volgende methoden gebruikt:
- a) stelsels voor elektronische identificatie die overeenkomstig artikel 9 van Verordening (EU) nr. 910/2014 zijn aangemeld en voldoen aan de vereisten van de betrouwbaarheidsniveaus "substantieel" of "hoog" overeenkomstig artikel 8 van die verordening;
  - b) relevante gekwalificeerde vertrouwensdiensten die voldoen aan de vereisten van Verordening (EU) nr. 910/2014, met name hoofdstuk III, afdeling 3, en artikel 24, lid 1, tweede alinea, punt b), van die verordening.
16. Kredietinstellingen en financiële instellingen moeten aan hun bevoegde autoriteit kunnen aantonen welke beoordelingen zij hebben uitgevoerd voorafgaand aan de invoering van de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand, wat de uitkomst is van hun beoordeling en hoe het gebruik ervan passend is in het licht van de ML/TF-risico's die zijn vastgesteld voor de soorten cliënt(en), dienst(en), geografische gebieden en product(en) die binnen het toepassingsgebied ervan vallen.
17. Kredietinstellingen en financiële instellingen mogen pas gebruikmaken van een oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand wanneer zij ervan overtuigd zijn dat deze in het bredere internecontrolesysteem van de instelling kan worden geïntegreerd, zodat de instelling de ML/TF-risico's die kunnen voortvloeien uit het gebruik van de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand, adequaat kan beheersen.

---

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



#### 4.1.4 Voortdurende monitoring van de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand

18. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand voortdurend te monitoren om ervoor te zorgen dat deze in overeenstemming met de verwachtingen van de kredietinstellingen en financiële instellingen functioneert. Zij moeten hun in punt 9 beschreven gedragslijnen en procedures aanvullen met een beschrijving van ten minste:
- a) de stappen die zij zullen ondernemen om zichzelf te verzekeren van de voortdurende kwaliteit, volledigheid, nauwkeurigheid en toereikendheid van de gegevens die worden verzameld tijdens het proces van acceptatie van cliënten op afstand; deze stappen dienen in verhouding te staan tot de ML/TF-risico's waaraan de kredietinstelling of financiële instelling zijn blootgesteld;
  - b) de reikwijdte en de frequentie van deze regelmatige toetsingen, en
  - c) de omstandigheden die aanleiding geven tot ad-hoctoetsingen – hiertoe behoort ten minste het volgende:
    - a. wijzigingen in de ML/TF-risicoblootstelling van de kredietinstelling of financiële instelling,
    - b. tekortkomingen in de werking van de oplossing die tijdens monitoring-, audit- of toezichtactiviteiten aan het licht zijn gekomen,
    - c. een waargenomen toename van het aantal pogingen tot fraude,
    - d. wijzigingen in het wet- of regelgevingskader.
19. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen in hun procedures en processen aan te geven welke corrigerende maatregelen er worden genomen wanneer een risico materialiseert of wanneer fouten worden vastgesteld die van invloed zijn op de efficiëntie en effectiviteit van de algemene oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand. Deze maatregelen dienen ten minste het volgende te omvatten:
- a) een toetsing van alle betrokken zakelijke relaties, om te beoordelen of de kredietinstellingen en financiële instellingen voldoende initieel cliëntenonderzoek hebben uitgevoerd met het oog op de naleving van artikel 13, lid 1, punten a), b) en c), van de antiwitwasrichtlijn – kredietinstellingen en financiële instellingen dienen daarbij voorrang te geven aan de zakelijke relaties met het hoogste ML/TF-risico;
  - b) rekening houdend met de informatie die in het kader van bovengenoemde toetsing is verkregen, een beoordeling of een betrokken zakelijke relatie:





- a. dient te worden onderworpen aan aanvullende cliëntenonderzoekmaatregelen,
  - b. dient te worden onderworpen aan beperkingen, zoals beperkingen van het transactievolume, indien het nationale recht dit toestaat, totdat een evaluatie heeft plaatsgevonden,
  - c. dient te worden beëindigd,
  - d. dient te worden gemeld aan de FIE,
  - e. in een andere risicocategorie dient te worden ingedeeld.
20. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen te overwegen wat de meest doeltreffende manier is om de voortdurende adequaatheid en betrouwbaarheid van de oplossingen voor de acceptatie van cliënten op afstand te monitoren. Zij dienen één of meer van de volgende middelen in overweging te nemen (zonder daar evenwel toe beperkt te zijn):
- i. kwaliteitsborgingstests;
  - ii. geautomatiseerde kritische waarschuwingen en kennisgevingen;
  - iii. regelmatige geautomatiseerde kwaliteitsverslagen;
  - iv. het steekproefsgewijs testen;
  - v. handmatige toetsingen.
21. Deze afdeling is ook van toepassing wanneer volledig geautomatiseerde oplossingen voor de acceptatie van cliënten op afstand worden gebruikt die sterk afhankelijk zijn van geautomatiseerde algoritmen, zonder of met weinig menselijke tussenkomst.
22. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen aan hun bevoegde autoriteit te kunnen aantonen welke beoordelingen zij hebben uitgevoerd en welke corrigerende maatregelen zij hebben genomen om eventuele tekortkomingen te verhelpen die tijdens de levensduur van de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand zijn vastgesteld.

## 4.2 Informatievergaring

### 4.2.1 Identificatie van de cliënt

23. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen in hun gedragslijnen en procedures, naast de in punt 9 genoemde aspecten, ook de informatie op te nemen die nodig is om de cliënt te identificeren, evenals de soorten documenten, gegevens of informatie die de instelling zal



gebruiken om de identiteit van de cliënt te verifiëren en de wijze waarop deze informatie zal worden geverifieerd.

24. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen ervoor te zorgen dat:

- a) de via de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand verkregen informatie actueel en toereikend is om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgevingsnormen voor het eerste cliëntenonderzoek;
- b) alle beelden, al het audio- en videomateriaal en alle gegevens worden vastgelegd in een leesbaar formaat en van voldoende kwaliteit zijn, zodat de cliënt eenduidig herkenbaar is;
- c) het identificatieproces niet wordt voortgezet als technische tekortkomingen of onverwachte onderbrekingen van de verbinding worden vastgesteld.

25. Kredietinstellingen of financiële instellingen kunnen ervan uitgaan dat aan de criteria van punt 24 is voldaan wanneer voor de oplossing wordt gebruikgemaakt van een van de volgende elementen:

- a) stelsels voor elektronische identificatie die overeenkomstig artikel 9 van Verordening (EU) nr. 910/2014 zijn aangemeld en voldoen aan de vereisten van de betrouwbaarheidsniveaus “substantieel” of “hoog” overeenkomstig artikel 8 van die verordening;
- b) relevante gekwalificeerde vertrouwensdiensten die voldoen aan de vereisten van Verordening (EU) nr. 910/2014, met name hoofdstuk III, afdeling 3, en artikel 24, lid 1, tweede alinea, punt b), van die verordening.

26. De documenten en informatie die tijdens het proces van identificatie op afstand worden verzameld en overeenkomstig artikel 40, lid 1, punt a), van Richtlijn (EU) 2015/849 moeten worden bewaard, dienen door de kredietinstelling of financiële instelling te worden voorzien van een tijdstempel en veilig te worden opgeslagen. De inhoud van opgeslagen gegevens, met inbegrip van beelden, video’s, geluid en gegevens, dienen in een leesbaar formaat beschikbaar te zijn en achteraf te kunnen worden geverifieerd.

#### 4.2.2 Identificatie van natuurlijke personen

27. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen in hun gedragslijnen, zoals beschreven in punt 9 in afdeling 4.1.1, vast te leggen welke informatie zij nodig hebben om cliënten op afstand te identificeren overeenkomstig artikel 13, lid 1, punten a) en c), van Richtlijn (EU) 2015/849. Daarnaast dienen kredietinstellingen en financiële instellingen aan te geven welke informatie:

- a) door de cliënt handmatig wordt ingevoerd;



- b) automatisch wordt overgenomen uit de door de cliënt verstrekte documentatie;
  - c) wordt verzameld met behulp van andere interne of externe bronnen.
28. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen passende mechanismen in te voeren en te onderhouden om ervoor te zorgen dat de informatie die zij overeenkomstig punt 27 automatisch overnemen, betrouwbaar is. Zij dienen controles toe te passen om de daaraan verbonden risico's aan te pakken, met inbegrip van risico's in verband met automatische gegevensvergaring, zoals verberging van de locatie van het apparaat van de cliënt, spoofing van IP-adressen of diensten als Virtual Private Networks (VPN's).

### 4.2.3 Identificatie van rechtspersonen

29. Wanneer kredietinstellingen en financiële instellingen op afstand cliënten accepteren die rechtspersonen zijn, dienen zij in hun gedragslijnen en procedures, zoals uiteengezet in punt 9 in afdeling 4.1.1, te bepalen welke categorie rechtspersonen daarvoor in aanmerking komt, rekening houdend met het niveau van het ML/TF-risico dat aan elke categorie verbonden is, evenals de mate van menselijke tussenkomst die nodig is om de identificatie-informatie te valideren.
30. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen ervoor te zorgen dat de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand over functies beschikt voor het verzamelen van:
- a) alle relevante gegevens en documentatie om de rechtspersoon te identificeren en te verifiëren;
  - b) alle relevante gegevens en documentatie om te verifiëren dat de natuurlijke persoon die namens de rechtspersoon handelt, wettelijk bevoegd is om als zodanig op te treden;
  - c) de informatie over de uiteindelijk begunstigten overeenkomstig bepaling 4.12 van de EBA-richtsnoeren inzake ML/TF-risicofactoren<sup>6</sup>.
31. Met betrekking tot een natuurlijke persoon die namens een rechtspersoon handelt, passen kredietinstellingen en financiële instellingen het in afdeling 4.2.2 beschreven identificatieproces toe.

### 4.2.4 Aard en doel van de zakelijke relatie

32. Wanneer kredietinstellingen en financiële instellingen overeenkomstig artikel 13, lid 1, punt c), van Richtlijn (EU) 2015/849, zoals nader gespecificeerd in deel 4.38 van de EBA-richtsnoeren inzake ML/TF-risicofactoren, informatie over het doel en de beoogde aard van de zakelijke relatie beoordelen en – in voorkomend geval – verkrijgen, dienen zij ervoor te zorgen dat zij met het oog op de toepassing van deze richtsnoeren de relevante maatregelen

---

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



volledig hebben getroffen vóór het einde van het proces van acceptatie van cliënten op afstand.

### 4.3 Authenticiteit en integriteit van documenten

33. Wanneer kredietinstellingen en financiële instellingen reproducties van een origineel document aanvaarden en het originele document niet onderzoeken, dienen zij stappen te ondernemen om zich ervan te vergewissen dat de reproductie betrouwbaar is. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen ten minste het volgende vast te stellen:
- a) of de reproductie dezelfde beveiligingskenmerken bevat die in het originele document zijn opgenomen en of de specificaties van het gereproduceerde originele document geldig en aanvaardbaar zijn, met name het lettertype en de lettergrootte alsook de structuur van het document – hiertoe kunnen zij deze gegevens vergelijken met officiële databases zoals PRADO<sup>7</sup>;
  - b) of persoonsgegevens niet zijn gewijzigd of anderszins zijn gemanipuleerd dan wel, indien van toepassing, of de in het document opgenomen foto van de cliënt niet is vervangen;
  - c) of de integriteit behouden is gebleven van het algoritme dat is gebruikt om het unieke identificatienummer van het originele document te genereren, indien het officiële document is afgegeven met machineleesbare zone;
  - d) of de verstrekte reproductie van voldoende kwaliteit en scherppte is om te waarborgen dat de relevante informatie ondubbelzinnig is;
  - e) of de verstrekte reproductie niet is weergegeven op een scherm op basis van een foto of scan van het oorspronkelijke identiteitsdocument.
34. Wanneer kredietinstellingen en financiële instellingen gebruikmaken van functies om automatisch informatie uit documenten te lezen, zoals algoritmen voor optische tekenherkenning of verificatie van machineleesbare zones, dienen zij de nodige maatregelen te nemen om ervoor te zorgen dat deze tools informatie op nauwkeurige en consistente wijze vastleggen.
35. Indien het apparaat dat de cliënten gebruiken om hun identiteit te bewijzen het mogelijk maakt relevante gegevens te verzamelen, bijvoorbeeld omdat de gegevens zijn opgeslagen op de chip van een nationale identiteitskaart, en het voor de kredietinstellingen en financiële instellingen technisch mogelijk is om toegang tot deze gegevens te krijgen, dienen de kredietinstellingen en financiële instellingen te overwegen om deze informatie te gebruiken ter verificatie van de gegevens die via andere bronnen zijn verkregen, bijvoorbeeld in de vorm van verstrekte gegevens of andere door de cliënt verstrekte documenten.

---

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



36. Tijdens het verificatieproces dienen kredietinstellingen en financiële instellingen de eventuele in het officiële document opgenomen beveiligingskenmerken (zoals hologrammen), als bewijs van authenticiteit van het officiële document, te verifiëren.
37. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen in hun gedragslijnen en procedures aan te geven hoe zij hun documentatieverzoeken zullen aanpassen met het oog op financiële inclusie. Wanneer als gevolg daarvan zwakkere of niet-traditionele vormen van documentatie worden aanvaard, dienen kredietinstellingen en financiële instellingen naast de in deel 4.10 van de EBA-richtsnoeren inzake ML/TF-risicofactoren beschreven maatregelen ook controles uit te voeren of voor meer menselijke tussenkomst te zorgen om zich ervan te vergewissen dat zij inzicht hebben in het ML/TF-risico dat aan de zakelijke relatie verbonden is.

#### 4.4 Matchen van de identiteit van de cliënt als onderdeel van het verificatieproces

38. Door kredietinstellingen en financiële instellingen toegepaste oplossingen voor de acceptatie van cliënten op afstand dienen ten minste het volgende te controleren als onderdeel van hun verificatieproces:
  - a) dat de zichtbare informatie van de natuurlijke persoon overeenstemt met de verstrekte documentatie;
  - b) indien de cliënt een rechtspersoon is, dat deze openbaar geregistreerd is, indien van toepassing;
  - c) indien de cliënt een rechtspersoon is, dat de natuurlijke persoon die hem vertegenwoordigt bevoegd is namens hem op te treden.
39. Wanneer de oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand het gebruik van biometrische gegevens omvat om de identiteit van de cliënt te verifiëren, dienen kredietinstellingen en financiële instellingen ervoor te zorgen dat de biometrische gegevens voldoende uniek zijn om eenduidig gekoppeld te zijn aan één natuurlijke persoon. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen sterke en betrouwbare algoritmen te gebruiken om de overeenstemming te verifiëren tussen de biometrische gegevens op het ingediende identiteitsdocument en de cliënt die zij willen accepteren. In situaties waarin de oplossing niet het vereiste betrouwbaarheidsniveau biedt, moeten aanvullende controles worden toegepast.
40. Ingeval de kwaliteit van het verstrekte bewijs ontoereikend is, met onduidelijkheid of onzekerheid als gevolg die van invloed is op de uitvoering van controles op afstand, dient het proces van acceptatie van de individuele cliënt op afstand te worden onderbroken en opnieuw gestart of dient te worden overgeschakeld op face-to-faceverificatie.



41. Wanneer kredietinstellingen en financiële instellingen acceptatieoplossingen zonder menselijke tussenkomst gebruiken waarbij de cliënt voor de uitvoering van het verificatieproces niet in contact treedt met een werknemer, dienen zij:
- a) ervoor te zorgen dat alle foto's of video's onder adequate belichtingsomstandigheden worden gemaakt en dat de vereiste kenmerken duidelijk genoeg worden vastgelegd om een adequate verificatie van de identiteit van de cliënt mogelijk te maken;
  - b) te waarborgen dat alle foto's of video's worden gemaakt op het moment dat de cliënt het verificatieproces uitvoert;
  - c) "liveness"-detectieverificaties uit te voeren, die procedures kunnen omvatten waarbij een specifieke actie van de cliënt vereist is om na te gaan of hij/zij aanwezig is bij de communicatiesessie of die gebaseerd kunnen zijn op de analyse van de ontvangen gegevens zonder dat daarbij een specifieke actie van de cliënt vereist is;
  - d) sterke en betrouwbare algoritmen te gebruiken om na te gaan of de eventueel gemaakte foto's of video's overeenkomen met het beeldmateriaal in de officiële documentatie van de cliënt.
42. Wanneer kredietinstellingen en financiële instellingen gebruikmaken van oplossingen voor de acceptatie van cliënten op afstand waarbij de cliënt contact heeft met een werknemer om het verificatieproces te doorlopen, dienen zij:
- a) ervoor te zorgen dat de kwaliteit van het beeld en het geluid toereikend is om de identiteit van de cliënt naar behoren te kunnen verifiëren en dat betrouwbare technologische systemen worden gebruikt;
  - b) te waarborgen dat hieraan een werknemer deelneemt die voldoende kennis heeft van de toepasselijke AML/CFT-regelgeving en veiligheidsaspecten van verificatie op afstand, en die voldoende opleiding heeft gevolgd om te anticiperen op opzettelijk of bewust gebruik van misleidingstechnieken in verband met verificatie op afstand en dergelijke situaties te voorkomen dan wel – als zij toch voorvallen – te herkennen en erop te reageren;
  - c) een interviewgids op te stellen waarin de opeenvolgende stappen van het verificatieproces op afstand en de van de werknemer vereiste acties worden omschreven. De gespreksgids moet richtsnoeren bevatten voor het observeren en identificeren van psychologische factoren of andere mogelijke kenmerken van verdacht gedrag tijdens verificatie op afstand.
43. Indien mogelijk dienen kredietinstellingen en financiële instellingen voor verificatiedoeleinden gebruik te maken van oplossingen voor de acceptatie van cliënten op afstand waarbij de volgorde van de door de cliënt uit te voeren handelingen willekeurig is,



teneinde zich te beschermen tegen risico's zoals het gebruik van synthetische identiteiten of dwang. Waar mogelijk dienen kredietinstellingen en financiële instellingen ook willekeurige opdrachten toe te wijzen aan de werknemer die verantwoordelijk is voor het verificatieproces op afstand, om spanning tussen de cliënt en de verantwoordelijke werknemer te voorkomen.

44. In aanvulling op het bovenstaande en voor zover dit in verhouding staat tot het ML/TF-risico dat verbonden is met de zakelijke relatie, dienen kredietinstellingen en financiële instellingen één of meer van de volgende controles of soortgelijke maatregelen te hanteren om de betrouwbaarheid van het verificatieproces te vergroten. Deze controles of maatregelen kunnen, zonder daartoe te zijn beperkt, het volgende omvatten:
- a) opname van de eerste betaling van een betaalrekening die uitsluitend of mede op naam van de cliënt staat bij een gereguleerde kredietinstelling of financiële instelling in de EER of een gereguleerde kredietinstelling of financiële instelling in een derde land met vereisten inzake AML/CFT die niet minder robuust zijn dan de vereisten van Richtlijn (EU) 2015/849;
  - b) verzending van een willekeurig gegenereerde code naar de cliënt om de aanwezigheid tijdens het verificatieproces op afstand te bevestigen – deze code moet voor eenmalig gebruik bedoeld zijn en in de tijd beperkt gelden;
  - c) vergaring van biometrische gegevens om deze te vergelijken met de gegevens die zijn verzameld uit andere onafhankelijke en betrouwbare bronnen;
  - d) telefoongesprekken met de cliënt;
  - e) rechtstreekse verzending van berichten (zowel elektronisch als per post) aan de cliënt.
45. Kredietinstellingen en financiële instellingen kunnen ervan uitgaan dat aan de criteria van de punten 38 tot en met 43 is voldaan wanneer de oplossing gebruikmaakt van een van de volgende elementen:
- a) stelsels voor elektronische identificatie die overeenkomstig artikel 9 van Verordening (EU) nr. 910/2014 zijn aangemeld en voldoen aan de vereisten van de betrouwbaarheidsniveaus “substantieel” of “hoog” overeenkomstig artikel 8 van die verordening;
  - b) relevante gekwalificeerde vertrouwensdiensten die voldoen aan de vereisten van Verordening (EU) nr. 910/2014, met name hoofdstuk III, afdeling 3, en artikel 24, lid 1, tweede alinea, punt b), van die verordening.



## 4.5 Beroep op derden en uitbesteding

46. Naast de in punt 9 genoemde aspecten dienen kredietinstellingen en financiële instellingen in hun gedragslijnen en procedures specificaties op te nemen waarin wordt aangegeven welke functies en activiteiten voor de acceptatie van cliënten op afstand zullen worden verricht door de kredietinstelling of financiële instelling zelf, door derden of door een andere aanbieder van uitbestede diensten.

### 4.5.1 Beroep op derden overeenkomstig hoofdstuk II, afdeling 4, van Richtlijn (EU) 2015/849

47. Naast de EBA-richtsnoeren inzake ML/TF-risicofactoren<sup>8</sup>, en met name de bepalingen 2.20, 2.21, 4.32 tot en met 4.37 daarvan, dienen kredietinstellingen en financiële instellingen voor het volgende te zorgen:

- a) de nodige maatregelen treffen om zich ervan te vergewissen dat de eigen processen en procedures van derden voor de acceptatie van cliënten op afstand, evenals de informatie en gegevens die zij in dit verband verzamelen, toereikend zijn en overeenstemmen met de vereisten van deze richtsnoeren;
- b) de continuïteit waarborgen van de zakelijke relaties tussen de cliënt en de kredietinstelling of financiële instelling, om zich te beschermen tegen gebeurtenissen die tekortkomingen aan het licht kunnen brengen in het proces van acceptatie van cliënten op afstand dat door de derde wordt uitgevoerd.

### 4.5.2 Uitbesteding van cliëntenonderzoek

48. Wanneer kredietinstellingen en financiële instellingen het proces van acceptatie van cliënten op afstand geheel of gedeeltelijk uitbesteden aan een aanbieder van uitbestede diensten, zoals bedoeld in artikel 29 van Richtlijn (EU) 2015/849, dienen die kredietinstellingen en financiële instellingen – in aanvulling op de bepalingen 2.20, 2.21, 4.32 tot en met 4.37 van de EBA-richtsnoeren inzake ML/TF-risicofactoren en in voorkomend geval in aanvulling op de EBA-richtsnoeren inzake uitbesteding<sup>9</sup> – voor en tijdens de zakelijke relatie met de aanbieder van uitbestede diensten de volgende maatregelen te treffen, waarvan de omvang wordt aangepast op basis van risicogevoeligheid:

- a) ervoor zorgen dat de aanbieder van uitbestede diensten de gedragslijnen en procedures van de kredietinstelling of financiële instelling inzake acceptatie van cliënten op afstand daadwerkelijk uitvoert en naleeft in overeenstemming met de uitbestedingsovereenkomst – hiertoe moet worden voorzien in regelmatige verslaglegging, permanente monitoring, bezoeken ter plaatse of steekproefsgewijze tests;

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

<sup>9</sup> EBA-richtsnoeren inzake uitbestedingsregelingen.docx (europa.eu).





- b) beoordelingen uitvoeren om zich ervan te vergewissen dat de aanbieder van uitbestede diensten voldoende is toegerust en in staat is het proces voor de acceptatie van cliënten op afstand uit te voeren – beoordelingen kunnen, zonder daartoe te zijn beperkt, betrekking hebben op de opleiding van personeel, geschiktheid van technologie en gegevensbeheer bij de aanbieder van de uitbestede dienst;
  - c) ervoor zorgen dat de aanbieder van uitbestede diensten de kredietinstelling of financiële instelling in kennis stelt van voorgestelde wijzigingen in het proces voor de acceptatie van cliënten op afstand of van wijzigingen in de door deze aanbieder geboden oplossing.
49. Wanneer de aanbieder van uitbestede diensten tijdens het acceptatieproces op afstand cliëntgegevens opslaat, met inbegrip van onder meer foto's, video's en documenten, dienen kredietinstellingen en financiële instellingen ervoor te zorgen dat:
- a) alleen noodzakelijke gegevens van de cliënt worden verzameld en opgeslagen, en dat deze niet langer worden bewaard dan een duidelijk omschreven termijn;
  - b) de toegang tot de gegevens strikt beperkt is en wordt geregistreerd;
  - c) er passende beveiligingsmaatregelen worden genomen om ervoor te zorgen dat de opgeslagen gegevens worden beschermd.

## 4.6 Beheer van ICT- en beveiligingsrisico's

50. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen hun ICT- en veiligheidsrisico's in verband met het gebruik van het proces voor de acceptatie van cliënten op afstand vast te stellen en te beheren, ook wanneer zij een beroep doen op derden of wanneer de dienst wordt uitbesteed, ook aan groepsentiteiten.
51. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen niet alleen aan de vereisten van de EBA-richtsnoeren inzake ICT en risicobeheer op het gebied van veiligheid<sup>10</sup> te voldoen, maar moeten ook – waar van toepassing – gebruikmaken van beveiligde communicatiekanalen om met de cliënt te communiceren tijdens het proces van de acceptatie van cliënten op afstand. De oplossing voor de acceptatie van cliënten op afstand moet gebruikmaken van beveiligde protocollen en cryptografische algoritmen overeenkomstig de beste praktijken van de sector om de vertrouwelijkheid, authenticiteit en integriteit van de uitgewisselde gegevens te waarborgen, indien van toepassing.
52. Kredietinstellingen en financiële instellingen dienen te voorzien in een veilig toegangspunt voor het starten van het proces van acceptatie van cliënten op afstand op basis van gekwalificeerde certificaten voor elektronische zegels zoals bedoeld in artikel 3, punt 30, van

---

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



Verordening (EU) nr. 910/2014 of gekwalificeerde certificaten voor websiteauthenticatie zoals bedoeld in artikel 3, punt 39, van die verordening. De cliënt moet ook worden geïnformeerd over de toepasselijke beveiligingsmaatregelen die dienen te worden genomen om een veilig gebruik van het systeem te waarborgen.

53. Wanneer een multifunctioneel apparaat wordt gebruikt om het proces voor de acceptatie van cliënten op afstand uit te voeren, dient voor de uitvoering van de softwarecode aan de kant van de cliënt, indien van toepassing, een beveiligde omgeving te worden gebruikt. Er dienen aanvullende beveiligingsmaatregelen te worden genomen om de veiligheid en betrouwbaarheid van de softwarecode en de verzamelde gegevens te waarborgen, overeenkomstig de beoordeling van het veiligheidsrisico zoals vastgelegd in de EBA-richtsnoeren inzake ICT en risicobeheer op het gebied van veiligheid.

#### 4.7 Naleving van deze richtsnoeren door kredietinstellingen en financiële instellingen die gebruikmaken van vertrouwensdiensten en nationale identificatieprocessen zoals bedoeld in artikel 13, lid 1, punt a), van Richtlijn (EU) 2015/849

54. Kredietinstellingen en financiële instellingen kunnen, om aan deze richtsnoeren te voldoen, gebruikmaken van relevante vertrouwensdiensten en elektronische identificatieprocessen die door de relevante nationale autoriteiten als bedoeld in artikel 13, lid 1, punt a), van Richtlijn (EU) 2015/849 worden gereguleerd, erkend, goedgekeurd of aanvaard. Bij het gebruik van dergelijke oplossingen dienen de betrokken kredietinstellingen en financiële instellingen te beoordelen in hoeverre de oplossing in overeenstemming is met de bepalingen van deze richtsnoeren en de maatregelen te nemen die nodig zijn om alle relevante risico's die uit het gebruik van deze oplossingen voortvloeien te beperken. Daarbij dienen zij met name na te gaan of de volgende risico's worden aangepakt:
- a) de risico's die gepaard gaan met de authenticatie – hiervoor dienen in hun gedragslijnen en procedures specifieke risicobeperkende maatregelen te worden vastgelegd, met name met betrekking tot imitatiefrauderisico's;
  - b) het risico dat de identiteit van de cliënt niet de opgegeven identiteit is;
  - c) het risico van zoekgeraakte, gestolen, opgeschorte, ingetrokken of verlopen identiteitsbewijzen, met inbegrip van – in voorkomend geval – instrumenten om het gebruik van identiteitsfraude op te sporen en te voorkomen.