



EBA/GL/2022/15

22.11.2022

Directrices

sobre el uso de soluciones de alta de clientes a distancia con arreglo al artículo 13, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/849



1. Obligaciones de cumplimiento y de notificación

Rango jurídico de las presentes directrices

1. El presente documento contiene directrices emitidas en virtud del artículo 16 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010¹. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, las autoridades competentes y las entidades financieras harán todo lo posible para atenerse a estas directrices.
2. En las directrices se expone el punto de vista de la ABE sobre las prácticas de supervisión más adecuadas en el marco del Sistema Europeo de Supervisión Financiera o sobre cómo debería aplicarse el Derecho de la Unión en un determinado ámbito. Las autoridades competentes definidas en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010 a las que sean de aplicación las directrices deberían cumplirlas incorporándolas a sus prácticas según corresponda (modificando, p. ej., su marco jurídico o sus procesos de supervisión), incluso cuando las directrices vayan dirigidas principalmente a las entidades.

Requisitos de notificación

3. De conformidad con el artículo 16, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, las autoridades competentes deberán notificar a la ABE, a más tardar el 30.05.2023, si cumplen o se proponen cumplir estas directrices indicando, en caso negativo, los motivos para no cumplirlas. A falta de notificación en dicho plazo, la ABE considerará que las autoridades competentes no las cumplen. Las notificaciones se presentarán remitiendo el modelo que se encuentra disponible en el sitio web de la ABE, con la referencia «EBA/GL/2022/15». Las notificaciones serán presentadas por personas debidamente facultadas para comunicar el cumplimiento en nombre de las respectivas autoridades competentes. Cualquier cambio en la situación de cumplimiento de las directrices deberá notificarse igualmente a la ABE.
4. Las notificaciones se publicarán en el sitio web de la ABE, tal como contempla el artículo 16, apartado 3.

¹ Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión (DO L 331 de 15.12.2010, p. 12).



2. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Objeto y ámbito de aplicación

5. Estas directrices establecen las medidas que las entidades de crédito y financieras deben tomar cuando adopten o revisen soluciones para cumplir sus obligaciones en virtud del artículo 13, apartado 1, letras a), b) y c), de la Directiva (UE) 2015/849² a la hora de dar de alta a distancia a nuevos clientes. También establecen las medidas que las entidades de crédito y financieras deben adoptar cuando recurran a terceros de conformidad con el capítulo I, sección 4, de la Directiva (UE) 2015/849, y las políticas, controles y procedimientos de los que deben disponer en relación con la diligencia debida con respecto al cliente (DDC) a que se refiere el artículo 8, apartados 3 y 4, letra a), de la Directiva (UE) 2015/849 cuando las medidas de DDC se apliquen a distancia.
6. Las autoridades competentes tendrán en cuenta estas directrices al evaluar si las medidas adoptadas por las entidades de crédito y financieras para cumplir sus obligaciones con arreglo a la Directiva (UE) 2015/849 en el contexto del alta de clientes a distancia son adecuadas y eficaces.

Destinatarios

7. Estas directrices van dirigidas a las autoridades competentes definidas en el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (UE) n.º 1093/2010. Estas directrices se dirigen también a los operadores del sector financiero, tal como se definen en el artículo 4, apartado 1 *bis*, de dicho Reglamento, que sean entidades de crédito y entidades financieras, tal como se definen en el artículo 3, apartados 1 y 2, de la Directiva (UE) 2015/849.

² Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.



Definiciones

8. A menos que se indique lo contrario, los términos utilizados y definidos en la Directiva (UE) 2015/849 tienen idéntico significado en las directrices. Adicionalmente, a efectos de las presentes directrices se aplican las definiciones siguientes:

Datos biométricos

Datos personales relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona física, que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona, como imágenes faciales o datos dactiloscópicos, que se obtienen y tratan con medios técnicos.

3. Aplicación

Fecha de aplicación

Las presentes directrices serán aplicables a partir del 02.10.2023.



4. Directrices sobre el uso de soluciones de alta de clientes a distancia con arreglo al artículo 13, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/849

4.1 Políticas y procedimientos internos

4.1.1 Políticas y procedimientos relacionados con el alta de clientes a distancia

9. Las entidades de crédito y financieras deberán establecer y mantener políticas y procedimientos para cumplir sus obligaciones en virtud del artículo 13, apartado 1, letras a) y c), de la Directiva (UE) 2015/849 en situaciones en las que el cliente sea dado de alta a distancia. Dichas políticas y procedimientos deberán basarse en el riesgo y establecer al menos:
- a) una descripción general de la solución que las entidades de crédito y financieras han puesto en marcha para recopilar, verificar y conservar la información durante el proceso de alta de clientes a distancia. Deberá incluir una explicación de las características y el funcionamiento de la solución;
 - b) las situaciones en las que puede utilizarse la solución de alta de clientes a distancia, teniendo en cuenta los factores de riesgo identificados y evaluados de conformidad con el artículo 8, apartado 1, de la Directiva (UE) 2015/849 y en la evaluación del riesgo de toda la actividad de negocio, incluida una descripción de las categorías de clientes, productos y servicios que pueden optar al alta a distancia;
 - c) qué pasos están totalmente automatizados y cuáles requieren la intervención humana;
 - d) los controles implementados para garantizar que la primera transacción con un nuevo cliente se ejecute solo una vez que se hayan aplicado todas las medidas iniciales de diligencia debida con respecto al cliente (DDC);
 - e) una descripción de los programas de introducción y formación periódica para garantizar que el personal tiene un conocimiento actualizado del funcionamiento de la solución de alta de clientes a distancia, de los riesgos asociados y de las políticas y procedimientos de alta de clientes a distancia destinados a mitigar dichos riesgos.



10. Cuando se apliquen, las políticas y los procedimientos deberán permitir a las entidades de crédito y financieras garantizar el cumplimiento de las disposiciones de las secciones 4.2 a 4.7 de estas directrices.

4.1.2 Gobernanza

11. Además de las disposiciones establecidas en la sección 4.2.4 de las Directrices de la ABE para el responsable del cumplimiento de la PBC/FT³, el responsable del cumplimiento de PBC/FT⁴ se asegurará, como parte de su deber general de preparar políticas y procedimientos para cumplir los requisitos de la DDC, de que las políticas y procedimientos de alta de clientes a distancia se implementen de manera efectiva, se revisen periódicamente y se modifiquen cuando sea necesario.
12. El órgano de administración de la entidad de crédito y financiera deberá aprobar las políticas y procedimientos de alta de clientes a distancia y supervisar su correcta implementación.

4.1.3 La evaluación previa a la implementación de la solución de alta de clientes a distancia

13. Cuando se valore la adopción de una nueva solución de alta de clientes a distancia, las entidades de crédito y financieras realizarán una evaluación previa a la implementación de dicha solución.
14. Las entidades de crédito y financieras establecerán el alcance, los pasos y los requisitos de conservación de la información de la evaluación previa en sus políticas y procedimientos, que incluirán al menos:
 - a) una evaluación de la idoneidad de la solución en lo que respecta a la integridad y exactitud de los datos y los documentos que se incluyan, así como de la fiabilidad e independencia de las fuentes de información utilizadas;
 - b) una evaluación del impacto del uso de la solución de alta de clientes a distancia en los riesgos de toda la actividad de negocio, incluidos los riesgos de BC/FT, operacional, reputacional y legal;
 - c) la identificación de posibles medidas de mitigación y acciones de remediación para cada riesgo identificado en la evaluación con arreglo a la letra b);
 - d) pruebas para evaluar los riesgos de fraude, incluidos los riesgos de fraude basado en la suplantación de identidad y otros riesgos de tecnologías de la información y de las

³ Proyecto de directrices sobre políticas y procedimientos en relación con la gestión del cumplimiento y sobre el papel y las responsabilidades del responsable de cumplimiento de la PBC/FT con arreglo al artículo 8 y al capítulo VI de la Directiva.

⁴ De conformidad con los criterios de proporcionalidad establecidos en la sección 4.2.2 de las Directrices para el responsable de cumplimiento de la PBC/FT.



comunicaciones («TIC») y de seguridad, de conformidad con la disposición 43 de las Directrices de la ABE sobre gestión de riesgos de TIC y de seguridad⁵;

- e) una prueba de extremo a extremo del funcionamiento de la solución dirigida a los clientes, productos y servicios identificados en las políticas y procedimientos de alta de clientes a distancia.
15. Las entidades de crédito y financieras considerarán que se cumplen los criterios del apartado 14, letras a), d) y e), cuando la solución utilice uno de los siguientes elementos:
- a) sistemas de identificación electrónica notificados de conformidad con el artículo 9 del Reglamento (UE) n.º 910/2014 y que cumplan los requisitos de los niveles de seguridad «sustancial» o «alto» de conformidad con el artículo 8 de dicho Reglamento;
 - b) servicios de confianza cualificados pertinentes que cumplan los requisitos del Reglamento (UE) n.º 910/2014, en particular la sección 3 del capítulo III y el artículo 24, apartado 1, párrafo 2, letra b), de dicho Reglamento.
16. Las entidades de crédito y financieras deberán ser capaces de demostrar a su autoridad competente qué evaluaciones realizaron antes de la implementación de la solución de alta de clientes a distancia, el resultado de su evaluación y por qué es apropiado su uso a la luz de los riesgos de BC/FT identificados para los tipos de clientes, servicios, territorios y productos en su ámbito de aplicación.
17. Las entidades de crédito y financieras solo deberán empezar a utilizar una solución de alta de clientes a distancia cuando consideren que puede integrarse en el sistema de control interno general de la entidad, permitiendo así que la misma gestione adecuadamente los riesgos de BC/FT que puedan derivarse del uso de la solución de alta de clientes a distancia.

4.1.4 Supervisión continua de la solución de alta de clientes a distancia

18. Las entidades de crédito y financieras supervisarán la solución de alta de clientes a distancia de un modo continuo para garantizar que funciona de acuerdo con sus expectativas. Deberán complementar las políticas y procedimientos descritos en el apartado 9 con una descripción de al menos:
- a) los pasos que darán para quedar satisfechas con la calidad, integridad, exactitud e idoneidad actualizadas de los datos recogidos durante el proceso de alta de clientes a distancia, que deberán ser acordes con los riesgos de BC/FT a los que están expuestas las entidades de crédito y financieras;
 - b) el alcance y la frecuencia de tales revisiones periódicas; y

⁵ EBA/GL/2019/04.



- c) las circunstancias que darán lugar a revisiones *ad hoc* que deberán incluir al menos:
- a. cambios en la exposición al riesgo de BC/FT de la entidad de crédito y financiera;
 - b. deficiencias en el funcionamiento de la solución detectadas durante las actividades de control, auditoría o supervisión;
 - c. la observación de un aumento de los intentos de fraude;
 - d. cambios en el marco legal o normativo.
19. Las entidades de crédito y financieras incluirán en sus procedimientos y procesos las medidas de remediación cuando se haya materializado un riesgo o se hayan identificado errores que afecten a la eficiencia y eficacia de la solución general de alta de clientes a distancia. Estas medidas incluirán al menos:
- a) una revisión de todas las relaciones de negocios afectadas, para evaluar si la DDC inicial aplicada por las entidades de crédito o financieras ha sido suficiente para cumplir con el artículo 13, apartados 1 a), b) y c), de la Directiva (UE) 2015/849. Las entidades de crédito y financieras priorizarán las relaciones de negocios que conlleven el mayor riesgo de BC/FT;
 - b) teniendo en cuenta la información obtenida en la revisión antes mencionada, una evaluación de si una relación de negocios que se ve afectada deberá:
 - a. someterse a medidas adicionales de diligencia debida;
 - b. someterse a limitaciones, como límites al volumen de operaciones, cuando lo permita la legislación nacional, hasta el momento en que se haya producido una revisión;
 - c. resolverse;
 - d. comunicarse a la UIF;
 - e. reclasificarse en una categoría de riesgo diferente.
20. Las entidades de crédito y financieras considerarán la forma más eficaz de supervisar de un modo continuo la adecuación y la fiabilidad de las soluciones de alta de clientes a distancia. Deberán considerar uno o más de los siguientes medios, entre otros:
- i. pruebas de garantía de calidad;
 - ii. alertas y notificaciones críticas automatizadas;
 - iii. informes periódicos automatizados de calidad;



- iv. análisis de muestras;
 - v. revisiones de manuales.
21. Esta sección también se aplica cuando se utilizan soluciones de alta de clientes a distancia totalmente automatizadas que dependen en gran medida de algoritmos automatizados, con escasa o nula intervención humana.
22. Las entidades de crédito y financieras deberán ser capaces de demostrar a su autoridad competente qué revisiones han realizado y las medidas de remediación que han adoptado para subsanar las deficiencias detectadas durante la vida útil de la solución de alta de clientes a distancia.

4.2 Obtención de información

4.2.1 Identificación del cliente

23. Además de los puntos establecidos en el apartado 9, las entidades de crédito y financieras incluirán en sus políticas y procedimientos la información necesaria para identificar al cliente, los tipos de documentos, datos o información que utilizarán para verificar su identidad y la forma en que se verificará dicha información.
24. Las entidades de crédito y financieras se asegurarán de que:
- a) la información obtenida a través de la solución de alta de clientes a distancia está actualizada y es adecuada para cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios aplicables a la diligencia debida inicial con respecto al cliente;
 - b) cualquier imagen, vídeo, sonido y datos se capturan en un formato legible y con la calidad suficiente para que el cliente sea reconocible de forma inequívoca;
 - c) el proceso de identificación no continúa si se detectan deficiencias técnicas o interrupciones de conexión inesperadas.
25. Las entidades de crédito o financieras considerarán que se cumplen los criterios del apartado 24 cuando la solución utilice uno de los siguientes elementos:
- a) sistemas de identificación electrónica notificados de conformidad con el artículo 9 del Reglamento (UE) n.º 910/2014 y que cumplen los requisitos de los niveles de seguridad «sustancial» o «alto» de conformidad con el artículo 8 de dicho Reglamento;



- b) servicios de confianza cualificados pertinentes que cumplan los requisitos del Reglamento (UE) n.º 910/2014, en particular la sección 3 del capítulo III y el artículo 24, apartado 1, párrafo 2, letra b), de dicho Reglamento.
26. Los documentos y la información recabados en el proceso de identificación a distancia, que deben conservarse de conformidad con el artículo 40, apartado 1, letra a), de la Directiva (UE) 2015/849, llevarán una marca de tiempo y serán almacenados de manera segura por la entidad de crédito y financiera. El contenido de los registros almacenados, incluidas las imágenes, vídeos, sonido y datos, deberá estar disponible en un formato legible y permitir verificaciones posteriores.

4.2.2 Identificación de personas físicas

27. Las entidades de crédito y financieras determinarán en sus políticas, tal como se establece en la sección 4.1.1, apartado 9, la información que deben obtener para identificar a los clientes a distancia de conformidad con el artículo 13, apartado 1, letras a) y c), de la Directiva (UE) 2015/849. Además, las entidades de crédito y financieras definirán qué información:
- a) es introducida manualmente por el cliente;
 - b) se obtiene automáticamente de la documentación facilitada por el cliente;
 - c) se recoge utilizando otras fuentes internas o externas.
28. Las entidades de crédito y financieras establecerán y mantendrán mecanismos adecuados para garantizar la fiabilidad de la información que obtengan automáticamente con arreglo al apartado 27. Aplicarán controles para abordar los riesgos asociados, incluidos los riesgos asociados a la captura automática de datos, como la ocultación de la ubicación del dispositivo del cliente mediante direcciones de protocolo de internet (IP) falsificadas o servicios como redes privadas virtuales (VPN).

4.2.3 Identificación de personas jurídicas

29. Cuando las entidades de crédito y financieras den el alta a distancia de clientes que sean personas jurídicas, tendrán definidas en sus políticas y procedimientos, tal como se establece en el apartado 9 de la sección 4.1.1, los tipos de personas jurídicas cuya alta se admitirá, teniendo en cuenta el nivel de riesgo de BC/FT asociado a cada tipo, así como el nivel de intervención humana necesario para validar la información de identificación.
30. Las entidades de crédito y financieras se asegurarán de que la solución de alta de clientes a distancia tenga las características necesarias para recopilar:
- a) todos los datos y documentación pertinentes para identificar y verificar a la persona jurídica;



- b) todos los datos y documentación pertinentes para verificar que la persona física que actúa en nombre de la persona jurídica está legalmente facultada a tal efecto;
- c) la información relativa a los titulares reales de conformidad con la disposición 4.12 de las Directrices sobre factores de riesgo de BC/FT de la ABE⁶.

31. En cuanto a la persona física que actúe en nombre de una persona jurídica, las entidades de crédito y financieras aplicarán el proceso de identificación descrito en la sección 4.2.2.

4.2.4 Naturaleza y propósito de la relación de negocios

32. Cuando las entidades de crédito y financieras evalúen y, en su caso, obtengan información sobre el propósito y la naturaleza prevista de la relación de negocios de conformidad con el artículo 13, apartado 1, letra c), de la Directiva (UE) 2015/849, tal como se especifica con mayor detalle en el apartado 4.38 de las Directrices sobre factores de riesgo de BC/FT de la ABE, deberán, a efectos de estas directrices, haber completado las acciones pertinentes antes de que finalice el proceso de alta de clientes a distancia.

4.3 Autenticidad e integridad de los documentos

33. Cuando las entidades de crédito y financieras acepten reproducciones de un documento original y no lo examinen, adoptarán medidas para comprobar que la reproducción es fiable. Las entidades de crédito y financieras determinarán como mínimo lo siguiente:

- a) si la reproducción incluye características de seguridad incorporadas en el documento original y si las especificaciones del documento original que se reproduce son válidas y aceptables, en particular, el tipo y el tamaño de los caracteres y la estructura del documento, mediante su comparación con bases de datos oficiales, como por ejemplo PRADO⁷;
- b) si los datos personales han sido alterados o manipulados de otro modo o, si procede, que la imagen del cliente incluida en el documento no ha sido sustituida;
- c) la integridad del algoritmo utilizado para generar el número de identificación único del documento original, en caso de que el documento oficial se haya emitido con una zona de lectura mecanizada (MRZ, por sus siglas en inglés);
- d) si la reproducción facilitada tiene calidad y definición suficientes para garantizar que la información pertinente es inequívoca;
- e) que la reproducción facilitada no ha sido mostrada en una pantalla a partir de una fotografía o escaneo del documento de identidad original.

⁶ EBA/GL/2021/02.

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



34. Cuando las entidades de crédito y financieras utilicen funciones para leer automáticamente información de documentos, como algoritmos de reconocimiento óptico de caracteres (OCR, por sus siglas en inglés) o verificaciones de zona de lectura mecanizada (MRZ), adoptarán las medidas necesarias para garantizar que estas herramientas capturen la información de manera precisa y coherente.
35. En situaciones en las que el dispositivo utilizado por los clientes para demostrar su identidad permita la recogida de datos pertinentes, por ejemplo, porque los datos están contenidos en el chip de un documento nacional de identidad, y sea técnicamente viable para las entidades de crédito y financieras acceder a ellos, dichas entidades considerarán utilizar esta información para verificar su coherencia con la información obtenida a través de otras fuentes, como los datos presentados u otros documentos aportados por el cliente.
36. Cuando estén disponibles, durante el proceso de verificación, las entidades de crédito y financieras verificarán las eventuales características de seguridad incluidas en el documento oficial, como los hologramas, a modo de prueba de su autenticidad.
37. Las entidades de crédito y financieras establecerán en sus políticas y procedimientos cómo adaptarán sus solicitudes de documentación a efectos de la inclusión financiera. Cuando se acepten formas de documentación menos sólidas o no tradicionales como consecuencia de ello, llevarán a cabo, además de las medidas establecidas en el apartado 4.10 de las Directrices sobre factores de riesgo de BC/FT de la ABE, controles o una mayor intervención humana para asegurarse de que comprenden el riesgo de BC/FT asociado a la relación de negocios.

4.4 Confirmación de la identidad del cliente como parte del proceso de verificación

38. Las soluciones de alta de clientes a distancia implementadas por las entidades de crédito y financieras permitirán comprobar como mínimo lo siguiente, como parte de su proceso de verificación:
 - a) que existe una coincidencia entre la información visible de la persona física y la documentación facilitada;
 - b) cuando el cliente sea una persona jurídica, que figure en un registro público, si procede;
 - c) cuando el cliente sea una persona jurídica, que la persona física que la representa tenga derecho a actuar en su nombre.
39. Cuando la solución de alta de clientes a distancia implique el uso de datos biométricos para verificar la identidad del cliente, las entidades de crédito y financieras se asegurarán de que



los datos biométricos sean lo suficientemente únicos como para estar vinculados de manera inequívoca a una sola persona física. Las entidades de crédito y financieras utilizarán algoritmos sólidos y fiables para verificar la coincidencia entre los datos biométricos facilitados en el documento de identidad presentado y el nuevo cliente. En situaciones en las que la solución no proporcione el nivel de confianza requerido, se aplicarán controles adicionales.

40. En situaciones en las que las pruebas aportadas sean de calidad insuficiente, dando lugar a ambigüedades o incertidumbres, de manera que la realización de comprobaciones remotas se vea afectada, el proceso individual de alta de clientes a distancia se interrumpirá y se reiniciará o dirigirá a una verificación presencial.
41. Cuando las entidades de crédito y financieras utilicen soluciones de alta a distancia no asistidas, en las que el cliente no interactúe con un empleado para llevar a cabo el proceso de verificación:
 - a) garantizarán que cualquier fotografía o vídeo se tome en condiciones de iluminación adecuadas y que las propiedades requeridas se capturen con la claridad necesaria para permitir la verificación adecuada de la identidad del cliente;
 - b) se asegurarán de que cualquier fotografía o vídeo se tome en el momento en que el cliente lleve a cabo el proceso de verificación;
 - c) realizarán verificaciones de detección en directo, que pueden incluir procedimientos en los que se requiera una acción específica del cliente para comprobar que está presente en la sesión de comunicación o que pueden basarse en el análisis de los datos recibidos y no requerir una acción específica por parte del cliente;
 - d) utilizarán algoritmos sólidos y fiables para verificar si las fotografías o los vídeos tomados coinciden con las imágenes obtenidas de los documentos oficiales pertenecientes al cliente.
42. Cuando las entidades de crédito y financieras utilicen soluciones de alta de clientes a distancia asistidas, en las que el cliente interactúe con un empleado para llevar a cabo el proceso de verificación:
 - a) garantizarán que la calidad de la imagen y del audio sea suficiente para permitir una verificación adecuada de la identidad del cliente y que se utilicen sistemas tecnológicos fiables;
 - b) dispondrán la participación de un empleado que tenga suficiente conocimiento de la normativa aplicable en materia de PBC/FT y de los aspectos de seguridad de la verificación a distancia y que esté suficientemente capacitado para prever y prevenir el uso deliberado o intencionado de técnicas de engaño relacionadas con la



verificación a distancia y para detectarlas y reaccionar en caso de que se lleven a cabo;

- c) desarrollarán una guía de entrevista que defina los pasos posteriores del proceso de verificación a distancia, así como las acciones requeridas del empleado. La guía de entrevista incluirá directrices sobre la observación e identificación de factores psicológicos u otras características que puedan caracterizar conductas sospechosas durante la verificación a distancia.

43. En la medida de lo posible, las entidades de crédito y financieras utilizarán soluciones de alta de clientes a distancia que incluyan la aleatoriedad en la secuencia de acciones que debe llevar a cabo el cliente con fines de verificación, para protegerse contra riesgos como el uso de identidades sintéticas o la coerción. En la medida de lo posible, las entidades de crédito y financieras realizarán también asignaciones aleatorias del empleado responsable del proceso de verificación a distancia, para evitar la colusión entre el cliente y el empleado responsable.

44. Además de lo anterior, y en aquellos casos en que sea acorde al riesgo de BC/FT asociado a la relación de negocios, las entidades de crédito y financieras utilizarán uno o varios de los siguientes controles o una medida similar para incrementar la fiabilidad del proceso de verificación. Dichos controles o medidas pueden incluir, entre otros, los siguientes:

- a) realización de un primer ingreso procedente de una cuenta de la que el cliente sea el único titular o un cotitular en una entidad de crédito o financiera regulada en el EEE o en un tercer país sujeto a requisitos en materia de PBC/FT no menos rigurosos que los exigidos por la Directiva (UE) 2015/849;
- b) envío al cliente de un código de acceso generado aleatoriamente para confirmar su presencia durante el proceso de verificación a distancia. El código de acceso será de un solo uso y con caducidad;
- c) captura de datos biométricos para compararlos con los datos recogidos a través de otras fuentes independientes y fiables;
- d) contactos telefónicos con el cliente;
- e) envío de correo directo (tanto electrónico como postal) al cliente.

45. Las entidades de crédito y financieras considerarán que se cumplen los criterios de los apartados 38 a 43 cuando la solución utilice uno de los siguientes elementos:

- a) sistemas de identificación electrónica notificados de conformidad con el artículo 9 del Reglamento (UE) n.º 910/2014 y que cumplen los requisitos de los niveles de seguridad «sustancial» o «alto» de conformidad con el artículo 8 de dicho Reglamento;



- b) servicios de confianza cualificados pertinentes que cumplan los requisitos del Reglamento (UE) n.º 910/2014, en particular la sección 3 del capítulo III y el artículo 24, apartado 1, párrafo 2, letra b), de dicho Reglamento.

4.5 Recurso a terceros y externalización

- 46. Además de lo establecido en el apartado 9, las entidades de crédito y financieras incluirán en sus políticas y procedimientos especificaciones que establezcan qué funciones y actividades de alta de clientes a distancia serán realizadas o llevadas a cabo por la entidad de crédito y financiera, por terceros o por otro proveedor de servicios externalizados.

4.5.1 Recurso a proveedores terceros de conformidad con el capítulo II, sección 4, de la Directiva (UE) 2015/849

- 47. Además de las Directrices sobre factores de riesgo de BC/FT de la ABE⁸, en particular las directrices 2.20 a 2.21 y 4.32 a 4.37 de dichas Directrices, las entidades de crédito y financieras aplicarán los siguientes criterios:
 - a) adoptarán las medidas necesarias para cerciorarse de que los procesos y procedimientos de DDC propios para el alta de clientes a distancia y la información y los datos que recojan en este contexto son suficientes y coherentes con los requisitos establecidos en las presentes directrices;
 - b) garantizarán la continuidad de las relaciones de negocios establecidas entre el cliente y la entidad de crédito y financiera para evitar sucesos que puedan poner de manifiesto deficiencias en el proceso de alta de clientes a distancia llevado a cabo por el tercero.

4.5.2 Externalización de la DDC

- 48. Cuando las entidades de crédito y financieras externalicen la totalidad o parte del proceso de alta de clientes a distancia a un proveedor de servicios externalizados, tal como se contempla en el artículo 29 de la Directiva (UE) 2015/849, aplicarán, además de las directrices 2.20 a 2.21 y 4.32 a 4.37 de las Directrices sobre factores de riesgo de BC/FT de la ABE y de las Directrices sobre externalización de la ABE⁹, cuando proceda, antes y durante la relación de negocios con el proveedor de servicios externalizados, las siguientes medidas, cuyo alcance se ajustará en función del riesgo:
 - a) garantizarán que el proveedor de servicios externalizados implemente y cumpla eficazmente las políticas y procedimientos de alta de clientes a distancia de la entidad de crédito y financiera de conformidad con el contrato de externalización.

⁸ EBA/GL/2021/02.

⁹ [EBA Guidelines on outsourcing arrangements.docx \(europa.eu\)](https://www.eba.europa.eu/media/1000000/attachment/13112021/13112021_guidelines_on_outsourcing_arrangements.docx).



Esto deberá lograrse mediante informes periódicos, supervisión continua, visitas *in situ* o análisis de muestras;

- b) llevarán a cabo evaluaciones para garantizar que el proveedor de servicios externalizados esté suficientemente equipado y capacitado para llevar a cabo el proceso de alta de clientes a distancia. Las evaluaciones pueden incluir, entre otras, la valoración de la formación de los empleados, la adecuación tecnológica y la gestión de los datos en el proveedor de servicios externalizados;
- c) se asegurarán de que el proveedor de servicios externalizados informe a las entidades de crédito y financieras de cualquier cambio propuesto en el proceso de alta de clientes a distancia o cualquier modificación realizada en la solución proporcionada por el mismo.

49. Cuando el proveedor de servicios externalizados almacene datos de clientes, incluidos, entre otros, fotografías, vídeos y documentos, durante el proceso de alta a distancia, las entidades de crédito y financieras garantizarán que:

- a) solo se recogen y conservan los datos necesarios del cliente con arreglo a un plazo de conservación claramente definido;
- b) el acceso a los datos está estrictamente limitado y registrado;
- c) se aplican las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la protección de los datos almacenados.

4.6 Gestión de riesgos de TIC y de seguridad

50. Las entidades de crédito y financieras identificarán y gestionarán sus riesgos de TIC y de seguridad relacionados con el uso del proceso de alta de clientes a distancia, incluido cuando las entidades de crédito y financieras recurran a terceros o cuando el servicio se externalice, también a entidades del grupo.

51. Además de cumplir los requisitos establecidos en las Directrices de la ABE sobre gestión de riesgos de TIC y de seguridad¹⁰ cuando proceda, las entidades de crédito y financieras utilizarán canales de comunicación seguros para interactuar con el cliente durante el proceso de alta de clientes a distancia. La solución de alta de clientes a distancia utilizará protocolos seguros y algoritmos criptográficos de acuerdo con las mejores prácticas del sector para salvaguardar la confidencialidad, autenticidad e integridad de los datos intercambiados, cuando corresponda.

52. Las entidades de crédito y financieras proporcionarán un punto de acceso seguro para iniciar el proceso de alta de clientes a distancia basado en los certificados cualificados de sellos electrónicos a que se refiere el artículo 3, apartado 30, del Reglamento (UE) n.º 910/2014 o

¹⁰ EBA/GL/2019/04.



de autenticación de sitios web a que se refiere el artículo 3, apartado 39, de dicho Reglamento. También se informará al cliente de las medidas de seguridad aplicables que deben adoptarse para garantizar un uso seguro del sistema.

53. Cuando se use un dispositivo multiusos para realizar el proceso de alta de clientes a distancia, se utilizará un entorno seguro para ejecutar el código informático por parte del cliente, si procede. Se aplicarán medidas de seguridad adicionales para garantizar la seguridad y la fiabilidad del código informático y de los datos recogidos, con arreglo a la evaluación de riesgos de seguridad establecida en las Directrices de la ABE sobre gestión de riesgos de TIC y de seguridad.

4.7 Cumplimiento de estas directrices cuando las entidades de crédito y financieras utilicen los servicios de confianza y los procesos de identificación nacionales a que se refiere el artículo 13, apartado 1, letra a), de la Directiva (UE) 2015/849

54. Para cumplir las presentes directrices, las entidades de crédito y financieras podrán utilizar los servicios de confianza y los procesos de identificación electrónica segura que hayan regulado, reconocido, aprobado o aceptado las autoridades nacionales competentes según se establece en el artículo 13, apartado 1, letra a), de la Directiva (UE) 2015/849. Al utilizar dichas soluciones, las entidades de crédito y financieras evaluarán en qué medida la solución cumple las disposiciones de las presentes directrices y aplicarán las medidas necesarias para mitigar los riesgos pertinentes derivados del uso de estas soluciones. En particular, tendrán en cuenta si se abordan los siguientes riesgos:
- a) los riesgos inherentes a la autenticación y si sus políticas y procedimientos establecen medidas específicas de mitigación, especialmente en lo que respecta a los riesgos de fraude por la suplantación de identidad;
 - b) el riesgo de que la identidad del cliente no sea la identidad declarada;
 - c) el riesgo de pérdida, robo, suspensión, revocación o caducidad de las pruebas de identidad, incluidas, según corresponda, herramientas para detectar y prevenir el uso de fraudes de identidad.