**Noile cerințe de reglementare privind canalele digitale de înrolare a clienților impun modificări în procesele și procedurile băncilor. Care sunt provocările?**

*Material de opinie de* ***Dimitrios Goranitis****, Lider global risc și reglementare pentru sectorul serviciilor financiare și Lider Europa Centrală pentru sectorul serviciilor financiare,* ***Andrada Tănase****, Director Consultanță în managementul riscului, și* ***Meral Caiali****, Manager Consultanță în managementul riscului, Deloitte România*

După succesul răsunător obținut în retail, tehnologie, media și comunicații, activitatea de înrolare la distanță a clienților începe să câștige teren și în rândul instituțiilor de credit și financiare, domeniu în care oferirea acestei opțiuni unui client este un demers complex, din cauza reglementărilor stricte. Măsurile restrictive impuse la începutul perioadei de pandemie de COVID-19 au limitat libertatea de mișcare a oamenilor și au impulsionat băncile să accelereze transformarea tehnologică, inclusiv prin crearea de canale digitale pentru a atrage noi clienți. Clienții băncilor aveau deja, de mulți ani, opțiunea de a efectua zilnic tranzacții și operațiuni bancare prin intermediul internet bankingului sau a aplicațiilor de smartphone banking, însă înrolarea unui client nou prin intermediul acestor canale este o arie în care puține bănci deveniseră active înainte de pandemie.

**Autoritatea Bancară Europeană a publicat ghidul cu privire la procesul de înrolare la distanță a clienților**

Pentru a putea înrola un client nou prin intermediul canalelor digitale, băncile trebuie să respecte o serie întreagă de cerințe din partea autorităților de reglementare. Însă divergențele în materie de reglementare reprezintă un obstacol în calea inovării și a furnizării transfrontaliere de servicii financiare, ele putând crea lacune și expune piața UE la riscuri legate de criminalitatea financiară. Din acest motiv, în noiembrie 2022, Autoritatea Bancară Europeană (ABE) a publicat ghidul cu privire la procesul de înrolare la distanță a clienților în conformitate cu Directiva (EU) 849/2015, art.13 (1). Acest ghid stabilește standarde comune privind dezvoltarea și punerea în aplicare a unor procese și politici solide referitoare la obligația de cunoaștere a clientelei pentru a preveni riscurile asociate spălării banilor și finanțării terorismului.

**Care sunt cerințele cu privire la procesul de înrolare la distanță a clienților?**

Ghidul ABE asigură o abordare comună în ceea ce privește procesul de identificare a clienților la distanță și introduce noi principii cu privire la politicile și procedurile interne ale băncilor, autenticitatea documentelor, procesul de externalizare și gestionarea riscurilor de securitate informatică.

În materie de politici și proceduri interne, este foarte important ca instituțiile de credit și financiare să efectueze evaluări prealabile ale soluției de înrolare la distanță a clienților și să poată demonstra autorității competente rezultatul acestora. De asemenea, este indicată stabilirea unei liste preliminare cu toate datele necesare pe care banca le va colecta și utiliza în procesul de identificare a clientului.

Clasificarea tipurilor de clienți este un alt aspect esențial. În cadrul politicilor și procedurilor interne, băncile trebuie să stipuleze informațiile de care au nevoie pentru a identifica de la distanță clienții persoane fizice sau juridice, ținând seama de nivelul riscului de spălare a banilor și de finanțare a terorismului asociat fiecărei categorii, precum și de nivelul de intervenție a operatorilor umani necesar pentru validarea identității clienților.

**Provocările din cadrul procesului de înrolare la distanță a clienților**

Externalizarea reprezintă principala provocare. Instituțiile de credit și financiare trebuie să efectueze evaluări de risc pentru a se asigura că furnizorii de servicii sunt suficient de bine echipați și capabili să efectueze procesul de înrolare la distanță a clienților și că acesta respectă și pune în aplicare în mod eficient politicile și procedurile instituției de credit sau financiare.

În ultimii ani, soluțiile de externalizare din industria financiară au luat amploare. Odată cu ele, și riscurile de securitate informatică. Din acest motiv, băncile trebuie să utilizeze protocoale securizate și algoritmi criptografici în conformitate cu bunele practici din industrie pentru a proteja confidențialitatea, autenticitatea și integritatea datelor clienților lor.

O altă provocare este autenticitatea și integritatea documentelor. Instituțiile de credit și financiare trebuie să ia măsuri pentru a se asigura că reproducerile documentelor originale sunt veridice și că softurile care citesc automat documentele captează informațiile într-un mod precis și consecvent. De asemenea, este necesară utilizarea datelor biometrice pentru a verifica identitatea clientului, fapt care necesită utilizarea unor algoritmi puternici și fiabili pentru a confirma concordanța dintre caracteristicile fizice (recunoașterea irisului sau recunoașterea facială) sau chiar comportamentale (mersul) ale unei persoane și documentele prezentate în timpul procesului de înrolare la distanță.

**Beneficiile pentru instituțiile de credit și** **financiare**

Ghidul ABE vine cu beneficii semnificative pentru instituțiile de credit și financiare, întrucât acestea vor putea urma un standard comun. Acest standard contribuie la atenuarea riscurilor care rezultă din utilizarea soluțiilor digitale de înrolare la distanță a clienților, cum ar fi frauda, uzurparea identității sau riscurile asociate cu spălarea banilor și cu finanțarea terorismului.

Ghidul se aplică procesului standard de înrolare la distanță a clienților. Cu toate acestea, în cazul în care instituțiile de credit și financiare ar dori să aplice un proces simplificat de cunoaștere a clientelei, acestea pot ajusta elementele care se referă la natura, tipul datelor și documentația folosită în verificarea identității clienților, în conformitate cu o abordare bazată pe risc.