

ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ “DIGITAL ON-BOARDING”

1. Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Μέσω της συγκεκριμένης υπηρεσίας έχετε τη δυνατότητα εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια να αποκτήσετε βασική τραπεζική σχέση με την Τράπεζα με εξ αποστάσεως ηλεκτρονική ταυτοποίηση («digital on boarding») η οποία περιλαμβάνει το άνοιγμα νέου λογαριασμού ατομικού, χορήγηση χρεωστικής κάρτας, καθώς και κωδικών e banking, χωρίς να απαιτείται η φυσική σας παρουσία σε κατάστημα.

2. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ

Μπορείτε να κάνετε οποτεδήποτε χρήση της Υπηρεσίας μέσω του συνδέσμου <https://cbe-dob.inss.com.gr>. Για να προβείτε στη σχετική χρήση θα πρέπει καταρχήν: Α) να είστε φυσικό πρόσωπο, Β) Να είστε από 18 ετών και πάνω, Γ) Να είστε μόνιμος κάτοικος και να φορολογείστε αποκλειστικά στην Ελλάδα. Δ) Να διαθέτετε πρωτότυπο έγγραφο για την ταυτοποίησή σας από την Ελλάδα, με τις προδιαγραφές της με αρ. 172/29.05.2020 Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής το οποίο συμπεριλαμβάνεται στο Επιγραμματικό Δημόσιο Μητρώο Γνήσιων Εγγράφων Ταυτότητας και Ταξιδιού (PRADO) του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δελτίο αστυνομικής ταυτότητας Έλληνα πολίτη ή Ελληνικό Διαβατήριο, Ε) να διαθέτετε συσκευή ηλεκτρονικού υπολογιστή ή κινητού τηλεφώνου για να συνδεθείτε και η ταυτοποίηση θα πραγματοποιείται με τη χρήση μιας και μόνο συσκευής καθ' όλη τη διάρκειά της.

Για την εγγραφή θα ορίσετε διαπιστευτήρια (password) που θα πρέπει να φυλάσσετε και να μην κοινολογείτε σε τρίτους για την ασφάλεια των συναλλαγών σας. Οι συγκεκριμένοι κωδικοί, σε συνδυασμό με το email σας, σας ταυτοποιούν ενώπιον της Τράπεζας και με τη χρήση τους αποδέχεσθε ότι κάθε ενέργειά σας σε σχέση με την Υπηρεσία και την απόκτηση προϊόντων από αυτήν προέρχεται και είναι εγκεκριμένη από εσάς.

3. ΠΑΡΟΧΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Για την παροχή της Υπηρεσίας με εξ αποστάσεως ταυτοποίησή σας, θα σας ζητηθούν τα αναγκαία στοιχεία και έγγραφα, ως προβλέπονται στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και σύμφωνα με τη με αρ. 172/29.05.2020 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση πελάτη από πιστωτικό ίδρυμα και έχουν ειδικότερα ως εξής:

I) Αριθμός κινητού τηλεφώνου. Η επαλήθευση θα λάβει χώρα με αποστολή μηνύματος στο κινητό σας τηλέφωνο με τον ειδικό μοναδικό αριθμό αναγνώρισης ως προβλέπεται από το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο. Σε περίπτωση κατά την οποία ο αριθμός κινητού τηλεφώνου αντιστοιχεί σε διαφορετικό πελάτη της Τράπεζας, η πρόσβασή σας στην Υπηρεσία δε θα είναι εφικτή.

II) Αριθμό Φορολογικού Μητρώου

III) Δυναμικό αυτοπορτρέτο (dynamic selfie).

IV) Δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατήριο (μπροστινή και πίσω όψη), εφόσον είναι σε ισχύ.

Εάν υπηρετείτε στα Σώματα Ασφαλείας ή τις Ένοπλες Δυνάμεις, την υπηρεσιακή ταυτότητά σας.

V) Δήλωση επαγγέλματος / βεβαίωση επαγγελματικής ιδιότητας

Εάν είστε μισθωτός, βεβαίωση εργοδότη, την πιο πρόσφατη απόδειξη μισθοδοσίας ή βεβαίωση του αρμόδιου ασφαλιστικού φορέα.

Εάν υπηρετείτε στα Σώματα Ασφαλείας ή τις Ένοπλες Δυνάμεις, υπηρεσιακή ταυτότητα, καθώς και την πιο πρόσφατη απόδειξη μισθοδοσίας.

Εάν είστε ελεύθερος επαγγελματίας, έγγραφο που πιστοποιεί το επάγγελμά σας, όπως:

- Βεβαίωση έναρξης επιτηδεύματος.
- Επαγγελματική ταυτότητα.
- Βεβαίωση αρμόδιου συλλόγου.
- Βεβαίωση φορέα κοινωνικής ασφάλισης.
- Στοιχεία μητρώου από το TAXIS όπου εμφανίζεται η επιχειρηματική δραστηριότητα.

Εάν είστε αγρότης, εκκαθαριστικό φόρου εισοδήματος με αναφορά σε γεωργικές επιχειρήσεις στην ενότητα «Κύριο Εισόδημα» ή βεβαίωση του αρμόδιου ασφαλιστικού φορέα.

Εάν είστε φοιτητής, ακαδημαϊκή ταυτότητα ή βεβαίωση σπουδών.

Εάν είστε συνταξιούχος, την πιο πρόσφατη απόδειξη σύνταξης ή βεβαίωση του αρμόδιου ασφαλιστικού φορέα.

Εάν είστε άνεργος, κάρτα ανεργίας από τον ΟΑΕΔ σε ισχύ ή Υπεύθυνη Δήλωση μέσω GovGr όπου προκύπτει η ιδιότητα του ανέργου.

VI) εκκαθαριστικό φόρου εισοδήματος (τελευταίο)

Εάν δεν κάνετε φορολογική δήλωση, ανεβάζετε τη βεβαίωση απόδοσης ΑΦΜ από την εφορία σας.

Σε αυτήν την περίπτωση, χρειάζεται να επιλέξετε τον λόγο που δεν μπορείτε να μας υποβάλετε εκκαθαριστικό φόρου εισοδήματος (π.χ. δεν είχατε εισόδημα τον προηγούμενο χρόνο)

VII) Αντίγραφο λογαριασμού από οργανισμό κοινής ωφέλειας (ηλεκτρισμός, ύδρευση, τηλεφωνία) και λογαριασμό κινητής τηλεφωνίας ή βεβαίωση κινητού (πρόσφατο).

Σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας και κατόπιν αυτής δύναται να σας ζητηθούν επιπλέον αναγκαία κατά περίπτωση στοιχεία, έγγραφα και διευκρινίσεις, τα οποία θα πρέπει να αποστείλετε εντός του συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου που θα σας τεθεί, άλλως η αίτησή σας θα απορριφθεί. Όλα τα έγγραφα που θα αποσταλούν στην Τράπεζα θα πρέπει είτε να διαβιβασθούν είτε να εκδοθούν μέσω του GovGr.

Εσείς επιλέγετε με ποια ειδικότερη διαδικασία θα γίνει η ταυτοποίησή σας, δηλαδή είτε μέσω τηλεδιάσκεψης – βιντεοκλήσης (videoconference), είτε αυτοματοποιημένα μέσω λήψης δυναμικού αυτοπορτρέτου (dynamic- selfie). Ωστόσο στην περίπτωση ύπαρξης παλαιάς αστυνομικής ταυτότητας, καθώς και στρατιωτικής ταυτότητας η ταυτοποίηση θα γίνεται αποκλειστικά μέσω agent.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΙΝΤΕΟΚΛΗΣΗΣ

Με την αποδοχή του παρόντος παρέχετε τη συγκατάθεσή σας για τη διενέργεια ελέγχου ταυτοποίησης από εξουσιοδοτημένο συνεργάτη της Τράπεζας μέσω βιντεοκλήσης, εφόσον επιλέξετε τον σχετικό τρόπο ταυτοποίησης έναντι του αυτοματοποιημένου και αφού επιλέξετε ειδικότερα ημέρα και ώρα του σχετικού ραντεβού. Προς τούτο, θα πρέπει να διαθέτετε ηλεκτρονικό υπολογιστή με κάμερα και ηχεία (ενσωματωμένα) και συσκευή κινητής τηλεφωνίας, προκειμένου να λάβετε τον σχετικό κωδικό ασφαλείας (OTP) πριν την έναρξη της βιντεοκλήσης, να βρίσκεστε σε καλά φωτισμένο και ήσυχο μέρος, να έχετε στη διάθεσή σας το έγγραφο της ταυτότητάς σας και ένα κενό χαρτί και στυλό, καθώς και να διασφαλίσετε καλό επίπεδο διαδικτυακής διασύνδεσης.

Ο έλεγχος ταυτοποίησης από τον εντεταλμένο συνεργάτη περιλαμβάνει, ενδεικτικά και μη περιοριστικά, τον έλεγχο της φυσικής σας παρουσίας, τον έλεγχο των βασικών σας στοιχείων, τη λήψη φωτογραφίας του εγγράφου ταυτοποίησής σας, καθώς επίσης έλεγχο των βιομετρικών σας στοιχείων όπως ιδίως μέσω φωτογραφίας (capture) του προσώπου σας, σε σύγκριση με τα έγγραφα ταυτοποίησής σας, και έλεγχο εγκυρότητας του εγγράφου ταυτοποίησης. Στο πλαίσιο αυτό αποδέχεστε ότι ο εντεταλμένος συνεργάτης θα έχει τη δυνατότητα να σας ζητήσει να του υποδείξετε τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του εγγράφου ταυτοποίησης ή να προβείτε σε συγκεκριμένη κίνηση.

5. ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ

Σε περίπτωση που επιλέξετε η ταυτοποίησή σας να γίνει αυτοματοποιημένα, θα σας ζητηθεί

III) Δυναμικό αυτοπορτρέτο (dynamic selfie).

IV) Δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατήριο

Σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας και κατόπιν αυτής δύναται να σας ζητηθούν επιπλέον αναγκαία κατά περίπτωση στοιχεία, έγγραφα και διευκρινίσεις, τα οποία θα πρέπει να αποστείλετε εντός του συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου που θα σας τεθεί, άλλως η αίτησή σας θα απορριφθεί.

6. ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Κατά τη διαδικασία της ως άνω εξ αποστάσεως ταυτοποίησής σας η Τράπεζα μεριμνά και λαμβάνει τα αναγκαία τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, σε όλα τα στάδια του on-boarding, ενώ παράλληλα διασφαλίζει αντίστοιχο επίπεδο προστασίας και τήρηση δεσμεύσεων και από τους συνεργάτες της, με σχετικούς συμβατικούς όρους. Ενδεικτικά, ως μέτρα λαμβάνονται κρυπτογράφηση των δεδομένων, διαβαθμισμένη πρόσβαση χρηστών, λήψη ενημερώσεων ασφαλείας, θέσπιση Πολιτικών και Διαδικασιών.

7. ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Στο πλαίσιο της εν λόγω Υπηρεσίας η Τράπεζα δια των εξουσιοδοτημένων εργαζομένων και συνεργατών της επεξεργάζεται τα αναγκαία δεδομένα σας και μεριμνά για την προστασία τους, λαμβάνοντας μέτρα ασφαλείας και υπογράφοντας σχετικές ρήτρες

εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας όταν και όπου απαιτείται, πάντοτε σύμφωνα με τις διατάξεις και τις αρχές του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΕΕ 2016/679), της εκάστοτε ισχύουσας ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και της νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τις αποφάσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ). Μπορείτε να ενημερωθείτε αναλυτικά για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων ανατρέχοντας στη σχετική Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων και Cookies της Τράπεζας.

8. ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΚΑΙ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ

Όλο το περιεχόμενο του παρόντος, συμπεριλαμβανομένων και των διακριτικών τίτλων, σημάτων, εικόνων, γραφικών, φωτογραφιών, σχεδίων, κειμένων κλπ. αποτελούν αντικείμενα αποκλειστικών δικαιωμάτων πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας του εκάστοτε δικαιούχου αυτών και προστατεύονται κατά τις σχετικές διατάξεις του ελληνικού δικαίου, του ευρωπαϊκού δικαίου και των διεθνών συμβάσεων.

Απαγορεύεται οποιαδήποτε αντιγραφή, μεταφορά ή δημιουργία παράγωγης εργασίας με βάση το περιεχόμενο αυτό ή παραπλάνηση του κοινού σχετικά με τον πραγματικό πάροχο. Η αναπαραγωγή, επανέκδοση, φόρτωση, ανακοίνωση, διάδοση ή μετάδοση ή οποιαδήποτε άλλη χρήση του περιεχομένου με οποιοδήποτε τρόπο ή μέσο για εμπορικούς ή άλλους σκοπούς επιτρέπεται μόνο κατόπιν προηγούμενης έγγραφης συναίνεσης του εκάστοτε δικαιούχου των πνευματικών δικαιωμάτων. Τα ονόματα, εικόνες, λογότυπα και διακριτικά γνωρίσματα που αντιπροσωπεύουν τον ιστότοπο ή τρίτα μέρη, είναι αποκλειστικά σήματα αυτών προστατευόμενα από τους σχετικούς νόμους περί εμπορικών σημάτων. Η εμφάνισή τους στον διαδικτυακό τόπο δεν θα πρέπει κατά κανένα τρόπο να εκληφθεί ως μεταβίβαση ή εκχώρηση άδειας ή δικαιώματος χρήσης τους.

9. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΧΡΗΣΤΗ

Με την αποδοχή των παρόντων όρων συμφωνείτε και δεσμεύεστε να χρησιμοποιείτε τον παρόντα ιστότοπο με νόμιμο και θεμιτό τρόπο. Η χρήση από μέρους σας της εν λόγω Υπηρεσίας συνεπάγεται ιδίως τις κάτωθι ειδικότερες υποχρεώσεις και απαγορεύσεις:

- I) Υποχρεούστε να κάνετε χρήση της Υπηρεσίας αποκλειστικά για τον σκοπό που σχετίζεται αμιγώς με το αντικείμενο και τα προϊόντα της Υπηρεσίας. Κάθε εκ μέρους σας αθέμιτη χρήση της Υπηρεσίας συνιστά παράβαση των παρόντων όρων και η Τράπεζα διατηρεί το δικαίωμα διακοπής παροχής της Υπηρεσίας.
- II) Τα διαπιστευτήρια που αποκτάτε για τη χρήση της Υπηρεσίας θα πρέπει να διατηρούνται από εσάς απόρρητα και να μην κοινολογούνται ή παραχωρούνται σε τρίτα πρόσωπα. Σε αντίθετη περίπτωση η Τράπεζα δε φέρει καμία απολύτως ευθύνη για την πρόκληση οποιαδήποτε ζημιάς.
- III) Δηλώνετε υπεύθυνα ότι όλα τα δηλωθέντα από εσάς στοιχεία και έγγραφα είναι αληθή και ακριβή, σε περίπτωση δε διαπίστωση του αντιθέτου η Τράπεζα δύναται να διακόψει την πρόσβασή σας στην Υπηρεσία.
- IV) Παραμένετε αποκλειστικά υπεύθυνος να διαθέτετε τον απαραίτητο εξοπλισμό, λογισμικό, τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και οποιαδήποτε υπηρεσία που είναι αναγκαία για να αποκτάτε πρόσβαση στον ιστότοπο με ασφάλεια.

- V) Παραμένετε υπεύθυνος για την προστασία του συστήματός του από ιούς και άλλο κακόβουλο λογισμικό.

10. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η Τράπεζα και οι προστηθέντες της δεν φέρουν ουδεμία ευθύνη για την οποιαδήποτε από μέρους σας γνωστοποίηση ή/ και παραχώρηση σε τρίτους των πάσης φύσεως διαπιστευτηρίων και κωδικών σας καθώς και για οποιαδήποτε ζημιά τυχόν προκληθεί σε βάρος σας από την ως άνω γνωστοποίηση/ παραχώρηση και αθέμιτη ή κακόβουλη χρήση από τρίτους. Η Τράπεζα και οι προστηθέντες της δεν φέρουν καμία ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή παραβίαση διαπιστευτηρίων χρηστών, εφόσον δεν οφείλεται σε δική τους υπαιτιότητα. Ο κάθε χρήστης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την τήρηση της εμπιστευτικότητας των κωδικών του και την ορθή χρήση αυτών.

Επιπλέον, η Τράπεζα και οι προστηθέντες της δεν φέρουν καμία ευθύνη για ενδεχόμενα τεχνικά προβλήματα που τυχόν παρουσιασθούν, όταν επιχειρείται η πρόσβαση στον ιστότοπο ή/ και κατά τη διάρκεια αυτής, και σχετίζονται με τη λειτουργικότητα ή τη συμβατότητα της υποδομής του χρήστη με τη χρήση του ιστοτόπου. Ενδεικτικά, δε φέρουν καμία ευθύνη σε οποιαδήποτε δυσλειτουργία ή διακοπή της διαδικασίας που οφείλεται στο δίκτυο, στην ηλεκτροδότηση, στον εξοπλισμό σας, στη συσκευή σας, σε δικό σας σφάλμα, στην κινητή τηλεφωνία κ.ο.κ.

Σε καμία δε περίπτωση η Τράπεζα και οι προστηθέντες της δεν ευθύνονται αστικώς ή ποινικώς για οποιαδήποτε ζημιά (θετική, ειδική ή αποθετική, η οποία ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, διαζευκτικά ή/και σωρευτικά συνίσταται σε απώλεια κερδών, δεδομένων, διαφυγόντα κέρδη, χρηματική ικανοποίηση κλπ.) που τυχόν θα υποστεί χρήστης από αιτία που έχει σχέση με τη λειτουργία ή μη ή/και τη χρήση του διαδικτυακού τόπου ή/και σε αδυναμία παροχής υπηρεσιών ή/και πληροφοριών που διατίθενται από αυτόν ή/και από τυχόν μη επιτρεπόμενες παρεμβάσεις τρίτων σε υπηρεσίες ή/και πληροφορίες που διατίθενται μέσω αυτού. Επιπλέον δεν ευθύνονται για οποιαδήποτε οικονομική απώλεια, διαφυγόντα κέρδη, ζημιά άμεση, έμμεση ή αποθετική των χρηστών, όπως και αν προκύπτει.

Τέλος, η Τράπεζα και οι προστηθέντες της δεν ευθύνονται για τυχόν χρεώσεις παρόχων διαδικτυακής σύνδεσης ή τηλεφωνίας.

11. ΑΠΟΔΟΧΗ ΟΡΩΝ

Αποδέχετε τους όρους της παρούσας ηλεκτρονικά, με τη συμπλήρωση του σχετικού πεδίου αποδοχής, πριν προχωρήσετε στην Υπηρεσία. Σε περίπτωση τροποποίησης των παρόντων όρων, η Τράπεζα θα σας γνωστοποιήσει τις τροποποιήσεις με κάθε πρόσφορο μέσο, όπως ιδίως με ανάρτηση των επικαιροποιημένων όρων, τηρουμένου του δικαιώματός σας αντίθεσης σε κάθε σχετική τροποποίηση της Υπηρεσίας έως το χρονικό σημείο έναρξης εφαρμογής των εκάστοτε τροποποιήσεων, διαφορετικά και σε περίπτωση συνέχισης χρήσης της Υπηρεσίας, θεωρείται ότι αποδέχετε τις τροποποιήσεις.

12. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ

Ο πελάτης για να πραγματοποιήσει ταυτοποίηση, θα πρέπει αρχικά να κάνει εγγραφή στο σύστημα, συμπληρώνοντας στοιχεία όπως email & password.

Στη συνέχεια θα λάβει email όπου θα πρέπει να επιβεβαιώσει ότι είναι ο ίδιος και να επιλέξει το τρόπο της ταυτοποίησης (αυτόματη ή με τηλεδιάσκεψη με agent).

Ταυτοποίηση προσώπου με αυτόματη ταυτοποίηση (selfie)

Για την αυτόματη διαδικασία, η εφαρμογή ζητά από το πελάτη να επιβεβαιώσει ότι είναι μεγαλύτερος από 16 ετών, να αποδεχτεί τους όρους της διαδικασίας.

Θα πρέπει να επιλέξει το έγγραφο με το οποίο θα ταυτοποιηθεί. Για την αυτοματοποιημένη ταυτοποίηση (selfie) τα έγγραφα ταυτοποίησης που ισχύουν, είναι οι νέες ταυτότητες και τα διαβατήρια. Για οποιοδήποτε άλλο έγγραφο η τράπεζα θα ενημερώνει τον πελάτη, ώστε να προβεί σε ταυτοποίηση μέσω agent.

Για τον έλεγχο του διαβατηρίου και της νέας ταυτότητας η εφαρμογή ζητά να φέρεις το έγγραφό κοντά στη κάμερα, ώστε να μπορεί να είναι ευδιάκριτες οι πληροφορίες και αυτόματα, μετά από 3” τραβάει αυτόματα φωτογραφία (screenshot) το έγγραφο. Ο πελάτης, αν διαπιστώσει ότι το έγγραφο δεν είναι σωστά στη φωτογραφία, τότε έχει τη δυνατότητα να τραβήξει εκ νέου φωτογραφία.

Στο επόμενο βήμα, η εφαρμογή, ζητά από το πελάτη, να τοποθετήσει το πρόσωπο του απέναντι από τη κάμερα, και εντός τους πλαισίου που δείχνει στην οθόνη, ώστε με την ίδια διαδικασία, με το έγγραφό και σε 3”, να τραβήξει φωτογραφία τα χαρακτηριστικά του προσώπου. Ο πελάτης, αν διαπιστώσει ότι δεν εμφανίζεται σωστά στη φωτογραφία το πρόσωπο του, τότε έχει τη δυνατότητα να τραβήξει εκ νέου φωτογραφία.

Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας, ξεκινά ο αυτοματοποιημένος έλεγχος

- των βιομετρικών, με βάση τη φωτογραφία του εγγράφου και τη selfie από το πρόσωπο
- για AML και αναζήτηση σε sanction lists

με το πέρας των ελέγχων η εφαρμογή επιστρέφει τον επιτυχημένο ή όχι έλεγχο. Στη πρώτη περίπτωση επιτρέπει τη συνέχιση της διαδικασίας, στη δεύτερη περίπτωση σταματά αυτόματα η διαδικασία.

Ταυτοποίηση προσώπου με χρήση τηλεδιάσκεψης (agent)

Κατά την έκδοση εγκεκριμένου πιστοποιητικού για υπηρεσία εμπιστοσύνης, επιτρέπεται η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση του φυσικού προσώπου, ή του εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του νομικού προσώπου για το οποίο εκδίδεται το πιστοποιητικό με τη χρήση τηλεδιάσκεψης (videoconference), ώστε, παρά το φυσικό διαχωρισμό, να διασφαλίζεται η αισθητηριακή αντίληψη των φυσικών προσώπων που συμμετέχουν στη διαδικασία, με την έννοια ότι τόσο ο ταυτοποιούμενος όσο και ο ταυτοποιών επικοινωνούν, ο ένας με τον άλλον «πρόσωπο με πρόσωπο» μέσω οπτικής και ηχητικής επικοινωνίας.

Ειδικές τεχνικές απαιτήσεις

1. Πριν την έναρξη της τηλεδιάσκεψης η Τράπεζα δύναται να προβλέπει ότι το φυσικό πρόσωπο συμπληρώνει τα στοιχεία του σε κατάλληλη φόρμα, που παρέχεται στον ιστότοπό του, και υποβάλλει με ασφαλή σύνδεση αντίγραφα σε ηλεκτρονική μορφή του εγγράφου ταυτοποίησης και τυχόν άλλων απαιτούμενων εγγράφων.

2. Στην αρχή της τηλεδιάσκεψης και πριν την έναρξη της διαδικασίας ταυτοποίησης, ο ταυτοποιούμενος δίνει τη ρητή συγκατάθεσή του αναφορικά με τη χρήση της διαδικασίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης, την καταγραφή και αποθήκευση αυτής, τη λήψη στιγμιοτύπων του προσώπου του, του εγγράφου ταυτοποίησής του και, ενδεχομένως, άλλου απαραίτητου υλικού.

Η συγκατάθεση αυτή καταγράφεται κατάλληλα.

3. Η τηλεδιάσκεψη λαμβάνει χώρα σε πραγματικό χρόνο με τη χρήση μιας και μόνο συσκευής καθ' όλη τη διάρκειά της. Δεν επιτρέπονται διακοπές ή παύσεις.

4. Η ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα της οπτικοακουστικής επικοινωνίας μεταξύ του υπαλλήλου της Τράπεζας και του ταυτοποιούμενου πρέπει να διασφαλίζεται επαρκώς. Για το λόγο αυτό, επιτρέπονται μόνο κρυπτογραφημένες από άκρο σε άκρο τηλεδιασκέψεις.

5. Η τηλεδιάσκεψη πρέπει να εκτελείται με ποιότητα ήχου και εικόνας που επιτρέπει τη χωρίς περιορισμούς και με ικανοποιητικό βαθμό βεβαιότητας ταυτοποίηση, επί τη βάσει των ελέγχων που αναφέρονται στην παρούσα. Ειδικότερα, πρέπει να είναι δυνατή η απρόσκοπτη εξέταση των χαρακτηριστικών ασφαλείας που μπορούν να ελεγχθούν σε λευκό φως (π.χ. ολογράμματα) καθώς και ελέγχου πιθανής πλαστογράφησης ή παραχάραξης του εγγράφου ταυτοποίησης. Ο ταυτοποιών ελέγχει ότι ο ταυτοποιούμενος διατηρεί κατάλληλη απόσταση από την κάμερα (1 μέτρο), δεν καλύπτεται το πρόσωπό του και ότι επιτυγχάνεται η εν γένει απρόσκοπτη και πέραν αμφιβολίας αποτύπωση των ζητούμενων χαρακτηριστικών του. Δύναται επίσης να χρησιμοποιεί τεχνικές αντιστάθμισης ελλειπών φωτισμού στο χώρο του φυσικού προσώπου, ιδίως κατά τη λήψη στιγμιοτύπων.

6. Το περιεχόμενο της τηλεδιάσκεψης καταγράφεται και αποθηκεύεται με κατάλληλη χρονοσήμανση. Ομοίως αποθηκεύονται όλα τα στιγμιότυπα που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης καθώς και τα έγγραφα που υποβάλλει ο ταυτοποιούμενος σε ηλεκτρονική μορφή στο πλαίσιο της διαδικασίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης. Επιπλέον, καταγράφεται το αποτέλεσμα της διαδικασίας και, σε περίπτωση απόρριψης, ο λόγος αυτής, που επιλέγεται από λίστα προκαθορισμένων λόγων απόρριψης.

7. Κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης, αποστέλλεται στον ταυτοποιούμενο μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, SMS ή άλλης παρόμοιας μεθόδου εκτός τηλεδιάσκεψης ένας μοναδικός κωδικός μίας χρήσης (One Time Password - OTP), που δημιουργείται αυτόματα, με τυχαίο τρόπο, από τον εξοπλισμό της Τράπεζας. Ο ταυτοποιούμενος εισάγει τον κωδικό αυτόν στο σύστημα. Μόνο μετά την επιβεβαίωση του κωδικού από το σύστημα θεωρείται ολοκληρωμένη η διαδικασία ταυτοποίησης.

Εξακρίβωση της αυθεντικότητας του εγγράφου ταυτοποίησης

1. Ο ταυτοποιών λαμβάνει στιγμιότυπα που απεικονίζουν τον ταυτοποιούμενο καθώς και τις όψεις του εγγράφου ταυτοποίησης με τα στοιχεία του ταυτοποιούμενου.

2. Ο ταυτοποιών προβαίνει στους ακόλουθους, κατ' ελάχιστον, ελέγχους για την εξακρίβωση της αυθεντικότητας του εγγράφου ταυτοποίησης:

α) ελέγχει ότι το έγγραφο ταυτοποίησης δεν είναι φθαρμένο ή σε κακή κατάσταση, σε βαθμό που δεν επιτρέπει την εξακρίβωση της αυθεντικότητάς του,

β) ελέγχει ότι το έγγραφο ταυτοποίησης είναι αποδεκτό για χρήση στη διαδικασία εξ αποστάσεως ταυτοποίησης,

γ) ελέγχει ότι το έγγραφο ταυτοποίησης δεν έχει πλαστογραφηθεί ή παραχαραχθεί και, ιδίως, ότι δεν έχει τοποθετηθεί άλλη φωτογραφία στη θέση της φωτογραφίας του εγγράφου,

δ) ελέγχει ότι τα χαρακτηριστικά του εγγράφου ταυτοποίησης όπως, ενδεικτικά, η διάρθρωση, ο τύπος του αριθμού, το μέγεθος και η απόσταση των χαρακτήρων, η γραμματοσειρά κ.λπ., είναι σύμφωνα με το πρότυπο του συγκεκριμένου εγγράφου ταυτοποίησης,

ε) ελέγχει ότι τα στοιχεία του φυσικού προσώπου που περιέχονται στο έγγραφο ταυτοποίησης είναι λογικά, όπως, για παράδειγμα, ότι η ημερομηνία έκδοσης του εγγράφου δεν είναι στο μέλλον και η διάρκειά του είναι η τυπική διάρκεια για ένα τέτοιο έγγραφο,

στ) ζητά από τον ταυτοποιούμενο να διαβάσει τον αριθμό του εγγράφου ταυτοποίησης,

ζ) ζητά από τον ταυτοποιούμενο να στρέψει το έγγραφο ταυτοποίησης εμπρός και πίσω ή δεξιά και αριστερά μπροστά στην κάμερα ή να το κινήσει με άλλο τρόπο εφόσον απαιτείται,

η) ζητά από το φυσικό πρόσωπο να τοποθετήσει το δάχτυλό του μπροστά από τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του εγγράφου ταυτοποίησης ή να μετακινήσει το χέρι μπροστά από το πρόσωπό του,

θ) καταγράφει τα στοιχεία της Μηχανικώς Αναγνώσιμης Ζώνης του εγγράφου ταυτοποίησης (MRZ), τα αποκωδικοποιεί και ελέγχει ότι συμφωνούν με τα στοιχεία του ταυτοποιούμενου,

ι) ελέγχει τουλάχιστον τρία (3) από τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του εγγράφου ταυτοποίησης (α) χρησιμοποιεί υπηρεσίες εξακρίβωσης (π.χ. εθνικές βάσεις δεδομένων) της εγκυρότητας των στοιχείων και της ισχύος του εγγράφου ταυτοποίησης, εφόσον είναι διαθέσιμες.

Εξακρίβωση ταυτότητας φυσικού προσώπου

1. Ο ταυτοποιών υποχρεούται να επαληθεύει, με ικανοποιητική βεβαιότητα, ότι ο ταυτοποιούμενος ταυτίζεται με το πρόσωπο που απεικονίζεται στη φωτογραφία στο έγγραφο ταυτοποίησης και ότι η εκτιμώμενη ηλικία του είναι σύμφωνη με την ηλικία που προκύπτει βάσει της ημερομηνίας γέννησης στο έγγραφο ταυτοποίησης. Η φωτογραφία αναλύεται με χρήση κατάλληλου λογισμικού ελέγχου βιομετρικών χαρακτηριστικών (όπως των αποστάσεων μεταξύ των ματιών, μύτης, στόματος και αυτιών κ.λπ.).

2. Ο ταυτοποιών υποχρεούται να εξακριβώνει μέσω ερωτήσεων και παρατηρήσεων κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης και με ικανοποιητικό επίπεδο βεβαιότητας, την εγκυρότητα των πληροφοριών που παρέχει ο ταυτοποιούμενος σε σχέση με τις πληροφορίες που περιέχονται στο έγγραφο ταυτοποίησης (ενδεικτικά, αναφορικά με την ημερομηνία και τον τόπο γέννησης του).

3. Ο ταυτοποιών υποχρεούται να επιβεβαιώνει, με ικανοποιητικό βαθμό βεβαιότητας, ότι ο ταυτοποιούμενος έχει υποβάλει με τη θέλησή του αίτημα να αποκτήσει

πιστοποιητικό υπηρεσίας εμπιστοσύνης από τη Τράπεζα, ότι δεν απειλείται ή δεν υποχρεώνεται από τρίτο πρόσωπο να το πράξει και ότι δεν είναι θύμα απάτης.

13. ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Υποχρεωτική διακοπή διαδικασίας

1. Η διαδικασία εξ αποστάσεως ταυτοποίησης φυσικού προσώπου με χρήση τηλεδιάσκεψης διακόπτεται υποχρεωτικά, χωρίς να καταλήγει σε επιτυχή ταυτοποίηση του φυσικού προσώπου, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α. Όταν η ταυτοποίηση δεν είναι δυνατή λόγω ελλιπούς φωτισμού, κακής ποιότητας εικόνας ή / και ήχου, διακοπών στη μετάδοση δεδομένων ή διακοπών στη ροή της διαδικασίας,

β. Όταν το έγγραφο ταυτοποίησης δεν είναι κατάλληλο ή εγείρει αμφιβολίες ως προς την εγκυρότητά του και την αξιοπιστία του,

γ. Όταν υπάρχουν αμφιβολίες σχετικά με άλλα στοιχεία που εξετάζονται κατά τη διαδικασία,

δ. Όταν δεν είναι εφικτή η επικοινωνία με το φυσικό πρόσωπο για λόγους εκτός αυτών που αναφέρονται στο σημείο α ανωτέρω ή όταν εμφανίζεται ακούσια ή εκούσια τρίτο πρόσωπο κατά την τηλεδιάσκεψη,

ε. Όταν υπάρχουν ενδείξεις ότι ο ταυτοποιούμενος τελεί υπό εξαναγκασμό, ψυχική ή διανοητική διαταραχή ή την επήρεια ουσιών.

2. Εάν η διαδικασία διακοπεί λόγω κάποιας εκ των περιπτώσεων β και γ της ανωτέρω παραγράφου, δεν μπορεί να επαναληφθεί και η ταυτοποίηση του φυσικού προσώπου πρέπει να γίνει με κάποια εκ των άλλων μεθόδων που αναφέρονται στο άρθρο 24 παρ. 1 του Κανονισμού ΕΕ 910/2014.

3. Ο λόγος διακοπής της διαδικασίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης καταγράφεται κατά τα οριζόμενα στο Άρθρο 14.

14. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ, ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Τήρηση αρχείου

1. Η Τράπεζα υποχρεούται να τηρεί σε ηλεκτρονική μορφή Αρχείο με το σύνολο των πληροφοριών σχετικά με την ταυτοποίηση και την έκδοση πιστοποιητικού υπηρεσίας εμπιστοσύνης.

2. Κάθε καταχώριση στο Αρχείο διατηρείται για χρονική περίοδο τουλάχιστον επτά (7) ετών από τη λήξη ισχύος του εγκεκριμένου πιστοποιητικού που εκδίδεται. Εάν, τελικώς, δεν εκδοθεί εγκεκριμένο πιστοποιητικό, η περίοδος διατήρησης της καταχώρισης στο Αρχείο ορίζεται στα πέντε (5) έτη.

3. Η Τράπεζα εφαρμόζει όλες τις απαιτούμενες διαδικασίες για την προστασία του Αρχείου. Πρόσβαση στο Αρχείο έχουν μόνο εξουσιοδοτημένα για το σκοπό αυτό άτομα. Η Τράπεζα τηρεί κατάλογο με τα ονόματα αυτών που έχουν δικαίωμα πρόσβασης.