



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης



Γενική Γραμματεία
Πληροφοριακών
Συστημάτων &
Ψηφιακής
Διακυβέρνησης

Υπηρεσία Εξ αποστάσεως Ταυτοποίησης (Digital Onboarding) για την καταχώριση του αριθμού κινητού στο Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας

Συχνές Ερωτήσεις

11/11/2024

Έκδοση 4.00

Περιεχόμενα

| | |
|--|----|
| Συχνές Ερωτήσεις | 3 |
| 1. Πότε παρέχεται στο ΕΜΕπ η επιλογή της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης (Digital On Boarding) για την καταχώριση του αριθμού κινητού; | 3 |
| 2. Ποιος δύναται να αξιοποιήσει την υπηρεσία της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης για την καταχώριση του αριθμού κινητού του στο ΕΜΕπ; | 3 |
| 3. Τι θα χρειαστώ αν είμαι δικαιούχος της υπηρεσίας της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης; | 4 |
| 4. Πώς ελέγχεται αν πληρώ τις προϋποθέσεις για την αξιοποίηση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης; | 4 |
| 5. Τι γίνεται αν δεν πληρώ τις προϋποθέσεις για την αξιοποίηση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης; | 4 |
| 6. Ποια στοιχεία θα χρειαστεί να καταχωρίσω κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης; | 4 |
| 7. Πώς διενεργείται η εξ' αποστάσεως ταυτοποίηση; | 5 |
| 8. Πότε η εξ' αποστάσεως ταυτοποίηση ξεκινάει με αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση (dynamic selfie); ... | 5 |
| 9. Πότε η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση ξεκινάει με τηλεδιάσκεψη; | 6 |
| 10. Τι γίνεται αν αποτύχει η ταυτοποίηση με αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση (dynamic selfie) ;..... | 7 |
| 11. Τι γίνεται μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης (dynamic selfie); | 7 |
| 12. Πώς λαμβάνω τον σύνδεσμο της τηλεδιάσκεψης; | 7 |
| 13. Τι μπορώ να κάνω αν αποτύχει η χρήση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης; | 8 |
| 14. Καταγράφεται η διαδικασία της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης; | 8 |
| 15. Πότε μία επιτυχημένη αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση (dynamic selfie) μπορεί να απορριφθεί από τον εκπρόσωπο;..... | 8 |
| 16. Ποιες είναι οι ελάχιστες προδιαγραφές των κινητών συσκευών και του υπολογιστή για τη χρήση τους κατά τη εξ' αποστάσεως ταυτοποίησης; | 8 |
| 17. Για ποιους λόγους αποτυγχάνει η διαδικασία της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης (dynamic selfie); . | 9 |
| 18. Για ποιους λόγους αποτυγχάνει η βιομετρικός έλεγχος που λαμβάνει χώρα κατά τη διαδικασία της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης (dynamic selfie);..... | 10 |

Συχνές Ερωτήσεις

1. Πότε παρέχεται στο ΕΜΕπ η επιλογή της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης (Digital On Boarding) για την καταχώριση του αριθμού κινητού;

Η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση ενεργοποιείται εφόσον **δεν** επιτευχθεί επιβεβαίωση κατοχής του αριθμού του κινητού σας τηλεφώνου ούτε από πιστωτικό ίδρυμα του οποίου είστε χρήστης e-banking ούτε από τον πάροχο υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στο οποίο το δίκτυο λειτουργεί ο αριθμός κινητού σας.

Σε αυτή την περίπτωση διενεργούνται έλεγχοι για να διαπιστωθεί αν είστε δικαιούχος της εξ' αποστάσεως ταυτοποίησης για την καταχώριση του κινητού τηλεφώνου σας. Για τα κριτήρια που εφαρμόζονται βλ. Ερώτηση 2.

2. Ποιος δύναται να αξιοποιήσει την υπηρεσία της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης για την καταχώριση του αριθμού κινητού του στο ΕΜΕπ;

Η δυνατότητα της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης παρέχεται σε ενήλικα φυσικά πρόσωπα που πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις και έχουν στην κατοχή τους συγκεκριμένο τύπο ταυτοποιητικού εγγράφου.

- Αναλυτικότερα, οι δικαιούχοι της υπηρεσίας πρέπει να πληρούν τουλάχιστον μία από τις παρακάτω προϋποθέσεις:
 - Να έχουν ηλικία μεγαλύτερη των 65 ετών ή
 - Να είναι εγγεγραμμένοι στο Ψηφιακό Μητρώο Ατόμων με Αναπηρία του e-ΕΦΚΑ
 - Να είναι κάτοικοι νησιωτικής Ελλάδος
 - Να είναι κάτοικοι εξωτερικού

- Τα αποδεκτά ταυτοποιητικά έγγραφα είναι τα ακόλουθα:
 - Ελληνικά Δελτία Αστυνομικής Ταυτότητας
 - Ελληνικά Διαβατήρια
 - Δελτία Ταυτότητας Ενόπλων Δυνάμεων ή Σωμάτων Ασφαλείας
 - Άδειες διαμονής πολιτών τρίτων χωρών που έχουν εκδοθεί δυνάμει του ν. 4251/2014 (Α' 80) και του π.δ. 106/2007 (Α' 135) και είναι σε ισχύ κατά τον χρόνο της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης
 - Πρωτότυπα έγγραφα που φέρουν τουλάχιστον τρία από τα ακόλουθα προηγμένα χαρακτηριστικά ασφαλείας, περιλαμβάνουν τη φωτογραφία του κατόχου τους, έχουν εκδοθεί από αρμόδια δημόσια αρχή και είναι σε ισχύ : α) κείμενο τυπωμένο με χρήση οπτικής μεταβλητής μελάνης, β) περίπλοκα σχέδια/αναπαραστάσεις (γραμμοκοσμήματα/λεπτόγραμμα μοτίβα), γ) υδατογραφήματα, δ) οπτικές

μεταβλητές διατάξεις (για παράδειγμα, στοιχεία που αλλάζουν χρώμα λόγω συμβολής φωτός μεταξύ λεπτών στιβάδων, υλικά/δομές με μεταβλητά ανακλαστικά χαρακτηριστικά, περιθλαστικές διατάξεις με οπτικώς μεταβλητές εικόνες), ε) μηχανικώς αναγνώσιμη ζώνη (MRZ) και στ) μικροσίπ που περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τη φωτογραφία του κατόχου και τα στοιχεία της μηχανικώς αναγνώσιμης ζώνης του εγγράφου.

3. Τι θα χρειαστώ αν είμαι δικαιούχος της υπηρεσίας της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης;

Θα χρειαστεί να γνωρίζετε τον ΑΜΚΑ σας και τον ΑΦΜ σας. Επίσης, θα πρέπει να έχετε διαθέσιμο σε φυσική μορφή το ταυτοποιητικό σας έγγραφο και η συσκευή που θα χρησιμοποιήσετε για την εξ αποστάσεως ταυτοποίηση να διαθέτει κάμερα και μικρόφωνο. Εφόσον διαθέτετε smartphone, είναι προτιμότερο να το χρησιμοποιήσετε για τη διαδικασία, καθώς έχει διαπιστωθεί ότι είναι καλύτερη η ποιότητα της εικόνας κατά τη λήψη με κάμερα smartphone.

4. Πώς ελέγχεται αν πληρώ τις προϋποθέσεις για την αξιοποίηση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης;

Για να ελεγχθεί αν πληροίτε τις προϋποθέσεις, θα πρέπει να γνωρίζετε τον ΑΜΚΑ σας και να δώσετε τη συγκατάθεσή σας να αντληθούν από την εφαρμογή του ΕΜΕπ στοιχεία που σας αφορούν από τα ακόλουθα Μητρώα του Ελληνικού Δημοσίου:

- Μητρώο Πολιτών, για έλεγχο ηλικίας
- Ψηφιακό μητρώο ατόμων με αναπηρία, για έλεγχο αναπηρίας
- Φορολογικό μητρώο, για έλεγχο κατοικίας

5. Τι γίνεται αν δεν πληρώ τις προϋποθέσεις για την αξιοποίηση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης;

Αν δεν πληροίτε τις προϋποθέσεις, για να πιστοποιήσετε τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου σας με εξ' αποστάσεως ταυτοποίηση, μπορείτε να μεταβείτε σε ΚΕΠ, εφόσον είστε κάτοικος Ελλάδος ή σε έμμισθη Προξενική Αρχή, εφόσον είστε κάτοικος Εξωτερικού και ο εξουσιοδοτημένος υπάλληλος θα σας εξυπηρετήσει.

6. Ποια στοιχεία θα χρειαστεί να καταχωρίσω κατά τη διάρκεια της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης;

Θα χρειαστεί να καταχωρίσετε τα παρακάτω στοιχεία:

- Ημερομηνία έκδοσης ταυτοποιητικού εγγράφου

- Είδος ταυτοποιητικού εγγράφου (επιλογή από λίστα αποδεκτών εγγράφων)
- ΑΦΜ
- Αριθμός κινητού τηλεφώνου, όπως καταχωρίστηκε στο ΕΜΕπ
- e-mail, στο οποίο θα σας αποσταλεί ο σύνδεσμος της τηλεδιάσκεψης, εάν χρειαστεί να λάβει χώρα τηλεδιάσκεψη για την ταυτοποίησή σας.

7. Πώς διενεργείται η εξ' αποστάσεως ταυτοποίηση;

Η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση μπορεί να διενεργηθεί είτε με αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση (dynamic selfie), με μεταγενέστερη απόφαση του υπεύθυνου ταυτοποίησης, είτε με τηλεδιάσκεψη.

Με τη μέθοδο της **αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης**, τα στοιχεία του αιτούντος συλλέγονται από ένα πληροφοριακό σύστημα χωρίς την ταυτόχρονη παρουσία του υπαλλήλου που διενεργεί την εξ αποστάσεως ταυτοποίηση. Ο τελευταίος, ελέγχει τα στοιχεία του αιτούντος σε μεταγενέστερο χρόνο (ασύγχρονα). Ο έλεγχος των εγγράφων που φέρουν προηγμένα χαρακτηριστικά ασφαλείας, γίνεται με τη χρήση εξελιγμένου λογισμικού.

Με τη μέθοδο της **τηλεδιάσκεψης**, τόσο ο αιτών όσο και ο υπάλληλος που διενεργεί την εξ αποστάσεως ταυτοποίηση, επικοινωνούν σε πραγματικό χρόνο, «πρόσωπο με πρόσωπο», μέσω οπτικής και ηχητικής επικοινωνίας.

8. Πότε η εξ' αποστάσεως ταυτοποίηση ξεκινάει με αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση (dynamic selfie);

Η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση ξεκινάει με αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση (dynamic selfie), με μεταγενέστερη απόφαση του υπεύθυνου ταυτοποίησης, όταν το ταυτοποιητικό έγγραφο είναι:

- ελληνικό διαβατήριο σε ισχύ ή
- ελληνικό δελτίο αστυνομικής ταυτότητας με λατινικούς χαρακτήρες και ημερομηνία έκδοσης μεταγενέστερη της 20^{ης}/7/2000 ή
- πρωτότυπο έγγραφο που περιλαμβάνει τη φωτογραφία του κατόχου του, έχει εκδοθεί από αρμόδια δημόσια αρχή, είναι σε ισχύ και φέρει τουλάχιστον τρία από τα ακόλουθα προηγμένα χαρακτηριστικά ασφαλείας:
 - α) κείμενο τυπωμένο με χρήση οπτικής μεταβλητής μελάνης,
 - β) περίπλοκα σχέδια/αναπαραστάσεις (γραμμοκοσμήματα/λεπτόγραμμα μοτίβα),
 - γ) υδατογραφήματα,

- ο δ) οπτικώς μεταβλητές διατάξεις (για παράδειγμα, στοιχεία που αλλάζουν χρώμα λόγω συμβολής φωτός μεταξύ λεπτών στιβάδων, υλικά/δομές με μεταβλητά ανακλαστικά χαρακτηριστικά, περιθλαστικές διατάξεις με οπτικώς μεταβλητές εικόνες)
- ο ε) μηχανικώς αναγνώσιμη ζώνη (MRZ) και
- ο στ) μικροσίτ που περιλαμβάνει, κατ' ελάχιστον, τη φωτογραφία του κατόχου και τα στοιχεία της μηχανικώς αναγνώσιμης ζώνης του εγγράφου.

9. Πότε η εξ αποστάσεως ταυτοποίηση ξεκινάει με τηλεδιάσκεψη;

Η εξ' αποστάσεως ταυτοποίηση ξεκινάει με τηλεδιάσκεψη στις ακόλουθες περιπτώσεις:

- όταν το ταυτοποιητικό έγγραφο είναι:
 - ο ελληνικό δελτίο αστυνομικής ταυτότητας στο οποίο το ονοματεπώνυμο αναγράφεται μόνο με ελληνικούς χαρακτήρες ή
 - ο δελτίο ταυτότητας των στελεχών των Ενόπλων Δυνάμεων και των Σωμάτων Ασφαλείας ή
 - ο άδεια διαμονής πολιτών τρίτων χωρών που έχει εκδοθεί δυνάμει του ν. 4251/2014 (Α' 80) και του π.δ. 106/2007 (Α' 135) και είναι σε ισχύ κατά τον χρόνο της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης
- ανεξαρτήτως ταυτοποιητικού εγγράφου:
 - ο αν είστε πάνω από 70 χρονών,
 - ο αν είστε εγγεγραμμένος στο Ψηφιακό Μητρώο Ατόμων με Αναπηρία,
 - ο αν έχετε ήδη κάνει δυο αυτοματοποιημένες βιντεοκλήσεις που ενώ ολοκληρώθηκαν, το σύστημα σας επέστρεψε μήνυμα αποτυχημένης καταχώρισης κινητού τηλεφώνου, καθώς δεν επιβεβαιώθηκαν τα στοιχεία σας από τα μητρώα του δημοσίου.

Σε περίπτωση που για κάποιον από τους παραπάνω λόγους οδηγηθείτε σε τηλεδιάσκεψη, το σύστημα σας ρωτά αν θέλετε να συνεχίσετε άμεσα σε τηλεδιάσκεψη ή αν προτιμάτε να καταχωρίσετε το email σας και να σας αποσταλεί σύνδεσμος τηλεδιάσκεψης, η οποία μπορεί να διεξαχθεί σε επόμενο χρόνο. Ο σύνδεσμος της τηλεδιάσκεψης παραμένει ενεργός για 3 εργάσιμες ημέρες και μπορείτε να τον ενεργοποιήσετε βάσει της διαθεσιμότητάς σας.

Η επιλογή της άμεσης τηλεδιάσκεψης είναι διαθέσιμη από Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 08:00 έως τις 20:00, πλην αργιών. Αν η διαδικασία γίνει σε μη εργάσιμες ώρες / μέρες, η επιλογή για άμεση τηλεδιάσκεψη δεν είναι διαθέσιμη και θα πρέπει υποχρεωτικά να καταχωρίσετε το email σας, για να λάβετε σύνδεσμο για τηλεδιάσκεψη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

10. Τι γίνεται αν αποτύχει η ταυτοποίηση με αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση (dynamic selfie) ;

Εφόσον οι αυτόματοι συστημικοί έλεγχοι κατά την αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση αποτύχουν, ενημερώνεστε ότι για την ταυτοποίησή σας θα πρέπει να διεξαχθεί τηλεδιάσκεψη με υπάλληλο. Στην περίπτωση αυτή το σύστημα σας ρωτά αν θέλετε να συνεχίσετε άμεσα σε τηλεδιάσκεψη ή αν προτιμάτε να καταχωρίσετε το email σας και να σας αποσταλεί σύνδεσμος τηλεδιάσκεψης, η οποία μπορεί να διεξαχθεί σε επόμενο χρόνο. Ο σύνδεσμος της τηλεδιάσκεψης παραμένει ενεργός για 3 εργάσιμες ημέρες και μπορείτε να τον ενεργοποιήσετε βάσει της διαθεσιμότητάς σας. Αν η διαδικασία γίνει σε μη εργάσιμες ώρες / μέρες, η επιλογή για άμεση τηλεδιάσκεψη δεν είναι διαθέσιμη και θα πρέπει υποχρεωτικά να καταχωρίσετε το email σας, για να λάβετε σύνδεσμο για τηλεδιάσκεψη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

11. Τι γίνεται μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης (dynamic selfie);

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης, ενημερώνεστε με σχετικό μήνυμα στην οθόνη, ότι θα ακολουθήσει εκ των υστέρων έλεγχος από τον υπεύθυνο ταυτοποίησης.

Ο εκ των υστέρων έλεγχος πραγματοποιείται από εξιδεικευμένο υπάλληλο από Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 08:00 έως τις 20:00, πλην αργιών, ο οποίος αποφαινεται για την επιτυχή ή μη ολοκλήρωση της συνολικής διαδικασίας αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης.

Σε περίπτωση που μετά τον έλεγχο από τον εξιδεικευμένο υπάλληλο η διαδικασία κριθεί ότι ολοκληρώθηκε επιτυχώς, λαμβάνετε σχετικό SMS επιτυχίας και το κινητό σας καταχωρίζεται στο ΕΜΕπ. Στη συνέχεια μπορείτε να εισέλθετε στο ΕΜΕπ για να καταχωρίσετε τα λοιπά στοιχεία επικοινωνίας.

Σε περίπτωση που η διαδικασία κριθεί ότι δεν ολοκληρώθηκε επιτυχώς, λαμβάνετε σχετικό SMS αποτυχίας και θα χρειαστεί να επαναλάβετε τη διαδικασία της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης από την αρχή. Χρησιμοποιήσετε διαφορετική συσκευή με καλύτερη κάμερα, αν χρειαστεί να επαναλάβετε τη διαδικασία.

Αν η διαδικασία της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης επαναληφθεί δυο φορές και αποτύχει και τις δύο, την επόμενη φορά το σύστημα θα σας οδηγήσει σε τηλεδιάσκεψη.

12. Πώς λαμβάνω τον σύνδεσμο της τηλεδιάσκεψης;

Ο σύνδεσμος της τηλεδιάσκεψης αποστέλλεται στο email που θα καταχωρίσετε, όταν σας ζητηθεί, στη σχετική φόρμα και παραμένει ενεργός για 3 εργάσιμες ημέρες.

13. Τι μπορώ να κάνω αν αποτύχει η χρήση της υπηρεσίας εξ αποστάσεως ταυτοποίησης;

Η διαδικασία της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης (dynamic selfie και τηλεδιάσκεψη), μπορεί να διεξαχθεί συνολικά **μέχρι 3 φορές εντός ενός ημερολογιακού έτους** για κάθε φυσικό πρόσωπο.

Σε περίπτωση που αποτύχετε να ταυτοποιηθείτε με εξ αποστάσεως διαδικασία μετά από 3 προσπάθειες, για να πιστοποιήσετε τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου σας, μπορείτε να μεταβείτε σε ΚΕΠ, εφόσον είστε κάτοικος Ελλάδος ή σε έμμισθη Προξενική Αρχή, εφόσον είστε κάτοικος Εξωτερικού.

14. Καταγράφεται η διαδικασία της εξ αποστάσεως ταυτοποίησης;

Ναι, πραγματοποιείται καταγραφή της διαδικασίας και τα αρχεία ήχου και βίντεο που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της συνεδρίας αποθηκεύονται, σε κρυπτογραφημένη μορφή, στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και τηρούνται για 2 χρόνια, για λόγους διασφάλισης της αξιοπιστίας της διαδικασίας.

15. Πότε μία επιτυχημένη αυτοματοποιημένη βιντεοκλήση (dynamic selfie) μπορεί να απορριφθεί από τον εκπρόσωπο;

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης ακολουθεί ενδεδειγμένος έλεγχος των στοιχείων ταυτότητας του χρήστη από εξειδικευμένο προσωπικό. Αν δεν υπάρχει ταύτιση των στοιχείων του ταυτοποιητικού εγγράφου με αυτά που καταχωρίσατε ή αν η φωτογραφία του ταυτοποιητικού εγγράφου είναι θολή, ο εξειδικευμένος υπάλληλος απορρίπτει τη διαδικασία. Στην περίπτωση της θολής φωτογραφίας του εγγράφου συνιστάται η επανάληψη της διαδικασίας με μία ευκρινή κάμερα.

16. Ποιες είναι οι ελάχιστες προδιαγραφές των κινητών συσκευών και του υπολογιστή για τη χρήση τους κατά τη εξ' αποστάσεως ταυτοποίηση;

Κάμερα

Πίσω κάμερα: 8 MP ή υψηλότερη

Μπροστινή κάμερα: 5 MP ή υψηλότερη

Υποστήριξη αυτόματης εστίασης και HDR

Λειτουργικό σύστημα:

Android: Έκδοση 10 ή νεότερη.

iOS: Μέχρι 3 προγενέστερες εκδόσεις από την τελευταία έκδοση που έχει δημοσιευθεί από τον κατασκευαστή ή νεότερη

Πρόγραμμα περιήγησης

Τελευταίες εκδόσεις των Chrome, Firefox ή Safari

Συνδεσιμότητα στο διαδίκτυο

4G LTE ή καλύτερη

17. Για ποιους λόγους αποτυγχάνει η διαδικασία της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης (dynamic selfie);

Κατά τη διαδικασία της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης:

- i. λαμβάνει χώρα λήψη της φωτογραφίας του προσώπου και του ταυτοποιητικού εγγράφου με στόχο τη σύγκριση της φωτογραφίας του προσώπου με τη φωτογραφία που απεικονίζεται στο ταυτοποιητικό έγγραφο και
- ii. ελέγχεται αν το φυσικό πρόσωπο είναι ζωντανό (διαδικασία liveness).

Τα σφάλματα που συνήθως εντοπίζονται συνοψίζονται στα εξής:

- Το πρόσωπο του χρήστη ήταν πολύ κοντά στην κάμερα της συσκευής. Ο χρήστης απαιτείται να τηρεί μια μεγαλύτερη απόσταση από την κάμερα ώστε όλο του το πρόσωπο να περιληφθεί στη φωτογραφία που θα ληφθεί.
- Τα μάτια του χρήστη ήταν κλειστά κατά τη λήψη της φωτογραφίας. Τα μάτια του χρήστη πρέπει να είναι ανοιχτά κατά τη λήψη της φωτογραφίας.
- Το πρόσωπο του χρήστη ήταν έξω από τα όρια του πλαισίου λήψης της φωτογραφίας ή ήταν «κομμένο». Κατά τη διαδικασία το πρόσωπο του χρήστη πρέπει να είναι εντός του ενεργού πλαισίου λήψης της φωτογραφίας (πράσινο περίγραμμα) και η φωτογραφία να περιέχει ολόκληρο το πρόσωπο του χρήστη.
- Το πρόσωπο του χρήστη δεν ήταν ευκρινές λόγω παρεμπόδισης από αντικείμενο όπως καπέλο, γυαλιά, μάσκα κτλ. Ο χρήστης δεν θα πρέπει να έχει στο πρόσωπο αντικείμενα που αλλοιώνουν τη εικόνα του.
- Δεν βρέθηκε καθόλου το πρόσωπο του χρήστη στη φωτογραφία που λήφθηκε.
- Βρέθηκαν παραπάνω από ένα πρόσωπα στη φωτογραφία που λήφθηκε.
- Το πρόσωπο του χρήστη ήταν πολύ μικρό κατά τη λήψη της φωτογραφίας, πιθανώς γιατί η λήψη έγινε από μεγάλη απόσταση.

- Η γωνία του προσώπου ήταν πολύ μεγάλη κατά τη λήψη της φωτογραφίας. Πρέπει ο χρήστης να τηρεί στάση «en face» (πρόσωπο) απέναντι στην κάμερα

18. Για ποιους λόγους αποτυγχάνει η βιομετρικός έλεγχος που λαμβάνει χώρα κατά τη διαδικασία της αυτοματοποιημένης βιντεοκλήσης (dynamic selfie);

Ο βιομετρικός έλεγχος αποτυγχάνει εξαιτίας εντοπισμού σφαλμάτων κατά τη διαδικασία λήψης της φωτογραφίας του ταυτοποιητικού εγγράφου του χρήστη.

Τα σφάλματα που συνήθως εντοπίζονται συνοψίζονται στα εξής:

- Η κατάσταση του ταυτοποιητικού εγγράφου είναι πολύ κακή (είναι φθαρμένο, έχει αλλοιωμένα γράμματα κτλ.) με αποτέλεσμα να μην είναι ευανάγνωστα τα στοιχεία του χρήστη ή να μην είναι ευκρινής η φωτογραφία που απεικονίζεται σε αυτό.
- Η φωτογραφία του ταυτοποιητικού εγγράφου που λήφθηκε δεν περιείχε τη συνολική εικόνα του εγγράφου ή ήταν κακής ποιότητας ή θολή
- Το ταυτοποιητικό έγγραφο ανήκει σε άλλον χρήστη.