

Triodos Bank N.V.  
T.a.v. de directie  
Postbus 55  
3700 AB Zeist

**Onderwerp:**

Wijziging van begunstigingstermijnen van het aanwijzingsbesluit op grond van artikel 1:75, eerste lid Wft [Vertrouwelijk]

Geachte Directie,

Triodos Bank N.V. (hierna: Triodos) heeft De Nederlandsche Bank N.V. (hierna: DNB) bij brief van 27 februari 2020 gevraagd om verlenging van bepaalde begunstigingstermijnen van de gedragslijn ad vi, viii en ix) van de aanwijzing die DNB op 6 maart 2019<sup>1</sup> heeft opgelegd op grond van artikel 1:75, eerste lid van de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) [Vertrouwelijk]. DNB heeft op 4 mei 2020 een voorgenomen wijzigingsbesluit verzonden. Op 16 en 22 juni 2020 heeft Triodos een mondelinge en schriftelijke zienswijze ingediend, waarbij Triodos haar verzoek om verlenging heeft gewijzigd.

**Het oorspronkelijke verzoek om verlenging van 27 februari 2020**

Met verwijzing naar de voortgangsrapportages, heeft Triodos gevraagd om verlenging van de begunstigingstermijnen ad vi, viii en ix van de voorgeschreven gedragslijn. Triodos heeft DNB al in november 2019 geïnformeerd over de obstakels voor het segment zakelijk: onvoorziene overbelasting op het Klant Contact Center en het inrichten van de zogenaamde "IT back bone" zodat UK en België hiervan kunnen profiteren ten behoeve van een integrale KYC view op de zakelijke klanten. Daarnaast is gebleken dat bepaalde aannames, waarop Triodos haar tijdslijnen begin 2019 heeft gebaseerd, in de praktijk anders zijn verlopen.

Zakelijke klanten met verhoogd risico

Triodos heeft de aannames ten aanzien van verhoogd risico zakelijke klanten van begin 2019 bijgesteld op basis van nieuwe inzichten. Gebleken is dat het aantal zakelijk cliënten met een verhoogd risicoprofiel, die in aanmerking komen voor herstel, aanzienlijk hoger is ([Vertrouwelijk]) dan aanvankelijk gedacht ([Vertrouwelijk]).

---

<sup>1</sup> De gedragslijn ad vi) is bij nader besluit van 25 maart 2020 op verzoek van Triodos verduidelijkt ter voorkoming van misverstanden.

De aannames voor de behandelzeiten voor verhoogd risicoklanten in het segment zakelijk konden op 27 februari 2020 nog onvoldoende worden gevalideerd, omdat tot dan toe alleen de eenmanszaken in grote getallen waren behandeld. Bekend is wel dat de gemiddelde behandelzeit van het subsegment zakelijke relaties (grotere klanten met een krediet) gemiddeld hoger is dan gemiddeld over de gehele populatie gehanteerde aannames.

De benodigde capaciteit voor de (reguliere) werkstromen die parallel aan het herstelprogramma lopen is in omvang gegroeid omdat het vernieuwde [Vertrouwelijk]. Volgens Triodos kan deze werkstroom eind augustus 2021 worden afgerond.

#### Zakelijke klanten met risicoclassificatie Laag

Het automatiseren van de Adverse Media Screening en de [Vertrouwelijk] voor de [Vertrouwelijk] zakelijke klanten met de laagste risicoclassificatie bleek niet volledig automatisch te kunnen en moet dus grotendeels handmatig beoordeeld worden. Triodos hoopt in de eerste helft van 2020 een efficiënte oplossing te vinden. Triodos acht het realistisch om deze werkstroom *"in de periode augustus 2021 en eind december 2022 af te ronden"*.

Wel onderwerpt Triodos zakelijke klanten - waarvan het vermoeden bestaat dat deze ten onrechte in de laagste risicocategorie zijn geplaatst en zolang geen herstel heeft plaatsgevonden - aan striktere controles in [Vertrouwelijk] ('ringfencing' als aanvullende risico mitigerende maatregel).

#### Particuliere klanten met risicoclassificatie Laag

Triodos streeft naar een nieuwe onboarding methode voor particuliere klanten, met als onderdeel een proces voor digitale identiteitsverificatie (waardoor [Vertrouwelijk] particuliere klanten met laag risico een digitale identificatie en verificatie kunnen doorlopen). Een software programma is geselecteerd. Triodos wil echter een uitgebreidere controle op de identiteit uitvoeren, in lijn met het advies van de leverancier. De nieuwe IT oplossing is volgens planning in juni 2020 gereed. Triodos acht het realistisch om deze werkstroom vervolgens in anderhalf jaar tijd af te ronden, en vraagt daarom een verlenging tot eind december 2021.

#### Overige vertragende factoren

Triodos wijst DNB op de overige vertragende factoren zoals de spanning op de arbeidsmarkt voor CDD specialisten, de hoge werkdruk en de wijzigingen in de wet- en regelgeving.

#### Schema voortgang op basis van oorspronkelijke gedragslijn

Risicoclassificatie	Private Banking	Particulier	Zakelijk
Hoog	Afgerond	Afgerond	juli 2020
Medium		juli 2020	
Neutraal		n.v.t.	n.v.t.
Laag	n.v.t.	Uiterlijk 31 december 2020	Uiterlijk 31 december 2020

Schema oorspronkelijk verzoek om verlenging

Risicoclassificatie	Private Banking	Particulier	Zakelijk
Hoog	Afgerond	Afgerond	augustus 2021
Medium		juli 2020	
Neutraal		n.v.t.	n.v.t.
Laag	n.v.t.	Uiterlijk 31 december 2021	Uiterlijk 31 december 2022

**Zienswijzen en aangepast verzoek om verlenging in verband met COVID 19**

Triodos wijst op de vertraging als gevolg van COVID-19: halvering van productiviteit gedurende twee maanden, waardoor de prognose voor zakelijke hoog en medium moet worden aangepast van eind augustus 2021 naar 1 oktober 2021. Het CDD team bevindt zich in de afsluitende fase van de opbouwperiode naar [Vertrouwelijk] FTE: [Vertrouwelijk] nieuwe medewerkers zijn ingestroomd per 1 april 2020. Het inwerken van de nieuwe medewerkers is als gevolg van COVID-19 bemoeilijkt door het verplichte thuiswerken per medio maart 2020. Voor het gehele team geldt dat fysieke ontmoetingen en stand-ups belangrijk zijn voor de performance – vooral in een fase van opbouw van het team – en door COVID-19 werd dit onmogelijk, aldus Triodos. Triodos heeft bevestigd dat zij geen verdere vertraging verwacht als gevolg van COVID-19. Op dit moment wordt het gewenste productiviteitsniveau weer gehaald en Triodos gaat er nu vanuit dat het langduriger thuiswerken geen negatief effect zal hebben (behalve indien Triodos weer nieuwe medewerkers moet inwerken). Triodos benadrukt dat zij streeft naar een duurzame opbouw van een intern CDD Team, zowel kwantitatief als kwalitatief. De externe validatie van [Vertrouwelijk] - van de door ditzelfde team reeds afgeronde werkstromen – laat volgens Triodos zien dat de beoogde kwaliteit tot op heden wordt gehaald. Triodos vraagt meer tijd om tot 1 oktober 2021 aan de CDD Remediation Zakelijk Hoog en Medium risico te kunnen werken. Vanaf 1 juli 2021 kan een deel van het team een start maken met de CDD Remediation zakelijke klanten met risicoclassificatie laag

risico. Vanaf 1 oktober 2021 zal het volledige team ([Vertrouwelijk] FTE) hiermee bezig zijn.

#### Zakelijke klanten met risicoclassificatie Medium en Hoog

In de afgelopen maanden heeft Triodos de IT ontwikkelcapaciteit verder uitgebreid. Deze IT oplossing voor de Historische Transactie Analyse vormt volgens Triodos de sleutel voor deze werkstroom en zal in de tweede helft van 2020 met dezelfde prioriteit worden gerealiseerd als de andere bouwstenen van de CDD IT backbone.

#### Zakelijke klanten met risicoclassificatie Laag

Op basis van de onderstaande aannames houdt Triodos rekening met een uitval van maximaal [Vertrouwelijk]%, dat wil zeggen dat circa [Vertrouwelijk]% van de klanten geautomatiseerd op Final Low Risk kan uitkomen:

- [Vertrouwelijk] klanten die op basis van geactualiseerde klantgegevens (KVK plus klantvragen via internet) na toepassing van de Triodos risicofactoren op Electronic Low Risk uitkomen.
- Indien de geautomatiseerde [Vertrouwelijk] aanleiding geeft tot een handmatige analyse (klant vertoont afwijkend gedrag ten opzichte van peer group) dan neemt dit gemiddeld 1 uur behandeltijd per klant.
- [Vertrouwelijk] FTE zullen 5 kwartalen fulltime hieraan werken, dat zijn [Vertrouwelijk] uren / klanten.

Schema aangepast verzoek om verlenging

Risicoclassificatie	Private Banking	Particulier	Zakelijk
Hoog	Afgerond	Afgerond	1 oktober 2021
Medium		1 juli 2020	
Neutraal		n.v.t.	n.v.t.
Laag	n.v.t.	Uiterlijk 31 december 2021	Uiterlijk 31 december 2022

**Overwegingen van DNB**

Met inachtneming van de ingebrachte zienswijze en de voortgang die Triodos inmiddels heeft gemaakt<sup>2</sup> en de inspanningen die Triodos betracht, is DNB in principe bereid om enkele begunstigingstermijnen van gedragslijn vi te verlengen. Hierdoor verschuiven ook de begunstigingstermijnen van gedragslijnen viii en ix omdat deze hieraan gekoppeld zijn. [Vertrouwelijk]. DNB neemt ook in overweging de uitzonderlijke vertraging die is ontstaan vanwege COVID 19, zoals Triodos heeft uiteengezet in haar zienswijze. DNB begrijpt dat de huidige omstandigheden een grote impact hebben (gehad) op de samenleving en dus ook voor Triodos. Gelet daarop acht DNB het redelijk om een ruimere begunstigingstermijn te verlenen ten opzichte van het voorgenomen wijzigingsbesluit.

Ten aanzien van de [Vertrouwelijk] is Triodos in juli 2019 gestart en vraagt nu een extra termijn tot 1 oktober 2021. De aannames waarop het gevraagde uitstel is gebaseerd, heeft Triodos in haar zienswijze onderbouwd. Gelet daarop en de hiervoor beschreven algemene overwegingen, acht DNB een begunstigingstermijn tot 1 oktober 2021 redelijk.

Ten aanzien van de [Vertrouwelijk] heeft Triodos gevraagd om een verlenging met één jaar tot december 2021. Deze extra tijd is volgens Triodos nodig vanwege de nieuwe IT oplossing om een uitgebreidere controle [Vertrouwelijk] te kunnen uitvoeren. Gelet op de hiervoor beschreven overwegingen, acht DNB een begunstigingstermijn tot december 2021 redelijk.

De [Vertrouwelijk] heeft Triodos naar verwachting afgerond voor 1 juli 2020. Triodos heeft in haar zienswijze bevestigd dat het niet nodig is om deze begunstigingstermijn te verlengen.

<sup>2</sup> Triodos houdt DNB periodiek op de hoogte van de voortgang.

Ten aanzien van de [Vertrouwelijk] heeft Triodos bij nader inzien vastgesteld dat deze grotendeels handmatig moeten worden beoordeeld. Triodos hoopt in de eerste helft van 2020 een efficiënte oplossing te vinden. Triodos wil deze werkstroom in de periode tussen augustus 2021 en december 2022 uitvoeren en vraagt daarom een verlenging tot december 2022. Aanvankelijk heeft Triodos de planning voor werkstromen zakelijke en particuliere cliënten met een laag risico gelijkgetrokken, waarop de oorspronkelijke begunstigingstermijn tot december 2020 is gebaseerd. Triodos heeft in haar zienswijzen erop gewezen dat de [Vertrouwelijk], afhankelijk is van de ICT ontwikkeling voor de CDD Remediation en het CDD Operations Team. Deze planning loopt daarom niet meer gelijk.

Verder neemt DNB in overweging de mogelijkheid dat [Vertrouwelijk].

Gelet daarop en de gevraagde lange termijn van twee jaar (meer dan een verdubbeling van de oorspronkelijke begunstigingstermijn), acht DNB het redelijk om de begunstigingstermijn voor deze categorie cliënten met één jaar en drie maanden te verlengen, derhalve tot 1 april 2022. Hierbij ook rekening houdend met het level-playing field en het streven van Triodos naar een duurzame oplossing.

### **Wijzigingsbesluit tot aanpassing**

Het besluit tot aanpassing van gedragslijn die DNB heeft voorgeschreven in de aanwijzing die DNB op 6 maart 2019<sup>3</sup> heeft opgelegd op grond van artikel 1:75, eerste lid van de Wet op het financieel toezicht [Vertrouwelijk], luidt als volgt (de verlengingen zijn aangehaald **in vet**):

[Vertrouwelijk]

Als gevolg hiervan zullen de begunstigingstermijnen ad viii en ix van rechtswege verschuiven met drie maanden, omdat deze gekoppeld zijn aan voornoemde verlengde begunstigingstermijnen. Het gaat om de gedragslijn ad viii (externe validatie van de gereviseerde cliëntendossiers en verstrekken eindrapport) en ad ix (schriftelijke verklaring van het bestuur van Triodos).

### **Bezwaarclausule**

Tegen bovengenoemd besluit kan door iedere belanghebbende binnen zes weken na de dag van bekendmaking van het besluit bezwaar worden gemaakt. Dat kan elektronisch via: [www.dnb.nl/bezwaarmaken](http://www.dnb.nl/bezwaarmaken) of per post bij:

De Nederlandsche Bank NV  
Divisie Juridische zaken

---

<sup>3</sup> De gedragslijn ad vi) is bij nader besluit van 25 maart 2020 op verzoek van Triodos verduidelijkt ter voorkoming van misverstanden.

Afdeling Toezicht en wetgeving  
Postbus 98  
1000 AB Amsterdam

Hoogachtend,  
De Nederlandsche Bank N.V.

[Vertrouwelijk]  
Divisiedirecteur toezicht  
Horizontale functies en Integriteit

[Vertrouwelijk]  
Divisiedirecteur toezicht  
Nationale Instellingen