

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

Onderwerp
Aanwijzingsbesluit

Geachte Directie,

1. INLEIDING

Hierbij deelt De Nederlandsche Bank N.V. (hierna: DNB) u mede dat zij – met inachtneming van de ingebrachte zienswijze - heeft besloten om Triodos Bank N.V. (hierna: Triodos) een aanwijzing te geven, zoals bedoeld in artikel 1:75, eerste lid van de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) en artikel 28 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft). DNB heeft vastgesteld dat Triodos wettelijke verplichtingen op het gebied van klantintegriteit schendt, en in het bijzonder de risico's op het financieren van terrorisme onvoldoende beheerst (artikelen 3:10 en 3:17 Wft in samenhang met artikelen 10, 17 en 21 Besluit prudentiële regels (hierna: Bpr) en artikelen 2a, 2b en 3 Wwft1).

Deze aanwijzing strekt er - kort gezegd - toe dat Triodos haar beleid en procedures op het gebied van cliëntenonderzoek en transactiemonitoring zodanig aanpast en alle cliëntendossiers reviseert, zodat Triodos in staat is om een voortdurende controle op haar cliënten van de Nederlandse branche en diens transacties te verrichten en de risico's op het gebied van terrorismefinanciering en witwassen voldoende te beheersen.

Deze brief is als volgt opgebouwd. In paragraaf 2 beschrijft DNB de achtergrond van het besluit. Paragraaf 3 bevat een samenvatting van de relevante feiten en bevindingen van DNB die aanleiding hebben gegeven tot het besluit, gevolgd door een overzicht van de vastgestelde overtredingen in paragraaf 4. In paragraaf 5 beschrijft DNB de factoren en belangen die DNB heeft betrokken bij haar besluit om

¹ [Vertrouwelijk].

een aanwijzing te geven, gevolgd door het aanwijzingsbesluit en de voorgeschreven gedragslijn in paragraaf 6. Ten slotte is in paragraaf 7 beschreven op welke wijze en binnen welke termijn belanghebbenden bij dit besluit bezwaar kunnen maken tegen dit besluit.

2. ACHTERGROND

Triodos beschikt sinds 30 juni 1980 over een vergunning voor het uitoefenen van het bedrijf van bank als bedoeld in artikel 2:12 eerste lid van de Wft. Triodos is een instelling zoals bedoeld in artikel 1, eerste lid sub a van de Wwft. Triodos is gevestigd in Nederland en heeft daarnaast bijkantoren in Spanje, België, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk.

In "*Toezicht Vooruitblik 2018*" heeft DNB aangekondigd een themaonderzoek te gaan uitvoeren naar de wijze waarop financiële instellingen omgaan met het risico op betrokkenheid bij terrorismefinanciering en op de naleving van de daarvoor geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder de Wwft en de Wft.

In dat kader heeft DNB bij brief van 1 februari 2018 aangekondigd dat zij dat thema onderzoek ook bij Triodos zou gaan uitvoeren, gericht op de activiteiten in Nederland (hierna ook: Triodos NL). Met deze brief heeft DNB het vragenformulier Thema Risicobeheersing Terrorismefinanciering (hierna: Vragenformulier TF) gestuurd. Dat Vragenformulier TF heeft Triodos NL ingevuld teruggestuurd bij e-mail van 22 februari 2018 (voorzien van bijlagen). DNB heeft de zowel voorafgaand aan als tijdens het onderzoek ontvangen documenten beoordeeld die Triodos NL ter beschikking heeft gesteld (de systematische integriteitsrisico analyse, beleid, procedures, beheersmaatregelen, zogenaamde "alert dossiers" en andere relevante documenten inzake klantintegriteit en (post-event) transactiemonitoring). Het onderzoek ter plaatse heeft plaatsgevonden in de periode van 5 maart 2018 tot en met 21 maart 2018.²

Vanwege de ernst van de voorlopige bevindingen heeft DNB op 12 maart 2018 enkele vertegenwoordigers van Triodos NL ontvangen. Tijdens dit gesprek heeft Triodos haar eigen "*CDD Beleid Gap analyse*" gepresenteerd, dat was gebaseerd op het memo "*GAP Analyse CDD Beleid*" van 20 december 2017. Met deze GAP Analyse CDD³ heeft Triodos NL alle "GAPs" tussen de in de praktijk met betrekking tot CDD gehanteerde werkwijze en het eigen CDD beleid in beeld gebracht. Hetzelfde heeft Triodos NL met

² Zie voor een nadere toelichting op dit onderzoek de bevindingenbrief van DNB van 4 juli 2018, kenmerk [Vertrouwelijk].

³ Het door Compliance en eerste lijnfunctie van Triodos in 2017 uitgevoerde onderzoek dat heeft geleid tot de aanbevelingen in de GAP Analyse CDD van 20 december 2017.

betrekking tot het post-event transactiemonitoringproces gedaan en vastgelegd in het memo "GAP analyse post-event transaction monitoring (AML/CTF)" van 16 januari 2018 (inclusief de presentatie "Post-event transactie monitoring GAP analyse" van december 2017). Ook de GAP analyse post-event transaction monitoring (AML/CTF) heeft DNB tijdens het onderzoek ontvangen.

Naar aanleiding van de uitkomst van de eigen GAP analyses is Triodos NL begin 2018 het project "Integrity Monitoring" gestart. In de voortgangsrapportage van dit project van 23 februari 2018 is een plan van aanpak voorgesteld om de in de GAP analyses geïdentificeerde tekortkomingen te herstellen en om structurele verbeteringen te realiseren. De bijlage bij de voortgangsrapportage bevat een overzicht van de "belangrijkste GAPS" inzake CDD en transactiemonitoring. DNB heeft op 8 november 2018 de laatste Progress Update van dit project Integrity Monitoring (hierna: Progress Update) ontvangen.

De voorlopige bevindingen van het onderzoek heeft DNB bij brief van 17 mei 2018 aan Triodos meegedeeld. Triodos heeft op 12 juni 2018 gereageerd op feitelijke onjuistheden en op een aantal feiten nog nadere toelichting gegeven. Deze informatie heeft DNB verwerkt in de brief met definitieve bevindingen, die op 4 juli 2018 naar Triodos is verstuurd.⁴

Tijdens een gesprek over deze bevindingen heeft DNB op 20 december 2018 een brief met een voorgenomen aanwijzingsbesluit overhandigd aan Triodos. In deze brief van 20 december 2018 heeft DNB Triodos in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke en/of mondelinge zienswijze in te dienen. Bij e-mail van 7 januari 2019 heeft Triodos bericht dat zij afziet van de mogelijkheid om een zienswijze mondeling toe te lichten. Bij brief van 9 januari 2019 heeft Triodos gevraagd om uitstel voor het indienen van een schriftelijke zienswijze. DNB heeft dit verzoek ingewilligd bij e-mail van 14 januari 2019 en uitstel verleend tot 21 februari 2019. In dezelfde e-mail heeft DNB op verzoek van Triodos een (niet officiële) Engelse vertaling van de voorgenomen aanwijzing verstrekt en desgevraagd gewezen op de publicatieplicht op grond van artikel 1:97 Wft. Bij brief van 19 februari 2019 heeft Triodos een schriftelijke zienswijze (hierna: de zienswijze) ingediend, die DNB heeft betrokken in deze besluitvorming.

⁴ Brief DNB 4 juli 2018 met het kenmerk [Vertrouwelijk].

3. FEITEN EN BEVINDINGEN

3.1 Beleid en procedures om risico's op terrorismefinanciering te beheersen

SIRA

Norm

Op grond van artikel 3:10 Wft dient Triodos een adequaat beleid en procedures vast te stellen en uit te voeren dat een integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. De eisen aan dit beleid zijn nader ingevuld in de Bpr. Als basis voor dit beleid en procedures dient Triodos te beschikken over een systematische risico analyse (hierna: SIRA) die periodiek moet worden bijgesteld (artikel 10 Bpr, zie ook artikel 2b Wwft, DNB heeft deze SIRA verplichting nader toegelicht⁵).

SIRA van Triodos NL

DNB heeft kennisgenomen van de "*Integrity risk analysis Triodos Bank The Netherlands*", versie 2016 (hierna: Integrity Risk Analysis). In de Integrity Risk Analysis zijn uitsluitend de integriteitsrisico's betrokken die zijn verbonden aan de Nederlandse activiteiten. Bij het opstellen van deze SIRA heeft de afdeling Compliance het initiatief genomen en een leidende en sturende rol gehad. Uit de interviews die DNB tijdens het onderzoek met medewerkers van Triodos NL gehouden heeft komt naar voren dat de Integrity Risk Analysis vervolgens ter informatie is gedeeld met de directie van Triodos en gepresenteerd aan het management van Triodos NL. De directie van Triodos en het management van Triodos NL zijn niet zichtbaar inhoudelijk betrokken geweest bij de totstandkoming van de Integrity Risk Analysis. Hieruit volgt onder meer dat de Integrity Risk Analysis onvoldoende is aangesloten op de bedrijfsstrategie en geformuleerde risk appetite door Triodos.

In de Integrity Risk Analysis is onder meer het risico op betrokkenheid bij terrorismefinanciering, geïdentificeerd en geanalyseerd. Slechts één terrorismefinanciering scenario is benoemd, waarbij de identificatie van dit risico en de beheersing daarvan door elkaar lopen. Een analyse ontbreekt welke (realistische) terrorismefinanciering scenario's zich kunnen voordoen in de huidige cliëntenportefeuille en een analyse ontbreekt over welke impact deze individuele scenario's kunnen hebben op Triodos NL. Het risico op terrorismefinanciering is aldus in beperkte mate en met onvoldoende diepgang geïdentificeerd en geanalyseerd in de Integrity Risk Analysis.

In de Progress Update staat dat Triodos NL een nieuwe SIRA op het niveau van de groep (hierna: de Group SIRA 2018) heeft opgesteld en op 12 oktober 2018 heeft

⁵ Zie onder meer Good Practices Integrity Risk Appetite 27 september 2017, "*De integriteitsrisicoanalyse, meer waar dat moet, minder waar dat kan*" (www.dnb.nl).

gepresenteerd aan het MT. In de zienswijze staat dat Triodos de Group SIRA 2018 op 19 maart 2019 ter bespreking op de agenda van het Audit & Risk Committee van de raad van commissarissen heeft gezet.

Als vergunning houdende entiteit dient Triodos periodiek de integriteitsrisico's van alle bedrijfsonderdelen te analyseren. Een integrale SIRA, inclusief een analyse van de relevante integriteitsrisico's bij haar (buitenlandse) bijkantoren, is nodig als basis op grond waarvan Triodos beleid kan vaststellen om de integere uitoefening van de gehele organisatie blijvend te waarborgen en zo nodig aan te passen.

Cliëntenonderzoek en transactiemonitoring

Norm

Triodos dient de uit de SIRA volgende (rest-)risico's om te zetten in adequaat beleid, procedures en maatregelen (artikel 3:10 Wft juncto artikel 10, tweede lid Bpr). Dat geldt in het bijzonder voor het wettelijk verplichte cliëntenonderzoek en transactiemonitoring (artikelen 2a en 3 Wwft). Daarbij dient Triodos bijzondere aandacht te besteden aan ongebruikelijke transactiepatronen en aan transacties die naar hun aard een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme met zich brengen.

Beleid cliëntenonderzoek en transactiemonitoring

Triodos NL beschikt niet over een integraal beleidsdocument inzake transactiemonitoring. Wel heeft Triodos NL op 12 december 2016 de Customer Due Diligence Policy (hierna: CDD Policy) vastgesteld, waarin op hoofdlijnen de activiteiten op het gebied van (verscherpt) cliëntenonderzoek en transactiemonitoring zijn beschreven. Geen specifieke aandacht is besteed aan het risico op terrorismefinanciering, ook niet als doorvertaling van de SIRA op dat gebied.

Voor de risicoclassificatie van (nieuwe) cliënten maakt Triodos gebruik van een geautomatiseerd systeem [Vertrouwelijk] (hierna: [Vertrouwelijk]), dat deel uitmaakt van het transactiemonitoringsysteem [Vertrouwelijk] (zie ook hierna). Sinds de implementatie in 2008 zijn de [Vertrouwelijk] rules slechts twee keer (in mei en oktober 2017) aangevuld met het type industrie waarin de cliënt actief is en de rule "customer residing in fiscal paradise (6) pt".

Deze business rules zijn niet nader onderbouwd in de CDD policy, die niet verwijst naar [Vertrouwelijk]. Onduidelijk is hoe [Vertrouwelijk] zich verhoudt tot de CDD Policy. Bovendien verschillen de [Vertrouwelijk] rules op meerdere onderdelen van de CDD Policy. Zo worden liefdadigheidsinstellingen en andere Non-Profit Organisaties die activiteiten ontplooiën in hoog risico landen "per definitie" in de CDD Policy aangemerkt als "inherent hoog risico cliënten" en dient een verscherpt cliëntenonderzoek te worden uitgevoerd. Uit het ontvangen overzicht van

[Vertrouwelijk] rules volgt niet (expliciet) dat het hiervoor genoemde uitgangspunt daarin is verwerkt en wordt meegenomen bij het toekennen van een risicocategorie aan een cliënt. Het vorenstaande heeft Triodos ook erkend in haar eigen GAP Analyse.

Een belangrijk onderdeel voor het bepalen van het risicoprofiel van de cliënt is blijkens de CDD Policy het uitvoeren van (verscherpt) cliëntenonderzoek. De CDD Policy bevat ter zake echter onvoldoende handvatten voor de praktijk nu daarin niets is bepaald over het niveau en diepgang daarvan. Triodos NL lijkt daarmee te vertrouwen op het persoonlijk inzicht van de betrokken werknemer. In de CDD Policy staat dat de door Triodos NL aangeboden producten en diensten geen inherente of bijzondere witwasrisico's of een verhoogd risico op terrorismefinanciering kennen. Onduidelijk is waarop dit is gebaseerd. Dit standpunt, en de daaraan ten grondslag liggende onderbouwing en analyse, volgt ook niet uit de Integrity Risk Analysis. Gelet op de door Triodos NL aangeboden producten van internationaal betalingsverkeer (waaronder charitatieve instellingen naar hoog risicolanden) en private banking activiteiten, kan niet zonder meer worden geconcludeerd dat aan deze dienstverlening per definitie geen verhoogd risico op [Vertrouwelijk].

In de Werkbeschrijving AML staat als uitgangspunt geformuleerd dat door het transactiemonitoringsysteem gegenereerde alerts zonder enige inhoudelijke beoordeling en puur vanwege capaciteitsoverwegingen met de status "*closed- not investigated*" kunnen worden gesloten. In dat verband staat in de Werkbeschrijving AML: "*Dit gebeurt alleen incidenteel en bij bepaalde categorieën (domestic, existing), en zal in drukke tijden vooraf kortgesloten worden met de eindverantwoordelijke, Directeur Retail Banking.*"

Dit beleid waarborgt niet dat Triodos een integere bedrijfsvoering op het gebied van klantintegriteit -in het bijzonder het risico op terrorismefinanciering - kan uitvoeren. In de zienswijze staat dat Triodos zich ervan bewust is dat risicoanalyses, beleid en procedures ten aanzien van cliëntenonderzoek en transactiemonitoring aangescherpt moeten worden. Triodos heeft het groepsbrede beleid op het gebied van cliëntenonderzoek en transactiemonitoring op 26 september 2018 aangepast. De Group AML/CTF Policy is aangesloten op de Group SIRA 2018 en bevat in totaal 180 vereisten voor de buitenlandse en Nederlandse vestigingen en 42 vereisten op centraal niveau.

De Group AML/CTF Policy is omgezet in een NL AML/CTF Policy. Parallel daaraan heeft Triodos een afzonderlijke CDD⁶ procedure opgesteld, waarin is gespecificeerd op welke wijze operationeel invulling wordt gegeven aan de beleidsvereisten ten aanzien van klantenonderzoek, zoals deze zijn verwoord in de NL AML/CTF Policy. Deze

⁶ Customer Due Diligence, het klantenonderzoek.

Triodos NL CDD Procedure is goedgekeurd op 18 oktober 2018 en vanaf die datum van kracht. DNB begrijpt de zienswijze aldus, dat de CDD procedures voor de buitenlandse vestigingen worden opgesteld en per vestiging zelfstandig ingericht, conform het beleid zoals neergelegd in de Group AML/CTF Policy.

In de eerste helft van 2019 zal Triodos voor transactiemonitoring een TM Procedure opstellen op basis van de Group SIRA 2018 en Group AML/CTF Policy, die gelijktijdig zal worden ingevoerd met het nieuwe systeem [Vertrouwelijk] (zie ook hierna ad 3.2).

3.2 Transactiemonitoringsysteem

Norm

Ingevolge artikel 3:17, eerste en tweede lid Wft dient Triodos haar bedrijfsvoering zodanig in te richten dat deze een beheerste en integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt. Zo dient Triodos te beschikken over een informatiesysteem dat een effectieve beheersing van de bedrijfsprocessen en de risico's mogelijk maakt en dat voorziet in interne en externe informatiebehoefte (artikel 17 jo artikel 20 Bpr). Het wettelijk verplicht cliëntenonderzoek vereist eveneens een transactiemonitoringsysteem (artikel 3, tweede lid sub d Wwft). DNB heeft ook deze verplichting toegelicht in de guidance "*Post-event transactiemonitoringsproces bij banken*" dat op 30 augustus 2017 is gepubliceerd.

[Vertrouwelijk]

3.4 Beperkte rol compliance en auditfunctie bij transactiemonitoring

Norm

Op grond van artikel 10, vierde lid, van het Bpr draagt Triodos zorg voor de uitvoering en de systematische toetsing van het beleid en de procedures en maatregelen, waarbij Triodos op grond van artikel 10, zesde lid, van het Bpr dient te beschikken over procedures die erin voorzien dat gesignaleerde tekortkomingen of gebreken met betrekking tot de integere uitoefening van het bedrijf onder toezicht tot een gepaste bijstelling leiden. Triodos dient te beschikken over een compliance functie, die op onafhankelijke en effectieve wijze de naleving van wettelijke regels en van interne regels die de financiële onderneming of het bijkantoor zelf heeft opgesteld controleert (artikel 21 van het Bpr, zie ook artikel 2d Wwft). Verder dient Triodos te beschikken over een audit functie, die de effectiviteit van de organisatie-inrichting en van de procedures en maatregelen ten minste jaarlijks op onafhankelijke wijze toetst (artikel 17 Bpr).

Beperkte rol compliance en auditfunctie bij transactiemonitoring

DNB heeft vastgesteld dat de eindverantwoordelijkheid voor de behandeling en beoordeling van automatisch gegenereerde alerts is belegd bij de Afdeling Veiligheidszaken van Triodos NL. De werkwijze van de Afdeling Veiligheidszaken is opgenomen in de Werkinstructie AML, maar verdere vastlegging over taken en verantwoordelijkheden van de Afdeling Veiligheidszaken ontbreekt. Zo is bijvoorbeeld niet duidelijk wie eigenaar is van het beleid, de procedures en processen ten aanzien van het transactiemonitoringproces en wie verantwoordelijk is voor de communicatie en daadwerkelijke implementatie hieromtrent. Op de afhandeling van de door het transactiemonitoringsysteem [Vertrouwelijk] gegenereerde alerts geldt geen vierogen-principe

binnen de Afdeling Veiligheidszaken. De Afdeling Compliance vervult ook geen controlerende functie. Daarvan is Triodos zich ook bewust, zoals blijkt uit de GAP Analyse.

Tijdens het onderzoek heeft DNB vastgesteld dat Triodos met de IAD beschikt over een onafhankelijke interne controle functie. DNB heeft vastgesteld dat de IAD van Triodos ook controlewerkzaamheden uitvoert bij Triodos NL. De IAD heeft zich voor het laatst in 2015 een inhoudelijk oordeel gevormd over opzet, bestaan en werking van het transactiemonitoringproces van Triodos NL. In 2018 heeft de IAD een onderzoek uitgevoerd naar de totstandkoming en de oorzaken van de Gaps op het gebied van cliëntintegriteit, waarvan de uitkomst is vastgelegd in een rapport Lessons Learned review "*TB NL CDD gap analysis*" van 9 juli 2018. Dit rapport gaat niet in op opzet, bestaan en werking van het transactiemonitoringproces zelf. Wel bevestigt dit rapport dat de betrokkenheid van de compliance- en auditfunctie bij transactiemonitoring onvoldoende is: "*The report identifies several malfunctioning reporting lines, from not reporting at all to insufficiently stressing the importance*". Het rapport bevat een aantal overwegingen ter verbetering, maar geen concrete invulling daarvan. De Progress Update bevat ook geen informatie daaromtrent.

Actuele stand van zaken versterking compliance functie en overige relevante afdelingen

In de zienswijze staat dat de afdelingen Risk en Compliance op groepsniveau zijn gesplitst en dat de compliance functie is versterkt. De nieuwe (interim) Chief Compliance Officer is inmiddels benoemd en rapporteert rechtstreeks aan de Raad van Bestuur en heeft ook rechtstreeks toegang tot de Raad van Commissarissen. De compliance afdeling van Triodos NL is uitgebreid van twee naar vier FTE⁷, de eerstelijns afdeling CAM⁸ & FRAUD (voorheen Veiligheidszaken) groeit van twee naar vijf FTE. Daarnaast is een nieuwe eerstelijns CDD team in mei 2018 gestart met een

⁷ Fulltime equivalent, hetgeen bij Triodos inhoudt een werkweek van 40 uur, afgerond op hele getallen.

⁸ Customer Activity Monitoring.

formatie van drie FTE, die wordt uitgebreid tot de beoogde 18 FTE (eind maart 2019). In de afdeling product management en business analyse heeft Triodos twee business analisten en één product manager vrijgemaakt voor CDD en CAM. Ten slotte is een project organisatie ingericht met ervaren project managers (die fungeren als schakel tussen Triodos NL en de centrale IT organisatie) die de noodzakelijke automatiseringsoplossingen zullen realiseren (drie FTE). Daarmee heeft Triodos per eind maart 2019 haar capaciteit op het gebied van TM, CDD en CAM versterkt van vier naar 33 FTE (exclusief de Chief Compliance Officer, inzet ICT en inhuur externe partijen) op een totaal personeelsbestand van Triodos NL van circa 270 FTE.

4. VASTSTELLING OVERTREDINGEN

Op grond van het vorenstaande stelt DNB de volgende overtredingen vast:

- i) Triodos beschikt niet over een systematische integriteitsrisico analyse in de zin van artikel 3:10 Wft juncto artikel 10 Bpr [Vertrouwelijk].
- ii) Triodos beschikt niet over adequaat beleid, procedures en maatregelen op het gebied van klantintegriteit en transactiemonitoring (artikel 3:10 Wft juncto artikel 10, tweede lid Bpr [Vertrouwelijk].
- iii) Triodos beschikt op het gebied van cliëntenonderzoek en transactiemonitoring niet over een onafhankelijke en effectieve compliance- en auditfunctie (artikel 3:10 Wft juncto artikel 10, 17 en 21 Bpr [Vertrouwelijk].
- iv) Triodos beschikt niet over een adequaat transactiemonitoring systeem (artikel 3:17 Wft juncto artikel 17 en 20 Bpr [Vertrouwelijk].
- v) [Vertrouwelijk].

5. OVERWEGINGEN TEN AANZIEN VAN HET GEVEN VAN EEN AANWIJZING

Overwegingen ten aanzien van het geven van een aanwijzing

DNB voert een vast beleid bij het uitoefenen van haar bevoegdheden tot het treffen van handhavingsmaatregelen. Dat beleid, neergelegd in de Beleidsregel Handhavingsbeleid van de Autoriteit Financiële Markten en DNB⁹, heeft onder andere als uitgangspunt dat overtredingen niet worden gedoogd en dat in beginsel handhavend wordt opgetreden zodra DNB een overtreding heeft geconstateerd. Op basis van het handhavingsbeleid wegen de navolgende factoren mee voor de besluitvorming om al dan niet een formele maatregel op te leggen.

Triodos beschikt sinds 1980 over een vergunning en DNB wijst al jarenlang op de noodzaak en het grote belang op de naleving van regelgeving inzake klantintegriteit en het voorkomen van betrokkenheid bij terrorismefinanciering en witwassen in het bijzonder. Van Triodos als professionele instelling met een sterk groeiend aantal

⁹ Staatscourant van 11 juli 2008, nr. 132.

klanten en transacties, mag worden verwacht dat zij op de hoogte is van de regels op het gebied van klantintegriteit en de noodzaak tot naleving daarvan.

Triodos is in overtreding van wezenlijke wettelijke verplichtingen op het gebied van klantintegriteit die als doel hebben witwassen van opbrengsten uit misdrijven en het financieren van terrorisme tegen te gaan. Het verrichten van gedegen cliëntenonderzoek en transactiemonitoring zijn essentieel voor het herkennen en beheersen van risico's die bepaalde cliënten of bepaalde soorten dienstverlening met zich brengen en vormt derhalve een belangrijk onderdeel van de maatregelen om witwassen en financieren van terrorisme te voorkomen.

In haar brief van 12 juni 2018 heeft Triodos bevestigd dat de DNB bevindingen grotendeels in lijn zijn met de eigen gap analyses. Daarbij heeft Triodos de ernst van de structurele tekortkomingen onderkend en bij DNB noodzakelijke verbeteringen aangekondigd. Ook heeft de IAD in opdracht van de raad van bestuur van Triodos onderzoek verricht naar de vraag waarom deze CDD overtredingen niet eerder zijn geëscaleerd. Triodos heeft begin 2018 noodzakelijke herstelmaatregelen in kaart gebracht en opgestart, zoals ook is bevestigd in de zienswijze. In de zienswijze heeft Triodos nogmaals bevestigd dat zij zich bewust is van de snel opvolgende ontwikkelingen in de samenleving op het gebied van witwassen, terrorismefinanciering, fraude en andere criminaliteit en van de cruciale rol en verantwoordelijkheid die de financiële sector daarbij draagt. Gezien de ernst en duur van de overtredingen en structureel herstel te waarborgen acht DNB het geven van een aanwijzing opportuun.

Overwegingen ten aanzien van de gedragslijn

Triodos heeft bevestigd dat zij aan alle onderdelen van de voorgenomen gedragslijn tijdig zal voldoen binnen de daarin gesteld termijn, [Vertrouwelijk]. Triodos is er hierbij van uitgegaan dat DNB ultimo maart 2019 besluit over de aanwijzing en de termijnen vanaf die datum gaan lopen.

DNB heeft Triodos tijdens het gesprek van 12 maart 2018 gevraagd om een onderbouwde en realistische planning [Vertrouwelijk].

In de zienswijze staat dat Triodos is gestart met [Vertrouwelijk], aldus Triodos.

[Vertrouwelijk].

Triodos heeft ten aanzien van de zakelijke en particuliere klanten (risicocategorie medium en laag) gevraagd de termijnen aan te passen aan de tijdlijnen in onderstaand schema:

Risicoclassificatie	Private Banking	Particulier	Zakelijk
hoog	Afgerond	juli 2018-april 2019	juli 2019-juli 2020
medium		april 2019-juli 2020	
neutraal	Uiterlijk 31 december 2019	n.v.t.	n.v.t.
laag	n.v.t.	Uiterlijk 31 december 2020	

DNB acht deze planning realistisch en voldoende onderbouwd, waarbij Triodos ook prioriteit geeft aan de hoogste risicocategorieën en rekening houdt met de mogelijkheid dat klanten in een hogere risicocategorie worden geplaatst. Daarbij neemt DNB in aanmerking dat Triodos het aantal FTE om dit proces te ondersteunen aanzienlijk heeft uitgebreid en de organisatie hierop heeft aangepast. Van belang is ook dat Triodos heeft besloten tot structureel herstel door middel van nieuwe geautomatiseerde systemen en software, die nog moeten worden geïmplementeerd ([Vertrouwelijk], een automatiseringsoplossing voor data verrijking en een digitale identiteitsverificatie).

Gelet op deze omstandigheden heeft DNB de voorgenomen termijn [Vertrouwelijk] van de gedragslijn aangepast aan de planning van Triodos. Wel acht DNB het noodzakelijk om gedurende dit hersteltraject inzicht te houden in de voortgang, om zo nodig tussentijds te kunnen bijsturen. Dit geldt ook voor de overige onderdelen van de gedragslijn. Daarom heeft DNB in de gedragslijn een twee maandelijks rapportageverplichting over de voortgang opgenomen.

Overwegingen ten aanzien van mogelijke negatieve gevolgen voor Triodos

DNB heeft zich vergewist van de mogelijke negatieve gevolgen van een formele maatregel voor Triodos, te weten een toezichtantecedent voor de bestuurders en mogelijk extra financiële lasten om tijdig aan de aanwijzing te kunnen voldoen (inhuren extra personeel en externe deskundigen). Naar het oordeel van DNB wegen deze negatieve gevolgen niet op tegen het zwaarwegend belang bij handhaving van de bij of krachtens de Wft [Vertrouwelijk] gestelde regels.

In de zienswijze staat dat transparantie een van de kernwaarden is van Triodos en dat DNB bij e-mail van 14 januari 2019 heeft gewezen op haar verplichting om een aanwijzing op grond van de Wft te publiceren. Triodos heeft gevraagd om overleg met DNB om te bespreken of, en zo ja op welke manier bekendheid wordt gegeven aan deze aanwijzing. DNB is verplicht om deze aanwijzing -voor zover deze is

gebaseerd op de Wft- te publiceren op het moment dat dit aanwijzingsbesluit onherroepelijk is geworden (artikel 1:97 Wft). DNB is zich bewust van de gevolgen daarvan voor Triodos. De belangen van Triodos worden betrokken in de formele besluitvorming over de publicatie, die volgt nadat dit aanwijzingsbesluit onherroepelijk is geworden. Dat wil zeggen dat DNB te zijner tijd een voorgenomen besluit tot publicatie stuurt, waaruit blijkt of en zo ja hoe DNB dit aanwijzingsbesluit zal publiceren. Tegen dit voorgenomen publicatiebesluit kan Triodos een mondelinge en/of schriftelijke zienswijze indienen, die DNB zal betrekken in de definitieve besluitvorming over de publicatie (artikel 4:8 Algemene wet bestuursrecht).

6. AANWIJZINGSBESLUIT EN VOORGESCHREVEN GEDRAGSLIJN

Op basis van de hiervoor vastgestelde overtredingen (paragraaf 4) en overwegingen (paragraaf 5) heeft DNB besloten om aan Triodos op grond van artikel 1:75, eerste lid Wft [Vertrouwelijk] een aanwijzing te geven. Deze aanwijzing strekt ertoe de hiernavolgende gedragslijn te volgen ten einde de vastgestelde tekortkomingen structureel te herstellen.

De gedragslijn behelst dat:

- i) Triodos een adequate SIRA op groepsniveau vaststelt en uiterlijk op 31 juli 2019 verzendt aan DNB;
- ii) Triodos het groepsbrede beleid en procedures op het gebied van cliënten onderzoek en transactiemonitoring aanpast en die aantoonbaar aansluit op de SIRA (zoals risicocategorisering klanten, beheersmaatregelen) uiterlijk op 31 juli 2019 verzendt aan DNB;
- iii) Triodos het transactiemonitoringsysteem aanpast op basis van een onderbouwde en gevalideerde set aan business rules (detectieregels met scenario's en grenswaarden) om terrorismefinancierings- en witwasrisico's te detecteren en te beheersen uiterlijk op 31 december 2019;
- iv) [Vertrouwelijk];
- v) Triodos de beoogde capaciteitsuitbreiding van de Afdelingen Compliance, CAM & Fraud, Product management en business analyse, het CDD team en de project organisatie aantoonbaar heeft gerealiseerd uiterlijk op 31 juli 2019;
- vi) [Vertrouwelijk];
- vii) Triodos aan DNB iedere twee maanden een gedetailleerde voortgangsrapportage verstrekt met ingang van woensdag 8 mei 2019, waarin Triodos per onderdeel van de gedragslijn alle benodigde herstelacties benoemt en per herstelactie een toelichting geeft op de actuele stand van zaken en de eventuele opgelopen vertraging;
- viii) Triodos opdracht geeft tot een onafhankelijke externe validatie van een representatieve deelwaarneming van de beoordeling van de alerts (iv) en de

- gereviseerde cliëntendossiers (vi) die plaatsvindt drie maanden na afloop van de daarvoor gestelde termijnen en het eindrapport met de uitkomsten van de onafhankelijke externe validatie aan DNB verstrekt zodra dit gereed is;
- ix) Het bestuur van Triodos een schriftelijke verklaring aan DNB verstrekt waaruit blijkt dat Triodos aan de hiervoor bedoelde onderdelen van de gedragslijn heeft voldaan (uiterlijk drie maanden na afloop van de laatst daarvoor gestelde termijnen).

Daarnaast verwacht DNB dat Triodos ook alle andere bevindingen van DNB adresseert, zoals beschreven in haar brief van 4 juli 2018.

6. BEZWAARCLAUSULE

Tegen dit besluit kan door iedere belanghebbende binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit bezwaar worden gemaakt. U kunt uw bezwaarschrift elektronisch indienen via: www.dnb.nl/bezwaarmaken. U kunt uw bezwaarschrift ook per post indienen bij:

De Nederlandsche Bank NV
Divisie Juridische zaken
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