

# CDD-beheersingsraamwerk: van 'Customer Due Diligence' naar 'Continued Due Diligence'

Musa Elmas

**Het doel van dit artikel is, mede gebaseerd op mijn praktijkervaring, om een aantal onderdelen van het Customer Due Diligence(CDD)-beheersingsraamwerk nader toe te lichten en op basis van bad en good practices een aantal verbeter suggesties aan te dragen voor de opzet van het CDD-beheersingsraamwerk. Dit artikel beoogt slechts een aantal elementen van de opzet van het CDD-beheersingsraamwerk te adresseren, zoals de relevantie van de strategie, de analyse van integriteitsrisico's door middel van een risicomethodologie, de vaststelling van het beleid en implementatie daarvan door middel van procedures en maatregelen, de creatie en onderhoud van bewustwording omtrent CDD, de vastlegging van het uitgevoerde klantonderzoek en het gedrag van de ondernemingsleiding. Feitelijk is dit artikel vanuit compliance-perspectief gericht op het maken en uitleggen van regels, oftewel het eerste gedeelte van de compliance cyclus. Het tweede gedeelte, 'monitoren van de naleving' en 'handhaving', wordt in dit artikel niet beschreven.**

## CDD

Het doel van CDD is het beheersen van risico's die dienstverlening van (financiële) instellingen aan relaties met zich meebrengt.

Het CDD-risico is te omschrijven als een relationeel integriteitsrisico dat voorkomt uit misbruik van de (financiële) dienstverlening door (potentiële) relaties voor onoorbare handelingen. Door geen of onvoldoende kennis van relaties kan een instelling worden blootgesteld aan CDD-risico's. Verder kunnen ontoereikend opgezette en/of uitgevoerde CDD-maatregelen risico's met zich meebrengen.

### **CDD-risico is een niet-commercieel risico.**

#### **Er zijn vier CDD-risico's:**

- Reputatierisico: het risico dat door nadelige publiciteit kan ontstaan
- Operationeel risico: het risico van schade als gevolg van het feit dat niet volgens procedures wordt gehandeld
- Juridisch risico: het risico van rechtszaken, strafvervolgging, en de daarmee gepaard gaande boetes, schadevergoedingen en sancties die een bedreiging kunnen vormen voor de continuïteit van de bedrijfsvoering
- Concentratierisico: het risico dat (onbewust) teveel zaken wordt gedaan met personen of ondernemingen die uiteindelijk tot hetzelfde conglomeraat behoren.

Een voorbeeld van reputatierisico is het risico dat een instelling loopt als zij diensten verleent aan een niet-integere relatie, bijvoorbeeld een malafide organisatie of personen die behoren tot een crimineel netwerk.

Op een instelling rust op grond van wet- en regelgeving de verplichting om CDD-maatregelen te treffen. De relevante wet- en regelgeving omtrent CDD is te vinden in de Wet op het financieel toezicht (Wft), Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en Sanctiewet 1977 (Sw). Zowel in de Wft als in de Wwft wordt het thema CDD geadresseerd. Waar de bepalingen in de Wft betrekking op de waarborging van de integere bedrijfsuitoefening en de beheersing van integriteitsrisico's, hebben de bepalingen in de Wwft betrekking op de preventieve en repressieve bestrijding van specifieke integriteitsrisico's, i.c. witwassen en terrorismefinanciering. Ter beheersing van CDD-risico's schrijven beide wetten een klantonderzoek voor, in de praktijk volstaat echter een geïntegreerd klantonderzoek.

De CDD-bepalingen uit de Wft en Wwft zijn van toepassing op verschillende soorten instellingen, o.a. banken, levensverzekeraars en beleggingsondernemingen.

Om CDD-risico's te mitigeren zal een instelling een CDD-beheersingsraamwerk moeten ontwikkelen dat risicobeheersing en handelen in overeenstemming met de normen en doelen van de wet- en regelgeving mogelijk maakt. De principle en risk based aard van wet- en regelgeving biedt instellingen de mogelijkheid om een raamwerk te ontwikkelen dat het beste bij de instelling past.

De compliancefunctie vervult een faciliterende en adviserende rol bij de opzet, uitvoering en onderhoud van het CDD-beheersingsraamwerk.

Onderstaand zullen enkele belangrijke aspecten van het CDD-beheersingsraamwerk worden toegelicht.

### Ontwikkelen en vormgeven van het CDD-beheersingsraamwerk

Het ontwikkelen en vormgeven van een CDD-beheersingsraamwerk is maatwerk, omdat de volgende kenmerken per instelling zullen verschillen: aard, omvang, structuur, complexiteit, relaties, productaanbod en dienstverlening. Voorafgaand aan de ontwikkeling van een CDD-beheersingsraamwerk is het van belang om de aard van de instelling, de strategie en de doelstellingen goed te analyseren. De CDD-risico's waaraan een instelling is blootgesteld, de beleidsdoelstellingen en beleidsuitgangspunten hangen in belangrijke mate daarmee samen. Met behulp van de beantwoording van de onderstaande vragen kan daarvan een beeld worden verkregen.<sup>1</sup>

- In welke jurisdicties opereert de instelling?
- Heeft de instelling dochterondernemingen of bijkantoren in andere jurisdicties?
- Wat is de aard en achtergrond van de huidige klanten?
- Welke producten en diensten biedt de instelling aan?
- Zijn dit standaardproducten of maatwerkproducten?
- Biedt de instelling complexe producten en/of diensten aan?
- Biedt de instelling routinematige of incidentele diensten aan?
- Via welke (distributie)kanalen biedt de instelling haar producten en diensten aan?
- Ontwikkelt de instelling nieuwe initiatieven (zoals het betreden van nieuwe jurisdicties of marktsegmenten, nieuw geïntroduceerde producten, nieuwe distributiekkanalen), waardoor het wordt blootgesteld aan nieuwe c.q. andersoortige risico's?
- Wat zijn de ontwikkelingen in de (lokale) wet- en regelgeving?
- Wat zijn de (lokale) maatschappelijke opvattingen over witwassen?
- Wat zijn de trends op gebieden van witwassen en wat is de mogelijke invloed daarvan op de activiteiten van de instelling?

### Risicoanalyse op klant, product- en dienstniveau

Nadat de instelling een eerste beeld heeft van de CDD-risico's waaraan zij is blootgesteld, dient een diepgaandere risicoanalyse op klant, product- en dienstniveau te worden uitgevoerd. De risicoanalyse moet geschieden op basis van objectieve en vooraf vastgelegde klant, product- en dienstindicatoren.

<sup>1</sup> De vragen zijn mede gebaseerd op de aandachtspunten in de publicatie van H.M. Annink, in 'Praktische implicaties van de integriteitsrisicoanalyse in het CDD-beheersingskader bij banken', Jaarboek Compliance 2006, Nederlands Compliance Instituut.

### Bad practice

Een instelling heeft het volgende in haar beleid opgenomen:

We onderkennen hoog risico-klanten en laag risico-klanten.

- De volgende klanten worden aangemerkt als laag risico: financiële ondernemingen, beursgenoteerde ondernemingen en Nederlandse overheidsinstanties.
- De volgende klanten worden aangemerkt als hoog risico: politiek prominente personen (PEP's), klanten woonachtig of gevestigd in een land met een hoger risico op witwassen of financieren van terrorisme of klanten die niet fysiek aanwezig kunnen zijn voor verificatie van de identiteit.

Aangezien de risico's in bovenstaand voorbeeld alleen zijn gebaseerd op de voorbeelden die in de wet worden genoemd, namelijk voorbeelden voor de uitvoering van een vereenvoudigd klantenonderzoek en een verscherpt klantenonderzoek, is bovenstaande risicoanalyse niet voldoende. Een integraal uitgevoerde, uitgewerkte en onderbouwde risicomethodologie waar per product, dienst en klanttype de risico's worden geanalyseerd en getypeerd is niet aanwezig.

Bij het gebruik van indicatoren ter analyse en beoordeling van de CDD-risico's die samenhangen met een relatie of een product of dienst kan aansluiting worden gezocht bij indicatoren die in de wet- en regelgeving, leidraden en typologierapporten<sup>2</sup> als een hoger dan gemiddeld risico worden beschouwd. De instelling kan op basis hiervan en aanvullend een aantal risico-indicatoren definiëren die een indicator zijn voor het risico dat samenhangt met een bepaalde klant, product of dienst.

### Good practice

Een instelling heeft een CDD risicoanalyse gemaakt waarbij is uitgegaan van klant- en productindicatoren.

De instelling heeft de volgende klantindicatoren gebruikt: onderscheid tussen een natuurlijk persoon en rechtspersoon, vermogen & inkomen, niet-ingezetenen, land van oorsprong/vestiging, PEP's, Corruption Perception Index, sanctielanden, bedrijfsactiviteit/sector, onder toezicht staande instellingen, beursgenoteerde ondernemingen, tax havens, offshore jurisdicties, aard en

<sup>2</sup> Zie voor typologierapporten de website van de Financial Action Task Force on Money Laundering (FATF): <[www.fatf-gafi.org](http://www.fatf-gafi.org)>.

complexiteit van bedrijfsstructuren, specifieke structuren zoals trusts en signalen in de media.

Op product- en dienstniveau heeft de instelling de volgende criteria gebruikt: contante waarden, buitenlands geldverkeer, product of dienst die verbonden is aan een subjectieve waarde, waarde van het product of dienst, complexiteit van de dienstverlening, gebruikelijkheid van de dienst en tegenrekeningen (vast of niet en afhankelijk van de jurisdictie).

Op basis van een risicoanalyse moet een instelling per klant en product (groep), bijvoorbeeld aan de hand van bovengenoemde criteria, beoordelen welk risico aan de relatie en het product verbonden is.

### CDD-ricomatrix

De aard en de omvang van de CDD-risico's hangen vooral samen met de kenmerken van klanten, de producten en diensten die een instelling aanbiedt en een combinatie van de klant en de dienstverlening. Deze combinatie behoort tot uitdrukking te komen in een risicoclassificatie. De beheersingsmaatregelen per risicoclassificatie behoren de elementaire onderdelen van CDD te omvatten: identificatie, verificatie, acceptatie, monitoring en review. Het uitgangspunt is dat voor hogere risico's aanvullende beheersingsmaatregelen worden getroffen.

Een aandachtspunt in dit kader is dat de risicoclassificatie van klanten, producten en diensten op objectieve criteria (zie bovengenoemde voorbeelden) gebaseerd dient te zijn en uitlegbaar behoort te zijn. Van belang is om te vermelden dat de criteria voor de risicoanalyse en risicoclassificatie weliswaar objectief moeten zijn, maar de werkelijke weging van een bepaalde klant-productcombinatie toch altijd, op basis van professional judgement, subjectief blijft.

### Bad practice

Een instelling vermenigvuldigt de score van het productrisico met de score van het klantrisico en een vooraf bepaalde weging van de score. Op basis van deze vermenigvuldiging wordt een totaalscore berekend. Voor iedere risicocategorie is een bepaalde bandbreedte van uitkomsten geformuleerd. De totaalscore correspondeert met een bepaalde risicocategorie: laag, medium, hoog of onacceptabel. Het risico van dit scoringsmodel is erin gelegen dat er uitkomsten en risicoclassificaties kunnen ontstaan, die gezien de kenmerken van een klant, product-, dienst- of een combinatie daarvan niet logisch en wenselijk zijn en geen recht doen aan de aard en kenmerk van het risico. Bijvoorbeeld een klant die afkomstig is uit een risicovolle



jurisdictie (een land dat door de FATF of Transparency International is benoemd als een hoogrisicoland, een sanctieland of een off-shore jurisdictie) die een product met een hoog risico afneemt. In bepaalde scenario's kan het scoringsmodel resulteren in een risicoclassificatie die lager is dan zou mogen verwacht. Bij de keuze van een scoringsmodel is het van belang om de grondslag van de risicotoekenning, zover als mogelijk, objectiveerbaar te maken en een analyse te maken van alle mogelijke combinaties en (ongewenste) resultaten die daaruit voort zouden kunnen vloeien.

Om de uiteindelijke risicocategorie te bepalen waar de klant wordt ingedeeld, adviseer ik in principe het hoogste risico van het klant- of productrisico aan te houden. Per casus kan daar – mits goed gemotiveerd – van afgeweken worden. Tevens is het vanzelfsprekend van belang om te beschikken over de risicocategorie onacceptabel en aan te geven in welke gevallen een relatie in deze categorie zal worden ingedeeld. Een beschrijving van de werkwijze inzake het afwijzen van relaties ligt hier voor de hand en eveneens een exitprocedure voor bestaande relaties die in de categorie onacceptabel terecht komen.

### Beleid, procedures, werkinstructies en werkformulieren

Vooraf voor medewerkers die rechtstreeks in contact staan met de klant en/of dienstverlening aan de klant mogelijk maken, zoals front-, mid- en backoffice-medewerkers, is het cruciaal om het CDD-beheersingsraamwerk van de instelling goed te kennen en te begrijpen. Documentatie en communicatie van strategie, beleid en procedures zijn essentieel voor een adequate uitvoering.

### Awareness

Naast de informatievoorziening is het cruciaal dat de medewerkers zich bewust zijn van het nut en de noodzaak van CDD en daarover worden voorgelicht. Deze bewustwording kan met behulp awareness sessies worden gecreëerd en gestimuleerd. De awareness sessies moeten niet eenmalig, maar periodiek worden verzorgd. In de Wwft is per 1 januari 2013 de verplichting opgenomen om periodiek de medewerkers te trainen ten aanzien van dit thema.

### Bad practice

Een instelling die alleen na de lancering van het nieuwe beleid in 2008 (inwerkingtreding van de Wwft) een opleiding heeft verzorgd voor alle medewerkers.



### Good practice

Een instelling die jaarlijks een basistraining verzorgt voor alle medewerkers van de onderneming. Tijdens deze



basistraining komt niet alleen klantintegriteit aan bod maar ook organisatie-, medewerker- en data-integriteit. Voor de klantmedewerkers en de backoffice-medewerkers wordt aanvullend een CDD training georganiseerd waarin aan de hand van actuele casuïstiek het onderwerp wordt getraind.

De awareness sessies moeten het personeel bekend maken met de voorgeschreven doelen en normen in wet- en regelgeving, de laatste trends en ontwikkelingen en medewerkers in staat stellen om een adequaat en zorgvuldig klantonderzoek uit te voeren en ongebruikelijke transacties te herkennen en te melden.

De periodieke awareness activiteiten kunnen bestaan uit: interne of externe opleidingen en trainingen, workshops, dilemmatrainingen, e-learning, publicaties op het intranet en deelname aan bijeenkomsten georganiseerd door de toezichthouders en/of Financial Intelligence Unit.

### Klantdossiers

De werking van het CDD-beheersingsraamwerk zal in belangrijke mate af te leiden moeten zijn uit de klantdossiers. Het is in feite een weergave van de toepassing van het CDD-beheersingsraamwerk. Informatie daarin over het uitgevoerde klantonderzoek, mede gebaseerd op de onderdelen identificatie, verificatie, acceptatie, monitoring en review, is een belangrijk uitgangspunt. Verder is het cruciaal dat de wijze van vastlegging zodanig is dat kan worden nagegaan welke functionaris op grond van welke overwegingen en welke documenten/feiten tot zijn besluit is gekomen. Ook is het van belang dat de vastlegging op een eenduidige, toegankelijke en consistente wijze plaatsvindt.

### Up to date

Van instellingen mag worden verwacht dat het beheersingsraamwerk up to date is.

#### Bad practice

Een verwijzing in het CDD beheersingsraamwerk van instellingen naar de Wet identificatie bij dienstverlening en Wet melding ongebruikelijke transacties.



#### Good practice

Een instelling die structureel jaarlijks het CDD beheersingsraamwerk herzielt aan de hand van opgedane ervaring uit het lopende jaar, wijzigingen wet- en regelgeving, nieuwe rapporten van de FATF en wijziging van producten en diensten.



De wet- en regelgeving omtrent CDD is voortdurend in ontwikkeling. Deze trend geldt niet alleen voor CDD, maar

ook voor compliance in algemene zin. Zowel op internationaal niveau als op nationaal niveau worden nieuwe maatregelen getroffen om de aanpak en uitvoering van CDD verder te harmoniseren, te coördineren en doeltreffender te maken. De oorsprong van de CDD-regelgeving is in belangrijke mate te herleiden naar internationale bronnen die onderling ook nog eens een belangrijke samenhang met elkaar vertonen. Feitelijk kan dit als een cyclus worden beschouwd. De Wwft is naar aanleiding van de FATF-evaluatie van Nederland per 1 januari 2013 ingrijpend gewijzigd. De publicatie van de Algemene leidraad Wwft en Sw en de specifieke leidraden van toezichthouders zijn mede terug te voeren op de FATF-evaluatie. Per februari 2012 is een nieuw aanbevelingenpakket van de FATF van kracht geworden. Op Europees niveau wordt er naar aanleiding daarvan momenteel gewerkt aan de vierde Europese witwasrichtlijn. Naar verwachting zal deze richtlijn (na implementatie) 1 januari 2016 van kracht worden. Ook het Basel Committee on Banking Supervision is momenteel druk doende met de voorbereiding van een vernieuwd guidance document inzake CDD.

Het is van groot belang om deze ontwikkelingen bij te houden, hierop vooruit te lopen en de ontwikkelingen te adresseren in CDD-beheersingsraamwerk.

### Toezicht

De toezichthouders onderkennen CDD als één van de belangrijkste pilaren van een integer en stabiel financieel stelsel. CDD maakt steeds vaker deel uit van de thema-onderzoeken van toezichthouders. Veel instellingen hebben al een bijdrage geleverd aan deze thema-onderzoeken of zullen dit nog gaan doen.

### Conclusie

Naast de inachtneming van de bovengenoemde elementaire onderdelen van het CDD-beheersingsraamwerk, die met name betrekking hebben op het maken en uitleggen daarvan, is het van belang om de werking van het beheersingsraamwerk te monitoren, te evalueren en voortdurend bij te stellen.

CDD is en blijft een onderwerp dat een doordachte en integrale aanpak vereist en voortdurend aandacht vraagt van alle betrokkenen: Continued Due Diligence...

*Musa Elmas is als adviseur en compliance officer werkzaam bij het Nederlands Compliance Instituut. Hij is tevens de opleidingsverantwoordelijke van de Leergang Bestrijding witwassen & terrorismefinanciering. Voor meer informatie kunt u contact met hem opnemen. Tel. 088 99 88 100 of [elmas@compliance-instituut.nl](mailto:elmas@compliance-instituut.nl).*