

Tegengaan van discriminatie door banken bij de naleving van de Wwft

DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM

Inhoudsopgave

1	Samenvatting en hoofdboodschappen	3
2	Aanleiding en context	5
3	Doel, opzet en reikwijdte van het onderzoek	6
3.1	Doel	6
3.2	Opzet en reikwijdte	6
3.3	Definitie van discriminatie	6
4	Bevindingen, aanbevelingen en vervolgstappen	8
4.1	Bevindingen	8
4.2	Aanbevelingen	9
4.3	Vervolgstappen	10
5	Resultaten van het onderzoek	12
5.1	Risico-analyse en beleid tegen discriminatie	12
5.2	Integriteitsrisico-analyse (IRA) en <i>risk appetite</i> in het kader van de Wwft	13
5.3	Totstandkoming en uitvoering van klantintegriteitbeleid	14
5.4	Training	16
5.5	Klachten	19
5.6	Audits	19
5.7	Verwijzingsregisters	20
	Begrippenlijst	22

1 Samenvatting en hoofdboodschappen

De Nederlandsche Bank (DNB) ontvangt signalen dat burgers in hun interacties met banken discriminatie ervaren. Vaak heeft deze ervaren discriminatie betrekking op klant- en transactieonderzoek, waartoe banken verplicht zijn uit hoofde van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Naar aanleiding van deze signalen heeft DNB – als banktoezichthouder op de naleving van de Wwft – een onderzoek ingesteld.

Dit onderzoek richt zich op de vraag: treffen banken maatregelen om discriminatie tegen te gaan bij de naleving van de Wwft, en zo ja, welke maatregelen zijn dat? Om deze vraag te beantwoorden is een vragenlijst uitgezet bij 25 banken, die gezamenlijk 98% van de particuliere en MKB (midden- en kleinbedrijf) klanten in Nederland bedienen.

In hoofdstuk 4.1 kunt u de bevindingen van het onderzoek lezen. Samengevat zijn deze bevindingen als volgt:

- **De banken omschrijven een grote verscheidenheid aan maatregelen, maar deze lopen sterk uiteen in termen van concreetheid en gerichtheid.** Er worden enkele voorbeelden gegeven van concrete of gerichte maatregelen om bijv. discriminatie bij klantonderzoek tegen te gaan, maar vaker wordt verwezen naar algemene antidiscriminatiemaatregelen (zoals interne gedragscodes en training) die niet noodzakelijkerwijs zien op het Wwft-domein of op de relatie van de bank tot de klant.
- **Discriminatie wordt door veel banken met name gezien als het risico op uitsluiting.** De maatregelen voor het tegengaan van discriminatie lijken zich bij de meerderheid

van de banken te richten op het voorkomen van uitsluiting van (groepen) klanten op basis van hun persoonskenmerken. Er wordt minder vaak gesproken over het risico op indirecte discriminatie,¹ of over discriminatie in de zin van anders behandeld of achtergesteld worden.

- **Antidiscriminatie trainingen richten zich vaak op de eigen werkvloer, niet op de relatie tot de klant.** Banken bieden hun medewerkers, management en raden van bestuur een breed scala van trainingen aan op het gebied van (anti)discriminatie. Deze zijn echter in veel gevallen algemeen van aard en gericht op de eigen werkvloer, en niet op de klant.

Op basis van deze bevindingen concludeert DNB dat er verbetering nodig is in de maatregelen die banken nemen in het tegengaan van discriminatie, en doet daartoe de volgende aanbevelingen:

1. Hanteer een alomvattende definitie van discriminatie, die naast het risico op uitsluiting ook het risico op anders behandeld of achtergesteld worden omvat.
2. Zet maatregelen in om (ervaren) discriminatie effectief te detecteren, en gebruik die inzichten om de communicatie met klanten te verbeteren teneinde (ervaren) discriminatie tegen te gaan.
3. Zet meer trainingen in op het gebied van biases en discriminatie, voor alle lagen in de organisatie, en verbreed de scope naar de interactie met de klant.
4. Ontwikkel gericht beleid op het tegengaan van discriminatie in de relatie tot de klant, en evalueer de werking van dit beleid.
5. Verduidelijk hoe de *three lines of defense* concreet bijdragen aan het tegengaan van discriminatie, onder andere middels hun reviews en onderzoeken.

¹ Indirecte of *proxy* discriminatie is discriminatie waarbij een ogenschijnlijk neutraal en objectief criterium alsnog naar een discriminatiegrond verwijst.

6. Stel een integraal beeld op van alle (expliciete) antidiscriminatiemaatregelen.

In hoofdstuk 4.2 vindt u de nadere uitwerking van deze aanbevelingen.

DNB zal in haar toezichtactiviteiten gevolg geven aan de uitkomsten van dit onderzoek. Naast een individuele terugkoppeling aan alle bevroegde banken zal er een rondetafel worden georganiseerd in het najaar van 2024. Het doel van deze rondetafel is om in dialoog met de sector en maatschappelijke organisaties de bevindingen en aanbevelingen nader te duiden, manieren om discriminatie tegen te gaan te verkennen, en om de spanningsvelden binnen Wwft-naleving te bespreken.

In 2025 zal DNB een vervolgonderzoek doen waarbij aan de banken gevraagd zal worden een integraal beeld van de antidiscriminatiemaatregelen aan te leveren, inclusief de wijze waarop bovengenoemde aanbevelingen hierin zijn meegenomen.

2 Aanleiding en context

De Nederlandsche Bank (DNB) zet zich in voor een financieel systeem dat niet alleen toegankelijk is, maar ook inclusief: het systeem moet werken voor alle groepen burgers in de maatschappij. Discriminatie is niet verenigbaar met een inclusief financieel systeem, en is bij wet verboden. In het afgelopen jaar zijn verschillende signalen naar boven gekomen over burgers die aangeven dat zij discriminatie hebben ervaren in hun contacten met banken. Meer specifiek ging het om interacties tussen burgers en banken in het kader van de naleving van de Wwft. Daarop heeft DNB, als toezichthouder op de naleving van de Wwft door banken, besloten om een onderzoek in te stellen.

Dat heeft DNB niet alleen gedaan. De Nederlandsche Vereniging van Banken (NVB) heeft een *self-assessment* gehouden onder haar leden over de omgang met signalen van discriminatie, en de uitkomsten daarvan begin 2024 gepubliceerd. Het Ministerie van Financiën heeft een onderzoek laten uitvoeren door KPMG naar de precieze aard, context en omvang van de signalen van (ervaren) discriminatie. DNB heeft, als Wwft-toezichthouder, haar onderzoek gericht op de maatregelen die banken treffen om bij de naleving van deze wet discriminatie tegen te gaan.

De Wwft vereist van banken dat zij al hun klanten onderzoeken op witwasrisico's, en op basis van dat onderzoek een risicoprofiel toekennen. Om dat onderzoek te kunnen doen stellen banken hun klanten veel, en in sommige gevallen indringende vragen. Als het witwasrisico als verhoogd wordt ingeschat, bijvoorbeeld omdat de klant transacties uitvoert naar hoog-risico landen,² dan moet de bank additionele vragen stellen en maatregelen treffen, bijvoorbeeld door strikter de transacties

te monitoren. Wanneer een te hoog witwasrisico niet gemitigeerd kan worden, is de bank verplicht om de relatie met deze klant te beëindigen of niet aan te gaan. In de kern vraagt de Wwft van banken dat zij onderscheid maken tussen klanten, klanten met een verhoogd witwasrisico strikter monitoren, en klanten die een te hoog witwasrisico vormen de toegang tot het financiële systeem ontzeggen. Dat is de poortwachtersrol die de Wwft aan banken toekent.

De Europese wetgeving die aan de Wwft ten grondslag ligt vereist ook dat bij de uitvoering van de wet de grondrechten van burgers en het verbod op discriminatie worden geëerbiedigd. Daarom richt het onderzoek van DNB zich op de vraag wat banken doen om discriminatie tegen te gaan bij de naleving van de Wwft.

In het volgende hoofdstuk leest u meer over het doel en de opzet van het onderzoek. Hoofdstuk 4 bevat de bevindingen van DNB op basis van het onderzoek, de aanbevelingen die zij doet, en de vervolgstappen die DNB zal zetten. In hoofdstuk 5 kunt u de gedetailleerde resultaten van het onderzoek inzien. Hoofdstuk 6 bevat een begrippenlijst met uitleg.

² Welke landen als hoog risico worden aangemerkt wordt bepaald door de Europese Commissie.

3 Doel, opzet en reikwijdte van het onderzoek

3.1 Doel

Het primaire doel van dit onderzoek is om te inventariseren *of*, en zo ja *welke* maatregelen banken treffen om discriminatie tegen te gaan bij het naleven van de Wwft. Tegelijkertijd wordt hiermee in kaart gebracht wat de reikwijdte is van de maatregelen die banken treffen voor het tegengaan van discriminatie. De inventarisatie van deze reikwijdte was nog niet voorhanden, en vormt het secundaire doel van het onderzoek.

Op deze wijze biedt het onderzoek inzicht in de beheersing van het risico op discriminatie, alsook de verschillen in aanpak tussen banken. Een beoordeling of in de praktijk sprake is geweest van feitelijke discriminatie valt buiten de reikwijdte van dit onderzoek. Het inzicht in de beheersing kan vervolgens dienen als uitgangspunt voor dialoog met de sector over het tegengaan van discriminatie, in combinatie met de bevindingen uit het *self-assessment* van de NVB en het onderzoek van het Ministerie van Financiën naar ervaren discriminatie, dat door KPMG is uitgevoerd.

3.2 Opzet en reikwijdte

Dit onderzoek is uitgevoerd met behulp van een vragenlijst, bestaande uit gesloten en open vragen. De gesloten vragen zijn gericht op het vaststellen *of* er maatregelen worden getroffen; de open vragen op *de aard* van deze maatregelen. De vragen zijn opgesteld langs de lijn van de verschillende processen voor naleving van de Wwft: van de integriteitsrisicoanalyse en (integriteits-) *risk appetite*, via beleidsvorming en uitvoering, tot aan training, audits, en omgang met klachten. De open vragen zijn gebruikt om de verscheidenheid aan maatregelen achter de

gesloten antwoorden te begrijpen. Dit heeft als consequentie dat de open antwoorden variëren in uitgebreidheid en abstractie (zie hoofdstuk 4: bevindingen).

De vragenlijst is uitgezet onder 25 banken die in Nederland actief zijn, en diensten leveren aan particuliere klanten en MKB (midden- en kleinbedrijf) klanten. Samen bedienen deze 25 banken 98% van in Nederland gevestigde particuliere en MKB-klanten (peiljaar 2023). De vragenlijst is uitgezet op 1 december 2023. De banken hadden tot 29 januari 2024 de tijd om te reageren.

3.3 Definitie van discriminatie

DNB hanteert bij dit onderzoek de definitie van het begrip 'discriminatie' die door het College voor de Rechten van de Mens wordt gebruikt: discriminatie is mensen anders behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van (persoonlijke) kenmerken. Deze kenmerken worden discriminatiegronden genoemd. Discriminatie op de volgende gronden is wettelijk niet toegestaan³:

- Godsdienst
- Levensovertuiging
- Politieke gezindheid
- Ras
- Geslacht
- Nationaliteit
- Seksuele gerichtheid
- Burgerlijke staat
- Handicap of chronische ziekte
- Leeftijd
- Arbeidsduur
- Vast of tijdelijk contract
- WAZO-verlof

3 Bron: College voor de Rechten van de Mens, [Wat is discriminatie?](#) | [Mensenrechten voor jou](#) | [College voor de Rechten van de Mens](#)

Het is daarbij van belang op te merken dat niet alle onderscheid verboden is, en dus niet alles discriminatie is. Iemand die jonger is dan 17 mag nog geen rijbewijs hebben, en zal dus afgewezen worden voor een baan als vrachtwagenchauffeur. Dat is terecht. Maar afgewezen worden op grond van bijvoorbeeld afkomst of gender is dat niet.

Een voorbeeld uit de naleving van de Wwft. Een klant die geld overmaakt naar Senegal zal – ongeacht zijn of haar nationaliteit – extra gecontroleerd worden door de bank, omdat Senegal een hoog-risico land is⁴ en transacties daar naartoe scherper moeten worden gemonitord. Dat is toegestaan en wettelijk verplicht. Maar een klant die in Nederland woont en werkt en de Senegalese nationaliteit heeft, mag niet extra gecontroleerd worden alléén vanwege diens Senegalese nationaliteit. Dat is verboden onderscheid op grond van nationaliteit.

Discriminatie is dus niet zozeer het maken van onderscheid, maar van verboden onderscheid. Dit laat onverlet dat ook bij niet-verboden onderscheid discriminatie *ervaren* kan worden.

4 Zoals bepaald door de Europese Commissie: [Anti-money laundering and countering the financing of terrorism at international level - European Commission \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/anti-money-laundering/)

4 Bevindingen, aanbevelingen en vervolgstappen

Op basis van de antwoorden van de banken op zowel de gesloten als de open vragen wordt een aantal patronen zichtbaar. De bevindingen en aanbevelingen in dit hoofdstuk zijn een weerspiegeling van deze patronen. Paragraaf 4.3 bevat de vervolgstappen die DNB voornemens is te nemen. In hoofdstuk 5 kunt u de antwoorden per gesloten vraag en de bijbehorende duiding inzien.

4.1 Bevindingen

- **De antwoorden lopen uiteen in de mate van detail en abstractie.** Voor dit onderzoek is een brede groep banken bevraagd (zie hoofdstuk 3). De verscheidenheid van deze groep wordt weerspiegeld in de antwoorden op de open vragen; deze variëren van kort en algemeen, tot uitgebreid en fijnmazig.
- **Er worden enkele voorbeelden gegeven van concrete of gerichte antidiscriminatiemaatregelen binnen het Wwft-domein.** Denk hierbij bijvoorbeeld aan instructies voor het voeren van 'inclusieve Wwft-gesprekken' met klanten, trainingen om etnisch profileren te voorkomen, of het toetsen van digitale modellen aan *ethical fairness*-principes.
- **Vaak beroept men zich echter op algemene, minder concrete of (op klanten) gerichte maatregelen.** Zo wordt in de toelichting veelvuldig verwezen naar interne gedragscodes waarin opgenomen is dat discrimineren niet mag, de algemene werking van interne *checks and balances*, meldingskanalen voor misstanden zoals klokkenluidersregelingen, of intern-gerichte antidiscriminatie trainingen over inclusie op de eigen werkvloer.
- **Banken benadrukken dat zij in hun beleid geen persoonlijke kenmerken gebruiken die grond voor discriminatie zouden kunnen zijn.** Banken geven aan dat deze kenmerken noch in risicoanalyses, noch in beleid of werkinstructies worden gebruikt om groepen uit te sluiten – en dat daarmee het risico op discriminatie wordt gemitigeerd of in ieder geval verlaagd. Slechts een enkele bank benoemt in dit kader het risico op indirecte discriminatie, waarbij een ogenschijnlijk neutraal en objectief criterium alsnog naar een discriminatiegrond verwijst.⁵
- **Discriminatie lijkt vooral gezien te worden als risico op (categorale) uitsluiting van klanten van het financiële bestel; minder als het risico op achtergesteld of anders behandeld worden.** In de toelichtingsvelden omschrijven veel banken de concrete maatregelen die zij treffen om (groepen) mensen niet uit te sluiten van dienstverlening op gronden die niet zijn toegestaan. Maatregelen om te voorkomen dat klanten op basis van persoonlijke kenmerken *anders* behandeld worden in gelijke situaties, worden minder vaak genoemd.
- **Banken ontvangen zeer weinig klachten met betrekking tot discriminatie; dit lijkt te komen door een beperkte meldingsbereidheid.** Ruim de helft van de bevroegde banken zegt helemaal geen discriminatieklachten te ontvangen. Bij de andere banken zijn die aantallen erg laag, percentueel minder dan 1% van het totale aantal ontvangen klachten. Het onderzoek uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Financiën naar ervaren discriminatie laat zien

⁵ Een bekend voorbeeld van indirecte discriminatie betreft het gebruik van postcodes door banken om te bepalen waar zij wel of geen hypotheek aanbieden, en onder welke voorwaarden. Het College voor de Rechten van de Mens (destijds Commissie Gelijke Behandeling) beoordeelde deze praktijk in 2006 als indirecte discriminatie, en daarmee niet toegestaan. Overigens is indirect onderscheid niet bij voorbaat verboden, maar moet de impact ervan beoordeeld worden op discriminatoire effecten. Zo oordeelde het College in 2014 dat het gebruik van postcodes voor het bepalen van verzekeringspremie voor overlijdensrisico geen verboden onderscheid betreft en dus toegestaan is, mede vanwege de beperkte verschillen in premie.

dat er meer discriminatie wordt ervaren dan dat er bij banken gemeld wordt, wat lijkt te duiden op een beperkte meldingsbereidheid onder klanten.

- **De meeste banken bieden hun medewerkers, inclusief bestuursleden en (top) management, een breed scala aan antidiscriminatie trainingen aan, maar deze gaan zelden over de relatie tot de klant.** 75% van de banken zegt antidiscriminatie trainingen aan te bieden: van het herkennen van onbewuste vooroordelen tot dilemma-trainingen. Een enkele bank benoemt anti-discriminatie trainingen die expliciet gericht zijn op de Wwft-praktijk, maar in de meerderheid van de gevallen gaat het om trainingen gericht op de eigen werkvloer.
- **Aan het gebruik van waarschuwingslijsten zijn waarborgen gekoppeld, opdat de rechten van de burger worden beschermd.** Banken kunnen elkaar waarschuwen voor frauderende klanten (zoals 'geldezels') via het 'externe verwijzingsregister'. Plaatsing in het register betekent dat een persoon tot acht jaar lang geen toegang krijgt tot nieuwe financiële producten. Gebruik van dit register is daarom gebonden aan een centraal protocol dat door de Nederlandse Vereniging van Banken (en andere branche-organisaties) wordt beheerd. Het protocol bevat uniforme criteria waar een registratie aan moet voldoen, vereist een toets of registratie proportioneel is, en omschrijft manieren voor de klant om o.a. bezwaar aan te tekenen. Het protocol is door de Autoriteit Persoonsgegevens goedgekeurd.

Op basis van deze patronen concludeert DNB dat er positieve initiatieven en praktijken aan te wijzen zijn, maar dat deze nog niet over de gehele linie worden toegepast. DNB ziet dan ook ruimte voor verbetering dan wel uitbreiding van de antidiscriminatiemaatregelen.

4.2 Aanbevelingen

DNB doet daartoe de volgende aanbevelingen:

1. **Hanteer een alomvattende definitie van discriminatie, die naast het risico op uitsluiting ook het risico op anders behandeld of achtergesteld worden omvat** | DNB beveelt banken aan om een complete en consistente definitie van discriminatie te adopteren, die naast het risico op uitsluiting ook het risico op anders behandeld of achtergesteld worden omvat. Als de definitie niet compleet is, is het waarschijnlijk dat de maatregelen dat ook niet zijn.
2. **Zet maatregelen in om (ervaren⁶) discriminatie effectief te detecteren, en gebruik die inzichten om de communicatie met klanten te verbeteren teneinde (ervaren) discriminatie tegen te gaan** | Voor het detecteren van (ervaren) discriminatie lijken bestaande klachtenkanalen niet effectief te werken. DNB beveelt banken daarom aan om meerdere manieren te gebruiken om (ervaren) discriminatie te detecteren, en hierover in gesprek te gaan met stakeholders. Een voorbeeld is het steekproefsgewijze controleren van telefonisch contact op discriminatie of mogelijk ervaren discriminatie. DNB beveelt tevens aan dat deze inzichten gebruikt worden om de communicatie met klanten in het kader van cliëntonderzoek inclusiever en cultureel sensitiever te maken.

⁶ In dit rapport wordt soms de term *ervaren discriminatie* gebruikt, om het te onderscheiden van *feitelijke discriminatie*. *Ervaren discriminatie* is de *interpretatie* van een voorval als discriminatie. *Feitelijke discriminatie* betreft voorvallen waar daadwerkelijk iemand wordt uitgesloten of achtergesteld op discriminatoire gronden. *Ervaren discriminatie* kan overeenkomen met *feitelijke discriminatie*, maar dat hoeft niet. Dat neemt niet weg dat *ervaren discriminatie* een negatief effect heeft op het individuele welzijn en het vertrouwen in maatschappelijke instituties (Sociaal en Cultureel Planbureau, *Ervaren discriminatie in Nederland II, 2020*)

3. **Zet meer trainingen in op het gebied van biases en discriminatie, voor alle lagen in de organisatie, en verbreed de scope naar de interactie met de klant |** Trainingen op het gebied van biases en discriminatie worden door veel banken al gehanteerd en kunnen een positieve bijdrage leveren in de bewustwording van het risico op discriminatie in de dienstverlening aan klanten. Nog niet alle banken zetten dit soort trainingen in: wij bevelen deze banken aan dit wel te doen, om hun personeel zo meer bewust te maken van het risico op discriminatie. Bij een aantal banken zien de ingezette trainingen alleen nog op interne inclusie, en niet op de interactie met de (externe) klant. We bevelen de desbetreffende banken aan de scope te verbreden naar klant-contact. Door trainingen niet alleen aan de professionals, maar ook aan hogere echelons aan te bieden kan het management aan de organisatie laten zien hier oprecht waarde aan te hechten.
4. **Ontwikkel gericht beleid op het tegengaan van discriminatie in de relatie tot de klant, en evalueer de werking van dit beleid |** Het is van belang dat banken gericht beleid hebben op het tegengaan van discriminatie, niet alleen op de eigen werkvloer maar ook in de relatie tot de klant. Nog niet alle banken hebben dit beleid: DNB verwacht van banken die dit nog niet hebben dat ze dit alsnog opstellen. Banken die al beleid hebben bevelen wij aan dit kritisch te evalueren, mede gezien de bevindingen uit het onderzoek van het Ministerie van Financiën dat is uitgevoerd door KPMG. Daarbij blijkt uit het onderzoek van DNB dat bij een aantal banken het beleid zich beperkt tot persoonskenmerken. Dat volstaat niet, omdat indirecte of impliciete discriminatie op basis van andere kenmerken ook een reëel risico is.

5. **Verduidelijk hoe de *three lines of defense* concreet bijdragen aan het tegengaan van discriminatie, onder andere middels hun reviews en onderzoeken |** De *three lines of defense* spelen een cruciale rol bij de beheersing van risico's, en dus ook van het risico op discriminatie. Veel banken geven aan de *three lines of defense* in te zetten als maatregel voor het tegengaan van discriminatie. DNB verwacht dat banken concreet kunnen maken hoe dit in de praktijk werkt, en in hoeverre in onderzoeken en beoordelingen door de tweede en derde lijn expliciet aandacht wordt besteed aan discriminatie.
6. **Stel een integraal beeld op van alle (expliciete) antidiscriminatiemaatregelen |** DNB verwacht dat banken een integraal beeld van hun antidiscriminatiemaatregelen hebben, zodat voor zowel interne controlefuncties als de externe toezichthouder en andere stakeholders inzichtelijk kan worden gemaakt op welke wijze discriminatie wordt tegengegaan. Dit kan bijvoorbeeld als onderdeel van de SIRA. DNB zal de betreffende banken in 2025 hierop bevragen en verwacht in de antwoorden te zien op welke manier bovengenoemde aanbevelingen door de banken zijn opgevolgd.

4.3 Vervolgstappen

De resultaten van dit onderzoek, maar ook de uitkomsten van het *self-assessment* van de NVB en het onderzoek naar ervaren discriminatie van het Ministerie van Financiën, nopen tot actie. DNB zal vanuit haar rol als toezichthouder de volgende vervolgstappen zetten:

1. **1-op-1 terugkoppeling aan individuele banken |** De banken die bij dit onderzoek bevroegd zijn zullen een individuele terugkoppeling van de resultaten krijgen. Bij deze terugkoppeling zal worden ingegaan op de vergelijking met andere banken.

- 2. Organiseren van een rondetafel |** DNB zal in het najaar van 2024 een rondetafel organiseren, om gezamenlijk met de sector en met maatschappelijke organisaties in dialoog te gaan over de bevindingen en aanbevelingen, manieren om discriminatie tegen te gaan, alsook de spanningvelden en dilemma's die het naleven van de Wwft oproept.
- 3. Vervolgvraag in 2025 |** DNB zal in 2025 de banken opnieuw bevragen over hun anti-discriminatiemaatregelen, en de wijze waarop zij de aanbevelingen uit dit rapport hebben opgevolgd.

5 Resultaten van het onderzoek

Dit hoofdstuk illustreert met diagrammen de antwoorden op de gesloten vragen uit de vragenlijst. De vragen zijn gericht op de verschillende stadia en processen van Wwft-naleving; van risicoanalyse, via beleidsvorming, tot aan uitvoering en monitoring, alsook klachtenafhandeling en audits. De antwoorden op deze vragen zijn voorzien van nadere duiding op basis van de toelichting die de banken in open tekst-velden konden opnemen. Dit biedt inzicht in de aard van de maatregelen die de banken treffen.

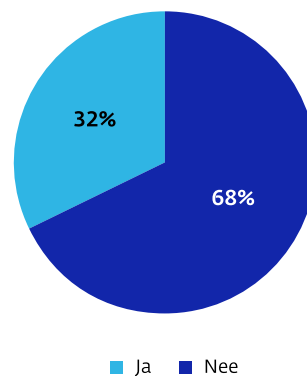
In deze duiding wordt – waar van toegevoegde waarde – ook een indicatie gegeven van het aantal banken dat een bepaalde maatregel benoemt. Deze aantallen worden tekstueel aangeduid met termen als meerderheid, minderheid, etc., soms gekwalificeerd met groot, ruim, of klein (een ruime meerderheid ligt dichterbij 100% dan 50%, een grote minderheid dichterbij 50% dan 0% etc.).

Deze kwalificaties zijn bedoeld als indicatie, niet als een verfijning van de resultaten, die gezamenlijk weer tot 100% zou optellen. In de beantwoording kwam het immers meermaals voor dat één bank meerdere maatregelen benoemde. Om die indruk niet te wekken is er daarom gekozen voor een tekstuele indicatie, in plaats van een percentuele.

5.1 Risico-analyse en beleid tegen discriminatie

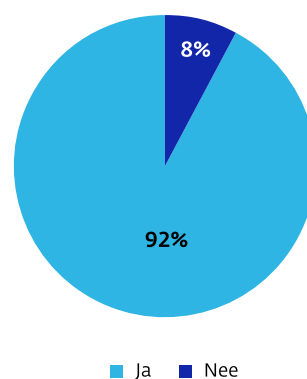
In dit onderdeel werd de banken gevraagd of zij een analyse van het risico op discriminatie maken, en of zij beleid hebben geformuleerd voor het tegengaan van discriminatie in de breedste zin van het woord.

5.1.1 Maakt uw instelling een risicoanalyse van de kans op discriminatie in uw bedrijfsvoering?



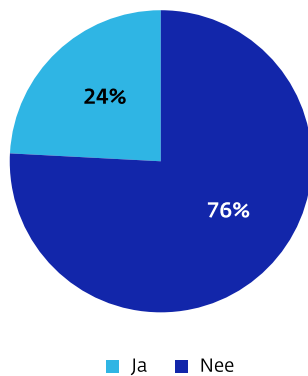
De banken die de bovenstaande vraag positief beantwoorden geven aan dat er weliswaar geen overkoepelende risicoanalyse op discriminatie wordt uitgevoerd, maar dat zo een risicoanalyse wel wordt uitgevoerd als onderdeel van andere processen, bijvoorbeeld bij het wijzigen of lanceren van nieuwe producten. Enkele banken geven daarbij aan modellen en systemen waarbij sprake is van geautomatiseerde besluitvorming te onderwerpen aan *ethical fairness*-analyses.

5.1.2 Heeft uw instelling beleid geformuleerd voor het tegengaan van discriminatie?



De overgrote meerderheid van de banken geeft aan beleid te hebben opgesteld voor het tegengaan van discriminatie. Bijna alle banken beroepen zich daarbij op algemene antidiscriminatie bepalingen uit de interne gedragscode/*code of conduct*. Daar waar verwezen wordt naar concreet beleid, gaat het vaak om beleid gericht op de eigen medewerkers (diversiteitsbeleid). 33% van de banken verwijst wel naar concreet beleid dat op de klanten gericht is en antidiscriminatiebepalingen bevat (bijv. privacy beleid, *product approval & review process*-beleid en *treating customers fairly*-beleid).

5.1.3 Bent u van plan (aanvullend) beleid op te stellen t.a.v. discriminatie?

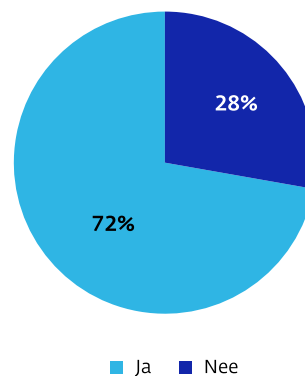


De meerderheid van de banken geeft aan niet voornemens te zijn aanvullend of overkoepelend beleid op te stellen. Dat wordt o.a. onderbouwd door de voorkeur te geven aan gerichte, procesgebonden antidiscriminatiebepalingen, zoals in het hierboven genoemde *product approval & review process*. Banken die de vraag onder 5.1.2 met nee hebben beantwoord geven wel aan beleid te gaan opstellen, net als banken waar antidiscriminatiebeleid op medewerkers (en niet op klanten) gericht is.

5.2 Integriteitsrisico-analyse (IRA) en *risk appetite* in het kader van de Wwft

Elke bank is wettelijk verplicht om een analyse op te stellen van de integriteitsrisico's die zij loopt, gegeven o.a. de producten die zij aanbiedt, landen waarin zij actief is, en de klantengroepen die zij bedient. In het (integrity) *risk appetite statement* legt een bank vast welke risico's zij onacceptabel acht en uitsluit, en welke zij bereid is te aanvaarden. Bij beide processen bestaat het risico op het anders behandelen van groepen mensen op discriminatoire gronden (bijvoorbeeld uitsluiting van bepaalde nationaliteiten van dienstverlening).

5.2.1 Treft uw instelling maatregelen om te voorkomen dat bij het vaststellen van integriteitsrisico's discriminatie optreedt?

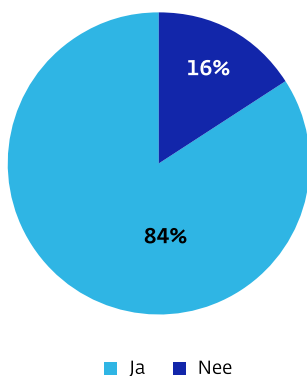


28% van de banken antwoordt dat zij geen specifieke maatregelen treft om discriminatie tegen te gaan bij het uitvoeren van de integriteitsrisico-analyse. De helft van deze groep geeft geen nadere toelichting op hun antwoord. De andere helft geeft aan dat zij geen specifieke maatregelen treffen, omdat bij de uitvoering van de IRA geen persoonskenmerken worden betrokken die mogelijke discriminatiegronden zouden kunnen vormen. Hierbij zij opgemerkt dat andere banken op basis van dezelfde argumentatie deze vraag met "ja" hebben beantwoord.

De banken die deze vraag met “ja” hebben beantwoord geven daartoe uiteenlopende onderbouwingen. De meerderheid stelt dat zij het risico op discriminatie in het IRA-proces mitigeren door expliciet geen gebruik te maken van persoonskenmerken die een discriminatiegrond zouden kunnen vormen. Daar waar de IRA de zogeheten ‘hoog-risico landen’ betreft (zoals deze door de Europese Commissie zijn geïdentificeerd), geven de banken aan niet naar de nationaliteit van klanten te kijken, maar naar het land waar zij gevestigd of belastingplichtig zijn – of waar een transactie naartoe gaat of vandaan komt.

Enkele banken beroepen zich in het algemeen op de werking van het *three lines of defense*-model, waarbij onafhankelijke interne afdelingen het proces en de uitkomsten van de IRA beoordelen. De aanname hierbij is dat bij een review eventuele discriminatoire patronen opgemerkt zouden worden.

5.2.2 Treft u maatregelen om te voorkomen dat het (*integrity*) *risk appetite statement* tot discriminerende uitsluiting van mensen leidt?



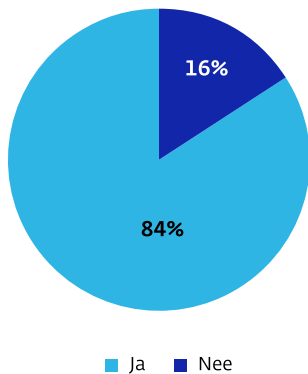
Alle banken die “ja” hebben geantwoord geven als belangrijkste maatregel het feit aan dat zij geen persoonskenmerken in hun *risk appetite statement* t.a.v. de Wwft gebruiken – en dat daarmee geen groepen (particuliere) klanten worden uitgesloten. Sommige banken geven wel aan bepaalde rechtspersonen uit te sluiten als klant, vanwege het verhoogde integriteitsrisico van de sector waarin zij actief zijn, of vanwege activiteiten die in strijd zijn met de kernwaarden van de bank (bijv. tabaksindustrie). In meer algemene zin beroept de helft van de banken zich op het hebben van een interne gedragscode die discriminatie verbiedt, en de effectieve werking van het *three lines of defense*-model – wederom op basis van de aanname dat review door meerdere partijen eventuele discriminatoire praktijken zou opmerken.

Eén bank geeft aan vanaf dit jaar het risico op discriminatie expliciet te hebben toegevoegd aan haar *risk appetite statement* – met een *appetite* van nul.

5.3 Totstandkoming en uitvoering van klantintegriteitbeleid

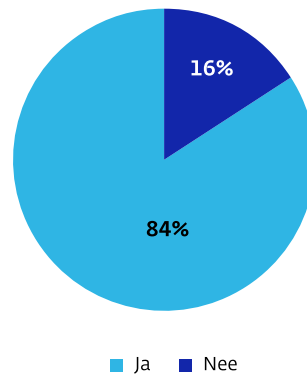
In dit onderdeel is de banken gevraagd hoe zij ervoor zorgen dat hun Wwft-beleid (ofwel klantintegriteitbeleid) geen bepalingen bevat die (onverhoopt) discriminatoir uitpakken, zoals risicoclassificaties van klanten op discriminatiegronden. Beleid alleen is echter niet het hele verhaal; de banken is ook gevraagd hoe zij hun medewerkers uitrusten om bij de *uitvoering* van het beleid discriminatie tegen te gaan. Tenslotte is de banken gevraagd welke mechanismen zij hebben ingebouwd om het beleid aan te passen op basis van feedback vanaf ‘de werkvloer’.

5.3.1 Treft u maatregelen om zeker te stellen dat beleid t.a.v. klantintegriteit geen discriminerende bepalingen bevat?



Gevraagd naar de aard van deze maatregelen, beroept 52% van de banken zich op de algemene werking van het *three lines of defense*-model. 32% van de banken benoemt het gebruik van objectieve criteria in hun beleid, en het niet gebruiken van persoonskenmerken die grond zouden kunnen zijn voor discriminatie. 8% procent, ofwel twee banken (die samen ruim 1/3^e van de particuliere klanten beiden), verwijzen naar *data ethics*-principes waar zij de verwerking van persoonsgegevens aan toetsen. Eén bank benoemt als concrete maatregel uit haar integriteitsbeleid dat geautomatiseerde behandeling van een aanvraag voor een product niet tot een afwijzing mag leiden, maar altijd door een mens behandeld moet worden.

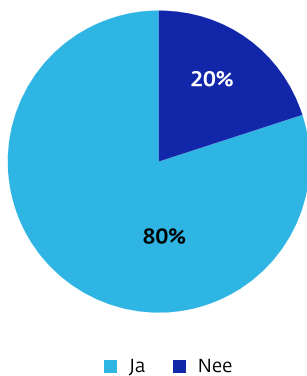
5.3.2 Treft u maatregelen om medewerkers in staat te stellen discriminatie bij de uitvoering van het beleid te voorkomen?



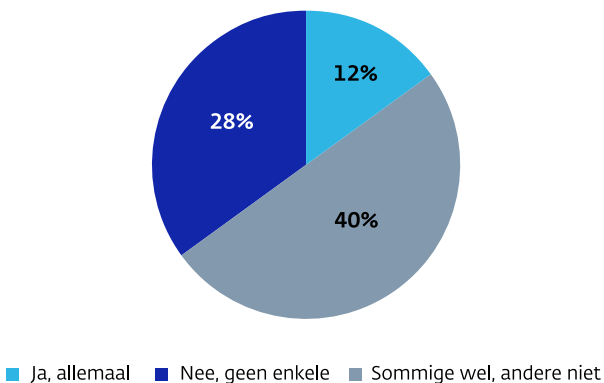
De banken die deze vraag met 'ja' beantwoorden benoemen een breed scala aan maatregelen, van algemeen naar specifiek. Er wordt verwezen naar bedrijfsculturen, gedragscodes die discriminatie verbieden, bijbehorende *awareness*-sessies, alsook *speak up*-kanalen voor medewerkers om eventuele misstanden te melden. Bankens noemen ook het klantintegriteitsbeleid zelf als maatregel, in zoverre dat het op objectieve criteria gebaseerd is, geen discriminatoire bepalingen bevat en door interne partijen getoetst wordt. Ook het beperken van de discretionaire ruimte van medewerkers bij cliëntonderzoek (bijvoorbeeld via gestandaardiseerde criteria voor afwijzing van klanten) wordt als een maatregel gezien. De gedachte hierachter is dat gestandaardiseerde criteria geen ruimte laten voor eventuele bias van individuele medewerkers.

Enkele banken (die samen de meerderheid van particuliere klanten in Nederland bedienen) verwijzen naar concrete werkinstructies die medewerkers moeten helpen discriminatie tegen te gaan in het Wwft-domein: bijvoorbeeld instructies voor hoe om te gaan met (bijzondere) persoonsgegevens bij cliëntenonderzoek, en hoe te handelen bij onderzoek naar liefdadigheidsinstellingen.

5.3.3 Heeft uw bank mechanismen ingericht om feedback over de werking van het beleid van de werkvloer naar de beleidsmakers over te brengen?



5.3.4 Besteden deze mechanismen expliciet aandacht aan (mogelijke) discriminatie?



Een meerderheid van de bevroegde banken beroept zich bij deze vraag op algemene mechanismen, zoals medewerkersonderzoeken, en *speak up*-kanalen als klokkenluiders- en klachtenregelingen. Deze mechanismen bieden medewerkers de mogelijkheid om melding te maken van onwenselijke praktijken, zoals discriminatie.

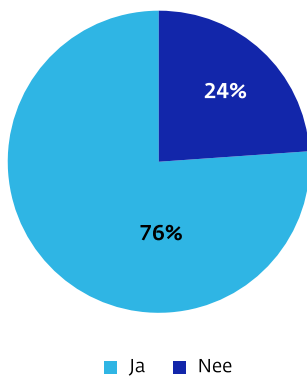
Ook refereren banken aan de werking van het *three lines of defense*-model, waarbij (ook) uitvoerende medewerkers betrokken worden bij het opstellen of reviseren van beleid. In ditzelfde kader benoemt een minderheid van de banken reguliere overleggen tussen beleidsopstellers en beleidsuitvoerders, waarbij ruimte is voor feedback over de werking van het klantintegriteitbeleid in de praktijk.

Ten slotte verwijzen banken naar kwaliteitsbewaking rondom uitgevoerde cliëntenonderzoeken. De klantendossiers worden periodiek gecontroleerd door onafhankelijke medewerkers die met kwaliteitsbewaking belast zijn. Eén bank benoemt expliciet dat (telefonisch) klantcontact door middel van steekproeven ook aan controle wordt onderworpen, waarbij het onderwerp discriminatie deel uitmaakt van de controle. Uitkomsten van deze controles worden gebruikt als input voor verduidelijking en aanscherping van werkinstructies.

5.4 Training

Ook wanneer beleid, processen en procedures op papier vrij zijn van aspecten die tot discriminatie zouden kunnen leiden, kan discriminatie zich in de praktijk voordoen. Het is dan zaak dat medewerkers, ongeacht hun hiërarchische positie, discriminatie kunnen herkennen, en weten hoe ze er mee om moeten gaan. In dit onderdeel is de banken gevraagd hoe zij hun medewerkers met training en *awareness* equiperen om discriminatie te herkennen, te voorkomen, en er naar te handelen als het zich voordoet.

5.4.1 Biedt u uw medewerkers trainingen aan om discriminatie te herkennen en er op te acteren?



Een kwart van de bevroegde banken geeft aan geen trainingen aan te bieden voor het herkennen van en ingrijpen bij discriminatie. Één van deze banken geeft aan nog dit jaar een dergelijke training te willen introduceren.

Ruim drie kwart van de bevroegde banken beantwoordt deze vraag bevestigend. Gevraagd naar de aard van deze trainingen, geven de banken uiteenlopende antwoorden. Een ruime meerderheid in deze groep benoemt algemene *code of conduct*-, compliance- en integriteitstrainingen, waarin het onderwerp discriminatie in meer of minder expliciete mate voorkomt.

Iets meer dan een kwart van de banken omschrijft daarnaast ook verschillende trainingen gericht op het bevorderen van inclusie en het herkennen van (onbewuste) biases. Wel geven enkele banken in de toelichting aan dat deze trainingen met name gericht zijn op inclusie op de werkvloer, en minder expliciet op de relatie tot de klant.

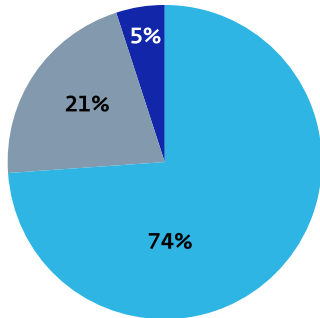
Een kleine minderheid (die samen wel ca. 1/3^e van de Nederlandse particuliere klanten bedient) verwijst naar trainingen specifiek gericht op de interactie met de klant, al dan niet in de context van Wwft-naleving. In dit kader worden trainingen genoemd als het voeren van inclusieve KYC-gesprekken, voorkomen van etnische profilering, en het bevorderen van bewustzijn van (onbewuste) biases in KYC-context. Wel zijn het recent ontwikkelde trainingen, of trainingen die nog in ontwikkeling zijn.

De banken is ook gevraagd om aan te geven welke relevante (functie)groepen doelgroep zijn van deze training(en), en op welke wijze deze worden aangeboden – als e-learning of klassikaal. De relevante groepen zijn hier:

- Medewerkers met klantcontact
- Medewerkers backoffice
- Medewerkers compliance
- Medewerkers audit
- Directie/bestuur
- Raad van commissarissen

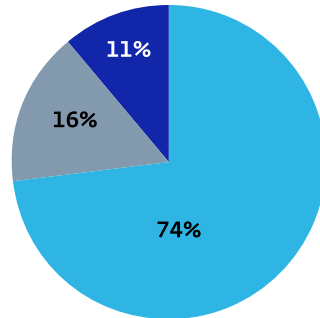
In de onderstaande diagrammen zijn de uitkomsten voor alle banken per groep zichtbaar. In ca. 70% van de gevallen krijgen deze (functie) groepen trainingen aangeboden voor het herkennen en tegengaan van discriminatie. E-learningen zijn hierbij de vaakst voorkomende vorm van training. Trainingen aan de raden van commissarissen scoren met ca. 50% duidelijk lager.

5.4.2 Training - Medewerkers klantcontact



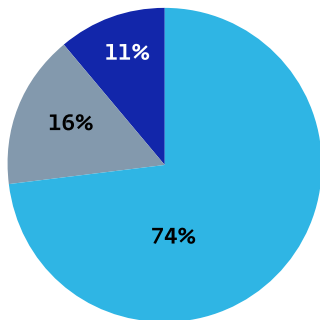
■ Ja, e-learning ■ Ja, klassikaal en e-learning ■ Nee

5.4.5 Training - Medewerkers audit



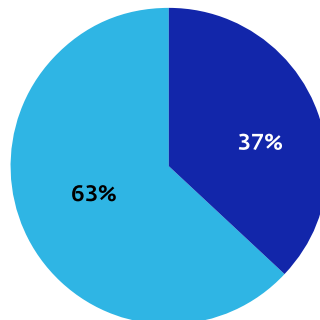
■ Ja, e-learning ■ Ja, klassikaal en e-learning ■ Nee

5.4.3 Training - Medewerkers backoffice



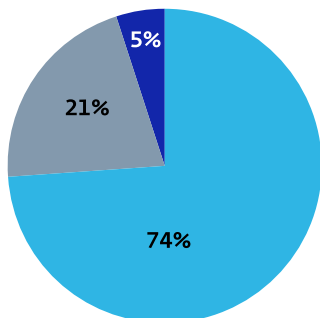
■ Ja, e-learning ■ Ja, klassikaal en e-learning ■ Nee

5.4.6 Training - Directie/bestuur



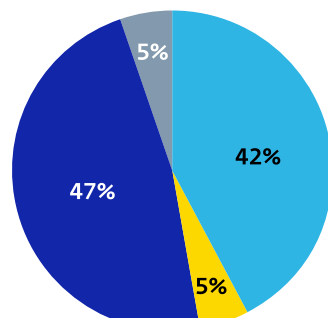
■ Ja, e-learning ■ Ja, klassikaal en e-learning

5.4.4 Training - Medewerkers compliance



■ Ja, e-learning ■ Ja, klassikaal en e-learning ■ Nee

5.4.7 Training - Raad van Commissarissen

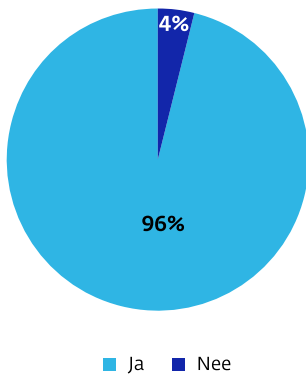


■ Ja, e-learning ■ Ja, klassikaal

5.5 Klachten

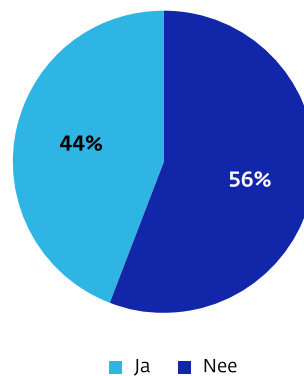
Klachtenregelingen hebben een belangrijke signaalfunctie, en stellen banken in staat om met signalen 'van buiten' hun werkwijzen te verbeteren en waar nodig te corrigeren. In dit onderdeel is de banken gevraagd naar de corrigerende werking van klachtenregelingen, en de hoeveelheid klachten die zij over discriminatie hebben ontvangen.

5.5.1 Heeft uw bank mechanismen ingericht om klachten (zowel qua inhoud als aantallen) te gebruiken als trigger voor revisie van beleid en procedures?



Nagenoeg alle banken bevestigen dat zij mechanismen hebben ingericht om op basis van klachten beleid en procedures te kunnen aanpassen. Zij omschrijven het uitvoeren van *root cause*-analyses van klachten, *key performance* en *key risk indicators* voor (afhandeling van) klachten, en reguliere rapportages en trendanalyses aan gremia waarin ook beleidsmakers vertegenwoordigd zijn.

5.5.2 Heeft uw bank over de periode 2022/2023 klachten ontvangen met betrekking tot discriminatie?

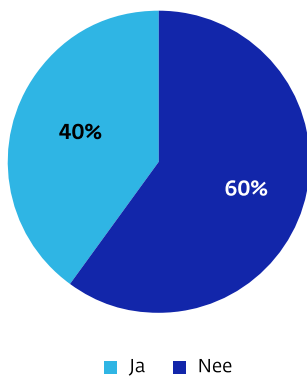


Ruim de helft van de banken geeft aan géén klachten over discriminatie te hebben ontvangen. Bij banken die wél discriminatieklachten hebben ontvangen zijn de aantallen zeer laag in relatie tot het totale aantal klachten. Bij 9 van de 11 banken die klachten over discriminatie hebben ontvangen ligt het percentage op minder dan 1% van het totale aantal klachten.

5.6 Audits

Audit-diensten, ofwel de *third line of defense*, zijn een belangrijke bron van onafhankelijke oordeelsvorming binnen een bank. Zij kunnen het management een onafhankelijk beeld verschaffen over de kwaliteit van de bedrijfsvoering en de werking van beleid en procedures. Wanneer een hogere mate van onafhankelijkheid vereist is, kan een bank ervoor kiezen om een externe auditor in te zetten. Aan de deelnemende banken is de vraag voorgelegd of zij (externe) audits naar mogelijke discriminatie laten uitvoeren.

5.6.1 Laat u (externe) audits of onderzoeken uitvoeren op aanwezigheid van discriminatie in uw bedrijfsvoering?



Nagenoeg twee derde van de bevroegde banken geeft aan geen audits uit te voeren naar discriminatie. De banken die de vraag met "ja" beantwoorden, laten uiteenlopende reikwijdtes van de audits zien.

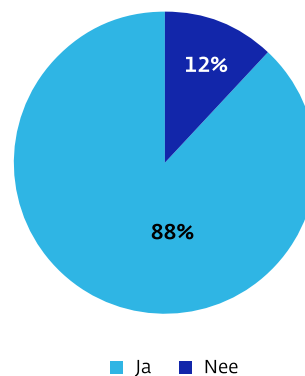
De helft van de banken die "ja" hebben geantwoord refereert aan meer algemene audits naar ongewenst gedrag of naleving van de gedragscode. Discriminatie is daar impliciet onderdeel van, zij het vaak met een interne (werkvloer) focus. Eén bank geeft aan een gerichte audit naar diversiteit & inclusie te hebben laten uitvoeren; de uitkomsten van deze (intern gerichte) audit zijn gebruikt voor het ontwerpen van richtlijnen voor 'inclusief klantcontact'.

Een derde van de banken in deze groep geeft aan dat hoewel zij geen audits uitvoeren naar discriminatie alléén, zij dit onderwerp wel meenemen in audits naar klachtenafhandeling, productontwerp (*product approval & review process*) en het eerlijk omgaan met klanten (*treating customers fairly*).

5.7 Verwijzingsregisters

Veel banken maken gebruik van zogeheten verwijzingsregisters – waarschuwingslijsten waarop door banken (ex-)klanten worden geplaatst die zich schuldig hebben gemaakt aan bijv. fraude, of als 'geldezel' hebben gefungeerd. Het doel van deze lijsten is om malafide klanten uit het financiële bestel te weren. Registratie in het zgn. externe verwijzingsregister (EVR), dat voor alle deelnemende banken inzichtelijk is, kan verstrekende gevolgen hebben: tot een maximum van 8 jaar wordt aan de geregistreerde toegang tot (nieuwe) financiële producten op de Nederlandse markt ontzegd. In dit onderdeel is de banken gevraagd hoe zij bij het gebruik van verwijzingsregisters proportionaliteit borgen.

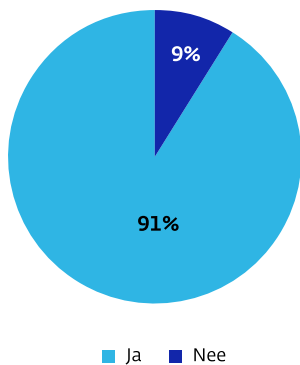
5.7.1 Maakt uw bank gebruik van registers om klanten te weren die al eens de fout in zijn gegaan, bijvoorbeeld fraudeurs?



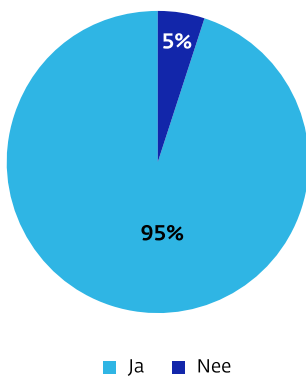
Ruim 80% van de banken geeft aan gebruik te maken van verwijzingsregisters. Al deze banken geven aan gebruik te maken van het externe verwijzingsregister (EVR), waar ook andere banken toegang toe hebben. Ongeveer de helft van deze banken geeft expliciet aan ook een intern verwijzingsregister (IVR) te hanteren, dat alleen toegankelijk is voor de bank zelf (of andere organisatieonderdelen binnen dezelfde bedrijvengroep).

5.7.2 Criteria voor plaatsing

Zijn de criteria waaronder iemand op zo een lijst geplaatst kan worden, vastgelegd, bijvoorbeeld in beleid?



Worden deze criteria periodiek getoetst door iemand anders dan de opsteller?



Het EVR is gekoppeld aan het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI): een centraal protocol dat door de Nederlandse Vereniging van Banken (en een aantal andere brancheverenigingen) wordt beheerd. In dit protocol zijn de criteria vastgelegd op basis waarvan iemand op de lijst geplaatst mag worden. Gegeven de grote impact die een registratie in het EVR op een persoon kan hebben, zijn banken hierbij gebonden aan het proportionaliteitsbeginsel. In het protocol zijn ook de rechten van de betrokkene eenduidig vastgelegd, bijvoorbeeld het recht van inzage, het recht om bezwaar aan te tekenen, of het recht op gegevenscorrectie of -wissing. Omdat het protocol een documentatieplicht kent voor de deelnemende banken, kan achteraf worden getoetst of plaatsing in het register correct is verlopen. De werking van het protocol wordt om de twee jaar geëvalueerd door de aangesloten brancheverenigingen. Het protocol is goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens.

Naast EVR geeft een aantal banken aan gebruik te maken van een interne waarschuwingslijst, ofwel IVR. De impact van plaatsing op zo een lijst is kleiner, omdat het niet toegankelijk is voor andere banken. Bijna alle banken geven aan dat de criteria voor plaatsing op de interne waarschuwingslijst worden opgesteld in samenwerking tussen de eerste en tweede *line of defense*. De monitoring en toetsing van de criteria en werking van het protocol wordt uitgevoerd door de afdeling Compliance (2nd line of defense) of Audit (3rd line of defense).

Begrippenlijst

Begrip	Toelichting
Extern verwijzingsregister (EVR)	Een register waarin klanten die zich aan fraude of witwassen schuldig hebben gemaakt opgenomen kunnen worden, om te voorkomen dat zij bij andere financiële instellingen klant kunnen worden. Dit register kan worden ingezien door andere (aangesloten) financiële instellingen. Plaatsing op het EVR gebeurt op basis van criteria uit het PIFI-protocol.
Integrity risk analysis	Een complete analyse van de integriteitsrisico's die een financiële instelling loopt, gegeven haar producten, klantenbestand, en in welke landen zij actief is. Deze wettelijk verplichte analyse vormt het uitgangspunt voor de anti-witwasmaatregelen die een financiële instelling treft.
Intern verwijzingsregister (IVR)	IVR is een interne waarschuwingslijst, die een financiële instelling kan gebruiken om klanten die eerder hebben gefraudeerd te weren. Het IVR is niet in te zien voor andere financiële instellingen.
Key performance indicator (KPI's)	KPI's zijn helder omschreven indicatoren die gebruikt worden door organisaties om te sturen op gewenste uitkomsten, bijvoorbeeld een specifieke tijd waarbinnen een klacht naar tevredenheid moet worden afgehandeld.
Key risk indicator (KRI's)	KRI's zijn indicatoren die als signaalwaarde worden gebruikt voor wanneer een bepaald risico te groot wordt. Een voorbeeld zijn de doorlooptijden van klachtenafhandeling; als deze (te) hoog worden, dan is dat een indicatie dat een proces niet goed werkt.
Know-your-customer (KYC)	Een verzamelterm voor het principe dat financiële instellingen hun klanten en hun risicoprofiel moeten kennen. In het kader van dit principe worden cliëntonderzoeken uitgevoerd.
PIFI-protocol	PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Dit protocol wordt beheerd door verschillende brancheorganisaties waaronder de Nederlandse Vereniging van Banken, en stelt centraal de voorwaarden waaronder het EVR kan functioneren. Dit protocol is beoordeeld en goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens.
Product approval & review process (PARP)	PARP is een wettelijk verplicht proces dat financiële instellingen moeten volgen bij het ontwikkelen van producten, om ervoor te zorgen dat het product bij de klantendoelgroep aansluit, en dat het product onder verschillende scenario's goed werkt voor (toekomstige) klanten.

Begrip

Toelichting

Risk appetite statement (RAS)

In de RAS legt een financiële instelling vast welke risico's zij wel of niet bereid is te lopen. In de context van dit onderzoek gaat het specifiek om de RAS in relatie tot Wwft vereisten, ofwel het *integrity risk appetite statement*.

Root cause-analyse

Een analyse van de grondoorzaken van een probleem, incident of een klacht, bedoeld om niet alleen het symptoom op te lossen, maar juist de onderliggende oorzaak.

Speak up

Een verzamelterm voor procedures, maatregelen en kanalen die financiële instellingen inrichten om signalen van misstanden op te vangen. Denk bijvoorbeeld aan klokkenluidersprotocollen en vertrouwenspersonen.

Three lines of defense-model

Een organisatorisch model voor beheersing van risico's binnen financiële instellingen. De *first line* zijn de afdelingen die eigenaar zijn van risico's en daarmee verantwoordelijk voor de beheersing ervan. De *second line* zijn afdelingen zoals Compliance of Operationeel Risico Management, die beleid opstellen en vanuit hun onafhankelijke rol de risicobeheersing door de *first line* monitoren en beoordelen. De *third line* is de interne audit dienst, die via audits het meest onafhankelijke oordeel kan vellen over de (uit) werking van processen.

Treating customers fairly

Een verzamelterm voor beleid en procedures die gericht zijn op een faire uitkomst voor klanten van financiële instellingen, bijvoorbeeld met betrekking tot kosten of toegang tot financiële diensten.

Auteur: Aleksander Grocz

De Nederlandsche Bank N.V.
Postbus 98, 1000 AB Amsterdam
020 524 91 11
dnb.nl

Volg ons op:



DeNederlandscheBank

EUROSYSTEEM