



## CTC-Keurmerk Criteria 2.0

Holland Quaestor



Integriteit



Onafhankelijkheid



Betrouwbaarheid



Duurzaamheid



Professionaliteit

Guidance | Versie september 2016

# CTC-Keurmerk Criteria 2.0

# Inhoudsopgave

1. Introductie	4
2. Kernwaarden en Voorwaarden Keurmerk	8
3. Huis van het Keurmerk	11
4. Normering	12
5. Visitatie: Algemene gegevens organisatie (A)	15
6. Visitatie: Criteria Toon aan de top (T)	17
7. Visitatie: Criteria Maatschappij (M)	20
8. Visitatie: Criteria Cliënten (C)	25
9. Visitatie: Criteria Wetgeving (W)	27
Bijlage 1: Op te leveren documenten	32
Bijlage 2: Aanvullende beschikbare documenten	33

# 1. Introductie

## 1.1 Algemeen

### Initiatief

De trustkantoren hebben zich verenigd in Holland Quaestor (HQ). De aangesloten trustkantoren onderschrijven het belang van een integer vermogensverkeer en de voorkoming en bestrijding van (fiscale) fraude, witwassen en terrorisme financiering en zij zijn zich tevens bewust van hun maatschappelijke positie.

HQ heeft daarom het initiatief genomen om vanuit de sector zelf een kwaliteitsslag te maken en daarmee het gat tussen de minimale toezichtrechtelijke regels en de maatschappelijke eisen te dichten. In dat kader is besloten een HQ keurmerk te ontwikkelen, genaamd CTC-Keurmerk (Certified Trustworthy Company). Uitgangspunten van het CTC-Keurmerk (lees hierna Keurmerk) zijn in de basis de Wet Toezicht Trustkantoren (Wtt), de Regeling Integere bedrijfsvoering (RIB), de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) en andere wetten, beleidsregels en normen die zien op de integriteit van het vermogensverkeer en het integere en goede bestuur van juridische entiteiten. Dit zijn ook de wetten en regels die het kader zijn voor het toezicht vanuit de overheid.

### Geïnternaliseerde integere cultuur

De leden van HQ vinden een geïnternaliseerde integere cultuur een noodzakelijke randvoorwaarde om als trustkantoor professioneel te kunnen opereren. De belanghebbenden bij de Trustsector verwachten dit ook van de Trustsector. Zo heeft DNB in haar visie op toezicht 2014 - 2018 beschreven dat de trustsector een relatief groot integriteit risico heeft en daarmee ook een reputatierisico voor de Nederlandse financiële sector. 'Niet alle trustkantoren beheersen het integriteit risico afdoende, schrijft DNB. En zij vervolgt: De hoofdoorzaak hiervan is dat deze kantoren een onvoldoende integere bedrijfscultuur kennen: de letter van de wet wordt mechanisch toegepast en mitigatie van risico's vindt vooral plaats nadat DNB deze expliciet onder de aandacht heeft gebracht. Doelstelling is dat de beheersing van de integriteit risico's door trustkantoren op orde is. De sector neemt eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van risico-identificatie en -mitigatie en heeft het belang van integriteit ingebed in de bedrijfscultuur.' Het Keurmerk is een belangrijk instrument om bij te dragen aan het bereiken van een geïnternaliseerde integere cultuur bij de leden van HQ.

### Doel van het Keurmerk

HQ sluit aan bij de ontwikkelingen in de maatschappij voor zover die van toepassing zijn op de activiteiten van haar leden. Het doel is daarbij het maatschappelijk belang te borgen en het vertrouwen van de maatschappij in een integer en maatschappelijk verantwoord vermogensverkeer te ondersteunen. HQ realiseert zich dat de normen voor wat maatschappelijk verantwoord is continue in ontwikkeling zijn. Vanzelfsprekend wil HQ een actieve rol spelen bij het verder verbeteren van het functioneren van de sector en het vergroten van het maatschappelijk draagvlak. HQ streeft naar het formuleren van 'best practices', het verbeteren van het maatschappelijk bewustzijn van organisaties en de daarin werkzame professionals en HQ wil voor de gezamenlijke kantoren een 'level playing field' ontwikkelen.

Op die manier wil HQ zoveel mogelijk voorkomen dat partijen die bij een kantoor niet worden aanvaard wel bij andere kantoren door de acceptatieprocedure komen.

Kort samengevat is het doel van het Keurmerk:

- Verhoging van professionaliteit in de trustsector en bij de trustkantoren;
- Objectieve borging van kwaliteit;
- Vergroten geloofwaardigheid van de sector bij belanghebbenden;
- Bewustwording structurele verandering sector.

## Transparantie en verantwoording

De doelen van het Keurmerk dragen bij aan de transparantie en de verantwoording van de leden van HQ richting de maatschappij. De leden van HQ willen op een beheerste wijze laten zien waarvoor zij staan en op welke wijze zij voldoen aan wetgeving met professionele dienstverlening aan cliënten, daarbij oog hebben voor wat er in de maatschappij leeft en willen zich daarover ook verantwoorden. De juiste toon aan de top is hierbij cruciaal.

## Versie 2.0

Het Keurmerk is een dynamisch instrument om de doelstellingen van HQ te ondersteunen. Dit is ook de reden dat een evaluatie van de eerste Keurmerkcriteria heeft plaatsgevonden. Met zowel interne als externe belanghebbenden zijn gesprekken gevoerd over de inhoud van het Keurmerk. Dit heeft geleid tot versie 2.0 van de Keurmerkcriteria.

## 1.2 Specifiek

### Controle en handhaving door middel van visitatie

Om te beoordelen of trustkantoren het Keurmerk kunnen ontvangen en daarna of zij blijven voldoen aan de aan het Keurmerk gestelde voorwaarden, worden visitaties uitgevoerd door hiervoor aangestelde visiteurs. De visiteurs rapporteren over de naleving van de Keurmerkcriteria aan Stichting AQTO (Assured Quality & Trustworthy Organisations) waarin de activiteiten van het Keurmerk zijn ondergebracht.

Stichting AQTO beoordeelt op basis van de rapportages van de visiteurs of een Keurmerk verstrekt, gehandhaafd of ingetrokken wordt. De leden van HQ dienen als eerste stap voor het verkrijgen van het Keurmerk de aanvraag in te dienen, waarbij onder andere de vraag gesteld zal worden of het trustkantoor zelf denkt te voldoen aan de eisen zoals die vastgelegd zijn in deze Guidance. Binnen drie maanden na indienen van het aanvraagformulier dient het Self Assessment door het trustkantoor aangeleverd te zijn bij Stichting AQTO en vindt de visitatie door het visitatieteam plaats.

### Self Assessment

De volgende stap is het schriftelijk invullen van een Self Assessment waarbij deze Guidance een toelichting geeft op de gestelde vragen. Daarnaast moet een lijst van gevraagde documenten worden opgeleverd. Hiervoor zullen door Stichting AQTO, duidelijke deadlines worden gesteld, waardoor een haalbare planning kan worden gemaakt.

Het Self Assessment dient uiterlijk twee weken voor de geplande visitatiedatum ingeleverd te zijn bij de visiteurs van Stichting AQTO. Het visitatieplan is uiterlijk één week voor de visitatie beschikbaar voor het betreffende trustkantoor. Een toelichting met betrekking tot de vragen die gesteld worden in het Self Assessment vindt u in hoofdstuk 6 die ingaat op de cultuur en gedragsaspecten van uw onderneming en hoofdstukken 7 tot en met 9 die ingaan op de overige criteria die verbonden zijn met het Keurmerk. Op basis van het Self Assessment en de geleverde documentatie zal de visiteur door middel van een interview het gesprek aangaan over de geleverde documentatie en de daaruit gedistilleerde aandachtspunten.

De combinatie van het Self Assessment, documentatie en het interview zullen leiden tot het beoordelingsrapport welke zal worden voorgelegd aan het trustkantoor en daarna aan Stichting AQTO met een positief dan wel negatieve aanbeveling (voor normering zie hoofdstuk 4).

Het toekennen van het Keurmerk is de verantwoordelijkheid van Stichting AQTO die ook het register bijhoudt met betrekking tot het Keurmerk.

### Beschrijving trustkantoor

Bij het Self Assessment dient het trustkantoor een kort beschrijving | presentatie te geven over het trustkantoor. Deze beschrijving dient inzicht te geven in ontstaan, aandeelhouders, kern van de activiteiten en werkelijk onderscheidende punten, etc. Deze beschrijving dient feitelijk te zijn.

### RIB-Audit

Voorwaardelijk voor toekenning van het Keurmerk is een succesvol afgeronde RIB-Audit, die ook onderdeel vormt van de gevraagde documentatie. In de criteria wetgeving is bij W-2 aangegeven dat een RIB-Audit heeft plaatsgevonden. De wet, brochure RIB Wtt Audit van HQ en eventuele nadere guidance van DNB zijn leidend bij het beoordelen van de uitkomsten van de RIB-Audit door de visiteurs. De visiteurs hebben daarbij een eigenstandige vaktechnische verantwoordelijkheid. Tijdens de visitatie dienen de uitkomsten van de RIB-Audit beschikbaar te zijn, waarbij aangetekend wordt dat de RIB-Audit niet ouder is dan twaalf maanden en dat een getekende opdrachtbevestiging met een RIB-Auditor aanwezig is. Indien de RIB-Audit als onvoldoende wordt beoordeeld door de visiteurs dient een nieuw RIB-Audit rapport beschikbaar te worden gesteld. Indien de rapportage van de RIB-Auditor hiertoe aanleiding geeft en na instemming van het trustkantoor kan, tijdens een site-visit, overleg plaatsvinden tussen de visiteur en de RIB-Auditor van het betreffende trustkantoor.

### Gedrag & cultuur

Gedrag & cultuur staat hoog op de agenda van de leden van HQ, toezichthouders, politiek en andere belanghebbenden. Voor een goed Keurmerk is essentieel dat dit onderwerp nadrukkelijk wordt geadresseerd en terugkomt als verbindend element tussen de kernwaarden en voorwaarden (zie hoofdstuk 2). De rode draad is integriteit, zoals dat ook tot uitdrukking komt in het Keurmerkhuis.

### Aanleveren documentatie

Voor een effectief en efficiënt verloop van de visitatie is het cruciaal dat de leden van HQ het visitatie-dossier beschikbaar stellen in lijn met de eisen gesteld in het Self Assessment Formulier. Bij de eerste ronde van visitaties is in dit kader coulance betracht. Bij de tweede ronde visitaties worden niet adequaat aangeleverde dossiers teruggestuurd naar het betreffende trustkantoor en kunnen extra kosten in rekening worden gebracht door Stichting AQTO aan het betreffende trustkantoor. Op termijn wordt onderzocht of het Self Assessment en de aan te leveren documentatie gedigitaliseerd kan worden via standaard tooling.

### Coulance regeling voor beginnende trustkantoren

Het Keurmerk wordt voor een periode van twee jaar toegekend aan een lid van HQ. Voor beginnende trustkantoren c.q. nieuwe leden van HQ heeft het bestuur van Stichting AQTO na één jaar de mogelijkheid om het betreffende trustkantoor nog een keer geheel of gedeeltelijk te visiteren om te bezien of het betreffende trustkantoor structureel aan de gestelde Keurmerkcriteria voldoet.

### Opschorten Keurmerk

Het bestuur van Stichting AQTO heeft de discretionaire bevoegdheid om het verstrekte Keurmerk op te schorten voor een periode van maximaal zes maanden. In deze periode kunnen eventuele nieuwe feiten aan een nader onderzoek worden onderworpen.

### Standaard evaluatie

Bij het afronden van het visitatierapport wordt een standaard evaluatieformulier beschikbaar gesteld aan het betreffende trustkantoor. Dit evaluatieformulier dient gelijktijdig met het akkoord voor het definitieve visitatierapport beschikbaar gesteld te worden aan de bezoekers van Stichting AQTO.

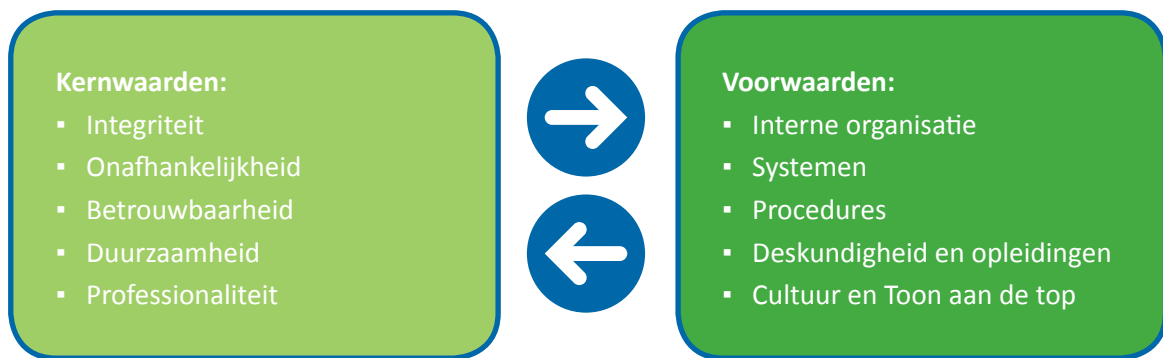
## 2. Kernwaarden en Voorwaarden Keurmerk

### Inleiding

HQ heeft een samenhangend normenkader geformuleerd waardoor het mogelijk is een benchmark te ontwikkelen voor een goed en integer bestuur van trustkantoren. Het normenkader heeft, zoals opgemerkt, een bredere scope dan alleen de wetgeving. Wetgeving is uiteraard gericht op de borging van het maatschappelijk belang, echter is in haar bereik te beperkt of ondersteunt onvoldoende het vertrouwen van de maatschappij in de trustsector.

Het Keurmerk heeft niet alleen een maatschappelijke functie maar geeft daarnaast ook richting aan de medewerkers en leidinggevenden van trustkantoren.

Een Keurmerk is vereist om lid te zijn van HQ. Het Keurmerk kent de volgende vijf kernwaarden en vijf voorwaarden welke onverkort van toepassing zijn op alle trustkantoren.



### Kernwaarde - Integriteit

Het trustkantoor oefent haar werkzaamheden adequaat en zorgvuldig uit met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving, waarbij men zich naar de letter én de geest van de wet zal gedragen. Zij zal zich in haar doen en laten niet laten beïnvloeden door oneigenlijke zaken, neemt verantwoordelijkheid voor het eigen handelen en is aanspreekbaar op dit handelen.

### Kernwaarde – Onafhankelijkheid

Het trustkantoor oefent haar werkzaamheden zelfstandig uit waarbij zij zich niet laat beïnvloeden door derden. Voorts zal zij haar werkzaamheden op zodanige wijze uitoefenen dat geen vermenging optreedt met eigen of oneigenlijke belangen.

### Kernwaarde – Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid betekent dat leden van HQ zich inspanssen bij de uitoefening van hun werkzaamheden de gemaakte afspraken na te komen en indien dit onverhoopt niet mogelijk blijkt te zijn, hier open over te communiceren. Daarnaast wordt de kennis en informatie waarover het HQ lid beschikt alleen aangewend voor het doel waarvoor deze informatie is verstrekt.

Betrouwbaarheid moet van binnen uit de organisatie worden uitgedragen door iedereen!



### Kernwaarde – Duurzaamheid

Het trustkantoor streeft er naar duurzame samenwerkingsrelaties te verwezenlijken waarbij maatschappelijk verantwoord handelen voorop staat.

### Kernwaarde – Professionaliteit

Professionaliteit betekent dat het trustkantoor bij de uitoefening van haar werkzaamheden hoge eisen stelt aan de uitvoering van haar werkzaamheden waarbij kwaliteit en cliëntgerichtheid voorop staan.

### Voorwaarde – Interne Organisatie

Het trustkantoor:

- a. heeft een duidelijke en actuele visie met betrekking tot haar bedrijfsvoering, denkt na over het bijstellen van deze visie naar aanleiding van maatschappelijke ontwikkelingen en heeft duidelijke en concrete normen en waarden vastgesteld en intern gecommuniceerd;
- b. houdt in de opzet en de feitelijke toepassing van (gedrags)regels rekening met het draagvlak in de maatschappij voor bepaalde activiteiten en/of diensten;
- c. hecht belang aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en onthoudt zich van activiteiten waarvoor geen maatschappelijk draagvlak is;
- d. leeft de eigen, bedrijfsspecifieke gedragsregels na;
- e. leeft de Gedragscode en het Huishoudelijk Reglement van HQ na;
- f. heeft per 1 januari 2015 een Compliance Officer, die een door HQ geaccrediteerde opleiding met succes heeft gevolgd, in dienst of maakt hiervoor gebruik van de diensten van een onafhankelijke derde die aan dezelfde eis voldoet;
- g. heeft een visie op de duurzaamheid van haar business model;
- h. heeft zicht en visie op de relevante delen van de structuur waarvan de doelvennootschap onderdeel uitmaakt en de plek die de doelvennootschap in de keten inneemt.

### Voorwaarde – Systemen

Het trustkantoor:

- a. draagt zorg voor adequate (geautomatiseerde) systemen (i.e. cliënten-database, tijdwerkregistratie, management- en personeelsinformatiesysteem) en zorgt hierbij voor voldoende scheiding tussen beherende en uitvoerende taken;
- b. heeft een calamiteitenplan om in geval van onvoorziene gebeurtenissen (i.e. brand, uitval computersystemen) de nadelige gevolgen van een calamiteit af te wenden, teneinde de continuïteit en kwaliteit van de onderneming en de dienstverlening aan de cliënten te waarborgen.

### Voorwaarde – Procedures

Het trustkantoor:

- a. heeft duidelijke procedures vastgelegd om te komen tot een uniforme werkwijze en ziet toe op de naleving ervan;
- b. heeft maatregelen getroffen om risico's die tot uiting komen in de bedrijfsvoering, bij het beheer van cliënten en bij het uitvoeren van transacties, te signaleren, in kaart te brengen en te beheersen;

- c. zorgt voor voldoende scheiding tussen de functies en zorgt dat de personen in de verschillende functies voldoende onafhankelijk zijn om zaken objectief te kunnen beoordelen;
- d. heeft maatregelen getroffen om de gelden of geldswaarden van doelvennootschappen of derden die door het trustkantoor worden beheerd af te scheiden van de gelden van het trustkantoor;
- e. legt het bovengenoemde op een dusdanige wijze vast dat een audittrail toetsbaar is.

### Voorwaarde – Deskundigheid en Opleidingen

Het trustkantoor:

- a. zorgt ervoor dat alle medewerkers, voor zover relevant voor de uitoefening van hun werkzaamheden, bekend zijn met de toepasselijke wet- en regelgeving;
- b. zorgt ervoor dat de opleiding en/of aantoonbare werkervaring van de medewerkers aan de eisen van de functie voldoen;
- c. verzorgt periodiek opleidingen om de bewustwording van risico's bij medewerkers te bevorderen en hen in staat te stellen hun taken conform de laatste wet- en regelgeving en intern beleid uit te voeren en de vakkennis op het gewenste niveau te houden;
- d. voldoet aan de Permanente Educatie (PE) eisen zoals geformuleerd door de Commissie PE en Opleidingen van HQ (opleidingsmatrix) en houdt bij welke medewerkers aan welke cursussen/ opleidingen hebben deelgenomen;
- e. beschikt permanent over voldoende deskundigheid op juridisch, administratief, compliance en/of fiscaal gebied;
- f. verzorgt op regelmatige basis overleg gericht op overdracht van kennis en ervaring;
- g. neemt op regelmatige basis deel aan collegiaal overleg buiten de eigen organisatie en/of seminars en andere op kennisoverdracht gerichte activiteiten.

### Voorwaarde – Cultuur en Toon aan de top

De directie van een trustkantoor:

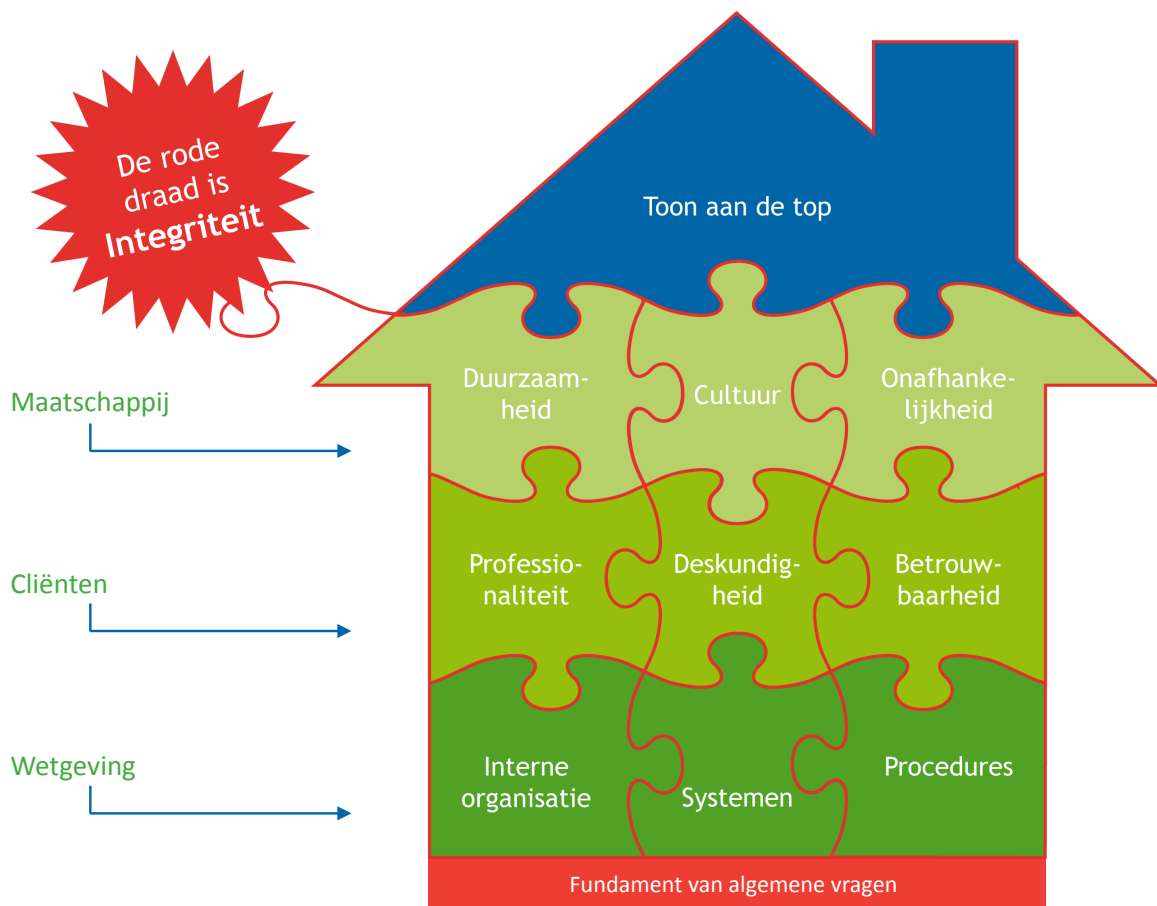
- a. bevordert en handhaaft een transparante organisatiecultuur waarin zij een evenwichtige behartiging van belangen nastreeft en zich in haar doen en laten niet laat beïnvloeden door oneigenlijke zaken;
- b. neemt verantwoordelijkheid voor het eigen handelen en is aanspreekbaar op dit handelen;
- c. creëert een organisatiecultuur waarin geen onrealistische targets aan de medewerkers worden opgelegd en waarin voldoende ruimte wordt geboden onderwerpen bespreekbaar te maken;
- d. zorgt er voor dat het dagelijks management deze uitgangspunten in woord en daad uitdraagt en daarmee het voorbeeld geeft aan de overige medewerkers;
- e. geeft richting aan medewerkers bij het bespreken van ethische kwesties
- f. ziet er op toe dat de voor het management verplicht gestelde “Toon aan de top” sessies minimaal twee keer per jaar worden gevolgd.

### 3. Huis van het Keurmerk

In het huis van het Keurmerk zijn drie lagen te onderscheiden:

- De onderste laag is wat de wetgever heeft voorgeschreven. Kort gezegd komt het erop neer dat ieder trustkantoor een institutioneel bewustzijn heeft om zich aan de wet te houden;
- De middelste laag (de kern) is wat de cliënten willen: een betrouwbaar trustkantoor dat kwalitatief goede diensten levert;
- De bovenste laag is wat de maatschappij daarvan vindt. Er moet door een trustkantoor rekening gehouden worden met effecten op de lange termijn. Alles met grote zorg voor zowel haar directe omgeving en degenen die er wonen en werken, als ook voor de maatschappij als geheel.

De Kernwaarden en Voorwaarden van HQ zijn ondergebracht in 'Het Huis van het Keurmerk'. Vier Kernwaarden en de vijf Voorwaarden zijn ondergebracht bij één van de bovenstaande niveaus: Wetgeving, Cliënten en Maatschappij. De Kernwaarde Integriteit is hierbij een alles overstijgende waarde en aldus geldt Integriteit voor het gehele huis.



## 4. Normering

### “Pas toe – leg uit” principe

Bij de visitatie passen de bezoekers het “pas toe - leg uit” principe toe. Dat biedt trustkantoren de mogelijkheid om af te wijken van de gestelde eisen onder voorwaarde dat de afwijking goed kan worden onderbouwd en uitgelegd. Er is dan toch naleving van de code en derhalve is het verstrekken van een keurmerk mogelijk indien de afwijking voldoende gemotiveerd is opgenomen in het procedurehandboek, jaarrekening en/of andere uitingen.

Het “pas toe – leg uit” principe draagt bij tot acceptatie van corporate governance arrangementen omdat het bureaucratische starheid voorkomt en flexibiliteit mogelijk maakt.

Voor het verkrijgen van het Keurmerk geldt in beginsel dat kan worden afgeweken van de criteria in het keurmerkdocument, mits deze afwijkingen ook goed zijn onderbouwd en gemotiveerd. Vanzelfsprekend komen wettelijke bepalingen niet in aanmerking voor deze ‘comply or explain’ regeling. Voorwaardelijke vragen kunnen hiervoor wel in aanmerking komen. Het is aan de bezoekers en aan het bestuur van Stichting AQTO om te beoordelen of de beschreven afwijking van een criterium legitiem is.

De organisatie dient aan te geven wat hun alternatieve oplossing is om wel te voldoen aan de norm (‘plan B’). De uitleg dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- a. Indien een specifiek onderdeel niet van toepassing is op het trustkantoor, dan is uitleg nodig waarin verwezen wordt naar feiten en omstandigheden die aangeven waarom die bepaling niet van toepassing is;
- b. Indien niet voldaan wordt aan een specifiek onderdeel, dan is uitleg nodig waarin argumenten worden gegeven waarom hiervan wordt afgeweken;
- c. De gegeven uitleg moet logisch zijn (één of meerdere argumenten; relevant; waar; volledig).

### Beoordelingsniveau’s

De bezoeker beoordeelt 2 onderdelen apart:

1. De criteria gericht op Toon aan de top (hoofdstuk 6)
2. De criteria gericht op Algemene Criteria (hoofdstuk 7 tot en met 9)

#### **Ad 1 - Criteria Toon aan de top**

Hierbij geldt dat de bezoeker tot een oordeel komt op basis van de geleverde informatie in het Self Assessment en het interview met het bestuur. Hierbij is geen normering vastgelegd maar heeft de bezoeker op basis van expertise en best practices de gelegenheid om over dit onderdeel apart een beoordeling te geven.

Hierbij kan het oordeel bestaan uit:

- **J** = Ja, komt in aanmerking voor het Keurmerk
- **T** = Te verbeteren, hierbij zijn er 2 mogelijkheden:
  - advies voor verbetering, maar komt in aanmerking voor Keurmerk
  - advies voor verbetering en komt enkel in aanmerking na her-visitatie
- **N**, komt niet in aanmerking voor het Keurmerk

Dit oordeel komt terug in het visitatierapport dat eerst, zie hoofdstuk 1, wordt besproken met het betreffende trustkantoor.

## Ad 2 - Algemene Criteria

Hierbij wordt gebruik gemaakt van eenzelfde indeling als bij het oordeel met betrekking tot gedrag & cultuur.

Hierbij kan het oordeel dus bestaan uit:

- **J** = Ja, de onderneming voldoet aan het criteria
- **T** = Te verbeteren, hierbij zijn er 2 mogelijkheden:
  - advies voor verbetering, maar komt in aanmerking voor Keurmerk
  - advies voor verbetering en komt enkel in aanmerking na her-visitatie
- **N** = Nee, de onderneming voldoet niet aan de criteria

Het kan dus zijn dat de onderneming een **J** aangeeft maar dat de visiteur beoordeelt dat de aangeleverde documentatie onvoldoende is om daadwerkelijk aan te tonen dat aan het criterium is voldaan. In dat geval kan een **T** worden gegeven waarbij mogelijk de consequentie kan zijn dat de onderneming aanvullende informatie moet aanleveren om toch op een **J** uit te komen.

Voor een aantal van de vragen geldt dat zij (aangegeven met een **V** van voorwaardelijk in hoofdstukken 6 t/m 9) met **J** moeten worden beantwoord en dat daarbij de gegeven informatie in de ogen van de visiteur het oordeel ondersteunt. Indien één van deze vragen met een **N** of naar het oordeel van de visiteur met een **T** wordt beoordeeld zal het advies negatief zijn.

Hierbij ontstaat dus een tweetraps raket:

- alle voorwaardelijke vragen moeten met een **J** zijn beantwoord door in eerste instantie de onderneming en in 2<sup>de</sup> instantie door de visiteur
- voor het totale aantal vragen geldt dat (op basis van 54 vragen, iedere vraag is één punt):  
0 - 47 = (nog) niet Keurmerk waardig  
48 en hoger = Keurmerk waardig

In het eindrapport wordt de score opgenomen door middel van een Scorecard-methodiek, waarbij een door het trustkantoor beoogde en de door de visiteur vastgestelde scores zijn ingevuld. In de Guidance is het 'pas toe of leg uit' beginsel opgenomen. Bij een valide verklaring waarom een trustkantoor niet kan of hoeft te voldoen aan het betreffende criterium wordt alsnog een punt voor deze vraag toegekend.

Voor de informatieve vragen geldt dat de visiteur deze meeneemt in zijn totaaloverweging en daarmee in het rapport, echter dat is niet leidend met betrekking tot het wel of niet verstrekken van het Keurmerk.

### Gevolgen toetsing

Indien aan een trustkantoor vooralsnog geen Keurmerk kan worden verleend, krijgt het betreffende kantoor drie maanden de tijd om alsnog te voldoen aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een keurmerk.

Het trustkantoor wordt geadviseerd de volgende stappen daarbij te nemen:

- Analyse van de oorzaak;
- Impact analyse;
- Corrigerende maatregelen nemen; en
- Implementatie.

Uiterlijk na drie maanden zal de visiteur opnieuw beoordelen of het Keurmerk alsnog kan worden verleend. Indien hieraan niet wordt voldaan, dient in principe een volledige her-visitatie te volgen.

## 5. Visitatie: Algemene gegevens organisatie (A)

### Algemene gegevens

Behoudens te toetsen op de kernwaarden en normen zoals die zijn vastgesteld door de leden van HQ en welke uitgangspunten zijn voor het Keurmerk, dient een trustkantoor de volgende gegevens in te vullen en op te leveren.

Dit onderdeel telt niet mee in de puntentelling, maar dient wel volledig aangeleverd te worden.

Nr.	Omschrijving	Antwoord	V
<i>Bedrijfs- &amp; contactgegevens &amp; Organisatiestructuur</i>			
A-1	Naam Bedrijf: Adres: Telefoonnummer KvK nr: Contactpersoon SA: Mobiël nummer contactpersoon:	. . . . . . . . . 06	V
A-2	Voeg organogram van uw organisatie bij.	<i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V
<i>Kengegevens per 1 januari van het betreffende jaar tenzij anders aangegeven</i>			
A-3	<ol style="list-style-type: none"> <li>Aantal doelennootschappen (dv);</li> <li>Aantal FTE medewerkers (peildatum 30 september van het voorafgaande jaar<sup>1</sup>);</li> <li>Omzet afgelopen jaar;</li> <li>Omschrijving aangeboden diensten;</li> <li>Aantal directeuren;</li> <li>Aantal medebeleidsbepalers;</li> <li>FTE compliance officers, intern of extern;</li> <li>FTE RIB-Auditors, intern of extern;</li> <li>Aantal dv per accountmanager;</li> <li>Aantal dv met een PEP als UBO;</li> <li>Aantal hoog risico dv;</li> <li>Totaal aantal incidenten (RIB-Wtt definitie) in afgelopen (kalender) jaar gemeld bij DNB. Specificeer aantal negatieve berichten in Nederlandse media in relatie tot uw trustkantoor;</li> <li>Aantal FIU-meldingen afgelopen jaar.</li> </ol>	. .	V
<i>Jaarcijfers</i>			
A-4	Jaarcijfers van het afgelopen jaar en het laatste goedgekeurde jaarverslag	<i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V
<i>DNB</i>			
A-5	Vergunning trustkantoor	<i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V
A-6	ISI-rapportage DNB	<i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V

<sup>1</sup> Gaarne bij kantoorbezoek visitatie het ingevulde getal onderbouwen.

## Documentatie

Zoals al eerder vermeld, is het belangrijk dat u elke vraag uit het Self Assessment goed toelicht en onderbouwt met documentatie. Er kan ook worden gevraagd naar aanvullende documentatie. Alle documenten die voor een visitatie noodzakelijk zijn, dienen in het dossier van de visiteur te kunnen worden opgenomen. Het is aan het trustkantoor om in overleg met de bezoekers te bepalen welke documenten een dusdanig vertrouwelijk karakter hebben dat deze hiervan redelijkerwijs kunnen worden uitgezonderd. Hiervoor geldt het pas toe of leg uit principe. Het is aan de bezoekers en aan het bestuur van Stichting AQTO om te beoordelen of het niet beschikbaar stellen van een document acceptabel is. Bij het opsturen van informatie vermeldt u het nummer van de desbetreffende vraag (bijvoorbeeld C-4) op de bijlage jaarstukken en ook uw unieke dossiernummer, zoals aangegeven op de voorpagina van het Self Assessment. In bijlage 1 zijn de minimaal op te leveren documenten weergegeven tenzij niet van toepassing). Documenten die door bezoekers zijn ingezien tijdens de visitatie dienen door het trustkantoor ook in tabel vorm aangeleverd te worden zodat deze documentenlijst kan worden opgenomen als bijlage in het visitatierapport. Voor een voorbeeld uitwerking zie bijlage 2.



## 6. Visitatie: Criteria Toon aan de top (T)

Mede door de crisis weten we dat gedrag en cultuur van grote invloed zijn op de resultaten van een onderneming. Wellicht niet op de korte termijn, maar dan toch zeker op de langere termijn. Onder andere DNB heeft in haar toezicht dit soort aspecten een meer centrale plaats gegeven in haar benadering van financiële instellingen <sup>2)</sup>, <sup>3)</sup> en <sup>4)</sup>.

De HQ kernwaarden integriteit, betrouwbaarheid, onafhankelijkheid, duurzaamheid en professionaliteit zijn hierin leidend. Daarnaast dient nadruk te liggen op die categorieën van gedrag & cultuur welke van groot belang zijn voor ethisch handelen zoals helderheid, voorbeeldgedrag, uitvoerbaarheid, betrokkenheid, transparantie, bespreekbaarheid en handhaving.

De zogenoemde ‘softcontrols’ zijn beheersingsmaatregelen welke ingrijpen c.q. appelleren aan de cultuur binnen een organisatie en het persoonlijk functioneren van de medewerkers. Het zijn maatregelen die van invloed zijn op waarden en normen, op motivatie, loyaliteit, integriteit en inspiratie van medewerkers.

Binnen het proces voor het verkrijgen van het Keurmerk is dit dan ook een apart onderdeel bestaande uit 3 stappen:

1. Het invullen van het Self Assessment waarbij verschillende vragen worden gesteld die betrekking hebben op dit onderdeel.
2. Het bespreken van de geleverde informatie uit het Self Assessment in een overleg tussen management en de bezoekers.
3. Het vastleggen van de resultaten op basis van 1 en 2 in het visitatierapport, waarbij een belangrijk uitgangspunt is dat dit reflectie geeft voor het management van het trustkantoor met betrekking tot gedrag & cultuur.

Dit onderdeel wordt apart beoordeeld door de bezoekers en bepaalt mede of de organisatie in aanmerking komt voor het Keurmerk.

Vanuit de vragen die gesteld worden in de Guidance Keurmerk wordt al relevante informatie geleverd met betrekking tot dit onderwerp, zoals missie & visie van het trustkantoor. De vragen die gesteld worden hebben een open karakter. Het trustkantoor dient zelf invulling te geven aan deze vragen door middel van relevante informatie zoals beleidsstukken, notulen, risk assessments en dergelijke.

<sup>2</sup> “Supervision of Behaviour and Culture”, DNB 2015

<sup>3</sup> “Toezichtmethodieken gedrag & cultuur”, DNB 2013

<sup>4</sup> “De 7 elementen van een integere cultuur”, DNB 2009

Hierbij worden de volgende vragen geacht te worden beantwoord.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
T-1	Hoe is de professionele instelling binnen de organisatie geborgd en op welke wijze uit zich dat in bijvoorbeeld Vakmanschap, Autonomie en Cliëntgerichtheid.	<p>Inleidende toon aan de top vraag. Toelichten hoe het trustkantoor de genoemde eigenschappen verbindt met een professionele toon aan de top.</p> <p>Toelichting op begrippen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Vakmanschap:</b> hoogwaardige kennis en vaardigheden.</li> <li>▪ <b>Autonomie:</b> medewerkers hebben een bepaalde vrijheid in de uitoefening van hun vak. Dat uit zich in werktijden, beslissingsbevoegdheden en vakinhoudelijke invulling. Ze hebben weinig aansturing nodig.</li> <li>▪ <b>Cliëntgericht:</b> de consequenties van de kennis-toepassing worden overzien en gecommuniceerd met cliënten.</li> </ul>	
T-2	Is het bestuur zich bewust van de Toon aan de top, hoe wordt dit uitgedragen en wordt het bestuur hierop beoordeeld? Welke Toon aan de top straalt u uit en hoe zorgt u dat uw mensen deze Toon intrinsiek overnemen?	<p>Het bestuur bepaalt de gedrag &amp; cultuur binnen het bedrijf en de Toon aan de top. Invulling van leiderschap, communicatie en cultuur zijn hierbij de drie pijlers van Toon aan de top.</p> <p>Aspecten als voorbeeldgedrag, vertrouwen, bespreekbaarheid, etc. zijn hier van belang.</p> <p>Toelichten met concrete voorbeelden en beleid.</p> <p><i>(Schriftelijke) onderbouwing is verplicht.</i></p>	
T-3	Hoe zorgt het bestuur voor zelfreflectie op haar eigen gedrag & cultuur?	<p>Belangrijk voor het bestuur is dat zij zelfreflectie borgt met betrekking tot haar eigen functioneren.</p> <p>Graag aangeven hoe concrete uitwerking binnen uw organisatie plaatsvindt.</p> <p><i>(Schriftelijke) onderbouwing is verplicht.</i></p>	
T-4	Hoe wordt binnen de hele organisatie en specifiek het bestuur tegenspraak georganiseerd en geeft zij ruimte aan opvattingen van anderen?	<p>Denk hierbij aan de rol van de 2<sup>de</sup> lijn en 3<sup>de</sup> lijn (risk management, compliance) en andere medewerkers.</p> <p>Daarnaast kan gekeken worden naar feedback van cliënten, auditors, accountants en andere partijen.</p> <p>Daarnaast dient het kantoor toe te lichten op welke wijze de participatie van medewerkers is georganiseerd.</p> <p><i>(Schriftelijke) onderbouwing is verplicht.</i></p>	

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
T-5	In hoeverre wordt er gestuurd op afspraken/doelstellingen en worden deze concreet gemaakt?	Van belang is een cyclus van (haalbare) doelstelling voor de organisatie als geheel met een (concrete) doorvertaling naar de medewerkers. Hierbij graag uitleggen hoe dit in uw organisatie vorm krijgt inclusief de herijking van de afspraken & doelstellingen.	
T-6	In hoeverre is het proces van continue verbetering geïntegreerd in de bedrijfsvoering? Anders gezegd hoe is het verandermanagement van de organisatie vormgegeven?	De ontwikkelingen dwingen organisaties om zich continue te verbeteren. Wat vandaag nieuw is, is morgen de norm. Hoe gaat uw organisatie om met dit gegeven en houdt u grip op de (noodzakelijke) ontwikkelingen inclusief het meenemen van uw medewerkers?	
T-7	Hoe weet u dat alle risico's bij belangrijke besluiten voldoende inzichtelijk zijn?  Hoe zorgt u dat daarbij alle relevante informatie beschikbaar is voor het bestuur?	Besluitvorming wordt geacht consistent en evenwichtig te zijn. Bij een evenwichtige besluitvorming zijn de belangen van alle stakeholders in beeld gebracht en meegewogen. Een niet evenwichtige belangenafweging doet doorgaans afbreuk aan de kwaliteit van het besluit. Meestal is hierbij een gebrek aan risicobewustzijn in het spel, dan wel sprake van collectief optimisme en/of een (te) dominant bestuur versus (te) volgzame medewerkers. Een niet consistente besluitvorming, een besluitvorming die niet in lijn is met de strategie van de onderneming, heeft andere oorzaken: opportunisme in de besluitvorming, sterke focus op korte termijn, en een bestuur dat onvoldoende de missie uitdraagt.	

## 7. Visitatie: Criteria Maatschappij (M)

### Algemene vereisten Keurmerk

Behoudens te toetsen op de kernwaarden en normen zoals die zijn vastgesteld door de leden van HQ en welke uitgangspunten zijn voor het Keurmerk, dient een trustkantoor getoetst te worden op de volgende punten.

Waar in de laatste kolom een **V** staat is deze vraag voorwaardelijk voor het verkrijgen van het Keurmerk.

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
M-1	Het trustkantoor heeft zijn missie en doelstellingen geformuleerd.	Toelichten of de missie en doelstellingen van het trustkantoor zijn vastgelegd en/of zij in lijn zijn met de eisen zoals die voortvloeien uit het Keurmerk. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V
M-2	Er zijn targets vastgesteld om de gestelde missie en doelstellingen te behalen.	Toelichten op welke wijze daarvan sprake is, bijvoorbeeld in de vorm van een businessplan waarbij de koppeling wordt gemaakt met de missie en visie. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	
M-3	De geformuleerde targets zijn realistisch en vormen geen prikkels voor niet integer gedrag.	Toelichten op welke wijze daarvan sprake is, zijn de targets bijvoorbeeld vastgelegd als basis voor de beoordeling van medewerkers. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	
M-4	Er is een gedragscode, waarin de kernwaarden van de organisatie zijn geformuleerd, waar alle medewerkers door ondertekening aan verbonden zijn en monitoring van de naleving plaatsvindt.	De gedragscode wordt bekeken op aspecten als regelgeving en de kernwaarden van het Keurmerk. Hierbij dient mede de gedragscode van HQ als referentiepunt. Toelichten uit welk document de ondertekening blijkt en indien hier uitzonderingen op zijn graag toelichten. Toelichten op welke wijze monitoring geschiedt, bijvoorbeeld door het bespreken van de code in het reguliere bestuurdersoverleg.	V

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
M-5	De HQ gedragsregels zijn bekend in de organisatie.	Toelichten hoe dit gebeurt, bijvoorbeeld omdat hieraan aandacht is gegeven tijdens een algemene sessie, onderdeel is van een beoordelingsgesprek of informatie via corporate communicatie en dergelijke.	
M-6	<p>Het trustkantoor heeft zijn maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) m.b.t. zijn cliënten, medewerkers, aandeelhouders en zijn belang voor de trustsector vastgelegd in beleid.</p> <p>In het MVO-beleid is ook de cliëntacceptatie vastgelegd, en wordt meegewogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Of de (potentiële) cliënt behoort tot een sector met risico's op milieu- en sociaal gebied (de risicofactoren kunnen per sector verschillend zijn)?</li> <li>▪ Of de activiteiten van de entiteit zich in landen bevinden met risico's op sociaal- en milieugebied.</li> </ul> <p>Vastlegging van morele, ethische en/of fiscale discussies en de daaruit volgende besluitvorming is vereist. Hierbij dient ook aandacht besteed te worden aan de keten waarbinnen het trustkantoor werkzaam is.</p> <p>Het trustkantoor rapporteert over toepassing van haar MVO-beleid, kernwaarden en andere ontwikkelingen op dat gebied.</p>	<p>Toelichten dat het MVO-beleid is vastgelegd, waarbij dit beleid betrekking heeft op de verschillende onderscheiden partijen in de vraag.</p> <p>Tevens aangeven op welke wijze fiscale ethiek is geïntegreerd in MVO-beleid, mede in relatie tot risicoanalyses, cliëntacceptatie, cliënt- en transactie monitoring.</p> <p>Indien zich incidenten hebben voorgedaan dat toelichten bij de beantwoording van de vraag.</p> <p>Het trustkantoor geeft tevens aan de hand van voorbeelden aan op welke wijze het beleid in de praktijk wordt toegepast. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i></p> <p>Het trustkantoor dient aan te geven of er mogelijke belangenverstremming is tussen fiscaal advies (over structuren) en de uitvoering van de betreffende structuren.</p> <p>Toelichten hoe verantwoording wordt afgelegd, bijvoorbeeld in het jaarverslag of een aparte rapportage. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i></p> <p>Zie ook criterium C-1. Gezien het belang van acceptatie en afscheid nemen van cliënten is dit criterium ook separaat opgenomen onder C-1.</p>	V

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
M-7	Het bestuur neemt minimaal tweemaal per jaar deel aan de Toon aan de top sessies conform de eisen van HQ.	Toelichten dat een of meerdere leden van het bestuur aanwezig zijn geweest, bijvoorbeeld door bewijzen van inschrijving. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V
M-8	Heeft het trustkantoor een Klokkenluidersregeling en op welke wijze wordt deze gemonitord?	Toelichten op welke wijze monitoring geschiedt, bijvoorbeeld wordt de Klokkenluidersregeling besproken in het reguliere bestuurdersoverleg. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	
M-9	Heeft het trustkantoor een integriteitsbeleid, waarin aandacht is voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melden nevenfuncties</li> <li>▪ Melden tegenstrijdige belangen</li> <li>▪ Acceptatie giften, geschenken</li> <li>▪ Introducer fees of referral fees</li> <li>▪ Uitnodigingen en recepties</li> <li>▪ Geheimhouding bedrijfsgevoelige gegevens</li> <li>▪ Informatiebeveiliging</li> <li>▪ Gebruik van eigendommen</li> </ul>	Toelichten hoe het integer handelen wordt bevorderd. Op welke wijze wordt bijvoorbeeld bewustzijn bij de medewerkers ontwikkeld en vindt evaluatie van dit beleid plaats. Zijn vooraf sancties bepaald bij geconstateerde integriteitsincidenten. Toelichten bijvoorbeeld door standaarddocument beoordeling/functioneren die binnen de organisatie als format wordt gebruikt. <i>Voeg desbetreffend document bij en geef aan op de aspecten zijn vastgelegd.</i>  Dit aspect is ook onderdeel van de RIB-Audit maar gezien het belang wordt hier apart navraag naar gedaan. <i>Voeg RIB-rapport bij of verwijst naar relevante passage.</i>	V
M-10	Vindt screening van management en door het kantoor geselecteerde medewerkers plaats?	Toelichten aanpak en doel screening. Tevens aangeven of dit ook regelmatig plaatsvindt voor medewerkers die in dienst zijn.	V
M-11	Is er een vertrouwenspersoon benoemd voor werknemers om vrijblijvend te benaderen in geval van ongewenst gedrag, zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie?	Toelichten, overigens kan zowel binnen als buiten het bedrijf worden gedaan. De organisatie dient hiervoor een eigen beleid te hebben en hier in de praktijk ook invulling aan te geven. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
M-12	Is er een procedure en register voor meldingen ingevolge het integriteitsbeleid dan wel integriteitsincidenten en/of claims, klachten, etc.? (Zie ook C-4 en C-5.)	Zo ja, toelichten welke acties hebben plaatsgevonden naar aanleiding van eventuele incidenten. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	
M-13	Blijkt uit de jaarcijfers dat het trustkantoor winstgevend is en zijn de liquiditeit en de solvabiliteit voldoende?	Toelichten via een financiële analyse of verwijzing (jaarverslag, laatste financiële kwartaalverslag) naar relevante informatie waar dit uit blijkt. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	
M-14	Indien het trustkantoor extern wordt gefinancierd, is er dan een risico-analyse gemaakt?	Toelichten relevante voorwaarden van de financiering; verhouding eigen/vreemd vermogen en of de financier op enigerlei wijze invloed uitoefenen op het trustkantoor?	
M-15	Indien 25% of meer van de omzet afhankelijk is van gerelateerde cliënten of een feeder, dan zijn er concrete maatregelen genomen om de onafhankelijkheid tegenover van cliënt/feeder te waarborgen.	Toelichten de onafhankelijkheid van het trustkantoor in relatie tot deze cliënten/feeder en hoe dit geborgd is?	
M-16	Indien het trustkantoor onderdeel is van een bank, ander bedrijf of een buitenlandse aandeelhouder heeft, is dan de governance en besluitvorming zodanig vastgelegd bijvoorbeeld in een conflict of interest policy, dat het bestuur zijn kerntaken onafhankelijk kan uitvoeren en bijvoorbeeld bij integriteitskwesaties tot onafhankelijke besluitvorming kan komen?	Toelichten hoe de onafhankelijkheid geborgd is. Vermeld dient te worden wie de UBO('s) van het trustkantoor is c.q. zijn. Tevens dient vermeld te worden of de UBO('s) nog belangen heeft c.q. hebben in andere trustkantoren en/of administratie- en advieskantoren.  Samenwerkingsverbanden met andere organisaties welke van belang zijn voor de strategie van trustkantoor dienen benoemd te worden, evenals de governance.  Volledige transparantie wordt gevraagd over juridische en organisatorische structuur. Dus ook derden-organisaties die formele invloed kunnen hebben op de strategie van de organisatie. Het gaat naast aandeelhouderschap ook om zeggenschap. Dient ook aan te sluiten bij organogram dat DNB vraagt.	V

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
M-17	Medewerkers dienen een geheimhoudingsverklaring te tekenen bij aanvang dienstverband.	Naast aangeven J/N ook toelichten wat de gevolgen van schending van de geheimhoudingsplicht zijn. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V
M-18	Er vindt jaarlijks evaluatie plaats naar de tevredenheid van werknemers.	<i>Toevoegen laatste evaluatie, bijvoorbeeld een enquête.</i>	
M-19	Het personeelsverloop wordt bijgehouden en met het personeel vinden exitgesprekken plaats.	<i>Toevoegen desbetreffend document, bijvoorbeeld een exitgespreksverslag.</i>	
M-20	Het beloningsbeleid bevat de beloningscomponenten, structuren (vast/variabel) en de wijze waarop de risico's die uit het beleid voortvloeien, worden beheerst.	Toelichten balans tussen vast/variabel, gekeken kan verder worden naar alignement met de targets en maatschappelijk acceptabel beleid met betrekking tot de beloning. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V
M-21	Er zijn regels voor het indienen van declaraties en er vindt controle plaats op de ingediende declaraties.	Toelichten dat er regels zijn over het indienen van declaraties, welke kosten al dan niet gedeclareerd kunnen worden en wie de declaraties goedkeurt en controleert (4-ogen check)? Geef daarbij ook aan hoe wordt omgegaan met de declaraties van de bestuurders. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V
M-22	Voor het inzichtelijk maken van het risico op mogelijke belangenverstremming dienen familiebanden die aanwezig zijn binnen de organisatie gemeld te worden.	Toelichten welke functies dit betreft en welke familiebanden dit zijn. Zie ook Q&A op website van Stichting AQTO ( <a href="http://www.aqto.nl">www.aqto.nl</a> ). <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	V
M-23	Geef inzicht in het beleid rondom error management en de acties die hieruit zijn voortgekomen.	Error management wordt de komende jaren door DNB gezien als een belangrijke factor bij het verbeteren van de kwaliteit en professionaliteit van de bedrijfsvoering. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar het boek van DNB: Supervision of Behaviour & Culture, hoofdstuk 11. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	



## 8. Visitatie: Criteria Cliënten (C)

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
C-1	Het trustkantoor heeft beleid m.b.t. acceptatie en afscheid nemen van cliënten en heeft dit beleid vertaald in procedures.	<p>Toelichten van het beleid en de processen die daarmee samenhangen en welke morele afwegingen worden gemaakt. Geef ook een toelichting over de wijze waarop de fiscale, morele en ethische drijfveren van de cliënt worden getoetst aan de heersende (en zich ontwikkelende) maatschappelijke opvattingen.</p> <p>Het trustkantoor dient aan te geven of zij zich conformeert aan de paragraaf onderlinge relaties tussen de leden van HQ, zoals geformuleerd in de gedragscode van HQ.</p> <p>Zie ook criterium M-6. Gezien het belang van dit criterium is dit criterium ook separaat opgenomen.</p> <p><i>Voeg desbetreffend document(en) bij.</i></p>	V
C-2	De dienstverlening aan de cliënten wordt regelmatig intern geëvalueerd en vastgelegd in een verslag.	<p>Toelichten hoe dit via verslagen, actie-lijsten, etc. kan worden aangetoond.</p> <p>Verslag wordt besproken door het bestuur welke de maatregelen n.a.v. de evaluatie vastlegt en communiceert in de organisatie.</p> <p><i>Voeg desbetreffend document(en) bij.</i></p>	
C-3	Per cliënt wordt een urenregistratie bijgehouden en zijn de regels vastgelegd m.b.t. de hoogte, specificatie, goedkeuring declaratie, afboeking en creditnota's.	Toelichten hoe dit systeem werkt en welke regels worden toegepast.	
C-4	Er is een klachtenregeling en deze is kenbaar voor de cliënten. Bij voorkeur staat klachtenregeling op de website.	<i>Toevoegen desbetreffend document en bij voorkeur aangeven de link met de website waar deze te verkrijgen is voor cliënten.</i>	V

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
C-5	Er is een klachtenprocedure en registratie van klachten is aanwezig.	Het aantal klachten dient genoemd te worden. Tevens analyse van deze klachten, mede gericht op ontdekken rode draad, vindt plaats (zie ook M-14). <i>Toevoegen desbetreffend document en toelichten aangeven opvolging van klachten.</i>	
C-6	Er is een duidelijke structuur met betrekking tot functies, verantwoordelijkheid en rapportagelijnen.	Toelichten organogram en de structuur. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	
C-7	De personeelsleden hebben een opleiding genoten die past bij hun functieprofiel en beschikken over de nodige ervaring.	Toelichten bijvoorbeeld d.m.v. een functiematrix. De door HQ gestelde eisen m.b.t. opleidingen en registratie worden getoetst.  Denk bij de nodige ervaring ook aan specifieke functies zoals compliance, risk management en audit. Er dient een registratie van de (verplichte) Permanente Educatie voor medewerkers te zijn. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	
C-8	Het trustkantoor stelt een opleidingsprogramma op, waarbij is opgenomen deelname aan het HQ programma voor opleiding en permanente educatie, vak-specialistisch opleidingen, waarbij ook soft skills wordt meegenomen.	Toelichten dat daarvan sprake is bijvoorbeeld via opleidingsprogramma. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	
C-9	De compliance officer heeft een door HQ geaccrediteerde opleiding tot compliance officer gevolgd, dan wel de geschiktheidstoets met voldoende resultaat behaald.	Toelichten dat daarvan sprake is hoe dit gebeurd is, bijvoorbeeld via een inschrijving. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	
C-10	De kwaliteit van de uitbestede werkzaamheden (van materiële omvang) wordt jaarlijks geëvalueerd.	Ook toelichten wat er met de evaluatie wordt gedaan. Voor key processen kan een 3 <sup>rd</sup> party mededeling of ISAE3402 rapportage een goed instrument zijn.	
C-11	Met welke banken worden relaties onderhouden in het kader van de bedrijfsvoering en de dienstverlening?	Toelichten van de relatie alsmede inzicht geven in eventuele disputen met de betreffende banken. <i>Voeg desbetreffend document bij.</i>	

## 9. Visitatie: Criteria Wetgeving (W)

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
W-1	Op welke wijze is het three lines of defence model ingericht?	<p>Toelichten hoe dit is ingeregeld, inclusief de maatregelen die zijn getroffen met betrekking tot aspecten als kwaliteit en onafhankelijkheid.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Eerst lijn:</b> lijnmanagement</li> <li>▪ <b>Tweede lijn:</b> risk, (financial) control en compliance.</li> <li>▪ <b>Derde lijn:</b> (RIB-)Audit</li> </ul> <p><i>Voeg desbetreffend document bij.</i></p>	V
W-2	Er heeft een RIB-Audit plaatsgevonden.	<p>De RIB-Audit is een voorwaarde om het Keurmerk te verkrijgen. De uitkomst van de RIB-Audit wordt door de visiteurs beoordeeld aan de hand van de wet, de door HQ opgestelde brochure RIB Wtt Audit (voorwaarde van Stichting AQTO) en (eventuele nadere) guidance van DNB. In de rapportage van de auditor dient ook de scope beschreven te zijn en dient de gehanteerde steekproef, op basis van de risicoanalyse van de RIB-Auditor onderbouwd te zijn. De RIB-Audit betreft opzet, bestaan en werking, waarbij de werking minimaal 6 maanden dient te zijn getoetst (3 maanden bij start-ups). De RIB-Auditor dient de mate van zekerheid te duiden in zijn rapport. De visiteurs vormen een eigen vaktechnisch oordeel ten aanzien van de door de RIB-Auditor gerapporteerde bevindingen en conclusies.</p> <p><i>Voeg desbetreffend document bij.</i></p> <p>Het trustkantoor dient een plan van aanpak te overleggen op welke wijze zij de opmerkingen van de auditor denkt te adresseren. Het trustkantoor dient de voortgang van de verbeteracties aantoonbaar te monitoren.</p> <p><i>Voeg desbetreffend document bij.</i></p> <p><b><i>Lees verder op pagina 28.</i></b></p>	V

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
W-2 (vervolg)	Er heeft een RIB-Audit plaatsgevonden.	Indien de rapportage van de RIB-Auditor hiertoe aanleiding geeft en na instemming van het trustkantoor kan, tijdens de site-visit, overleg plaatsvinden tussen de visiteur en de RIB-Auditor van het betreffende trustkantoor.	V
W-3	Hoe is de RIB-Audit functie ingericht? Welke maatregelen zijn genomen om de kwaliteit en onafhankelijkheid van de RIB-auditor, zowel bij de interne als de externe variant, te waarborgen?	Toelichten hoe dit is ingeregeld, inclusief de maatregelen die getroffen zijn met betrekking tot aspecten als kwaliteit en onafhankelijkheid.	V
W-4	Hoe is de Compliance-functie ingericht?	<p>Toelichten hoe dit is ingeregeld, inclusief de maatregelen die getroffen zijn met betrekking tot aspecten als kwaliteit en onafhankelijkheid.</p> <p>Hierbij dient de countervailing power expliciet gemaakt te worden. M.a.w. de senioriteit van de Compliance-functie dient passend te zijn qua opleiding, ervaring, competenties, houding, drijfveren en vaardigheden van Compliance-officers. Hierbij wordt ook gekeken naar de uitkomsten van de RIB-Audit.</p>	V
W-5	Hoe is de Riskmanagement-functie en/of de Control-functie ingericht?	<p>Toelichten hoe dit is ingeregeld, inclusief de maatregelen die getroffen zijn met betrekking tot aspecten als kwaliteit en onafhankelijkheid.</p> <p>Dit criterium dient in samenhang met criterium W-1 (three lines of defence) behandeld te worden. Grotere trustkantoren kunnen hiervoor, bijvoorbeeld individuele functionarissen aanstellen. Dit ligt minder voor de hand bij kleinere trustkantoren.</p>	V

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
W-6	<p>Geef inzicht in de verschillende risicoanalyses die worden gebruikt. Verplicht zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Business Risk Analyses, inclusief beloningsbeleid (BRA)</li> <li>▪ Systematische integriteits risico-analyse (SIRA)</li> <li>▪ Landen en cliënten risicoanalyse (LCRA)</li> <li>▪ Informatiebeveiliging</li> </ul> <p>Indien gewenst kunnen de genoemde risicoanalyses ook worden gecombineerd in één document. Dit gecombineerde document dient transparant te zijn qua opzet van de verschillende risicoanalyses.</p>	<p><i>Voeg desbetreffend document(en) bij.</i></p> <p>Licht toe wat met deze analyse wordt gedaan en op welke wijze verbanden worden gelegd tussen de verschillende risicoanalyses.</p> <p>BRA en SIRA worden één keer per jaar herzien dan wel eerder indien zich incidenten en/of externe ontwikkelingen voordoen. BRA kan een integraal onderdeel zijn van de SIRA.</p> <p>De LCRA wordt tenminste één keer per jaar herzien voor hoog risico en één keer in de twee jaar voor midden of laag risico, dan wel eerder indien zich incidenten en/of externe ontwikkelingen voordoen.</p> <p>De organisatie laat in haar BRA zien dat zij inzicht heeft in haar beloningsbeleid en zogenoemde perverse prikkels om te veel risico te nemen.</p> <p>Dit aspect is ook onderdeel van de RIB-Audit maar gezien het belang wordt hier apart navraag naar gedaan.</p>	V
W-7	<p>Ontwikkelingen rondom wet- en regelgeving zijn geborgd binnen de organisatie.</p>	<p>Toelichten hoe het beleid/proces met betrekking tot het volgen van de relevant wet- en regelgeving is geborgd.</p>	V
W-8	<p>Geef inzage in de meest recente bevindingen van toezichtautoriteiten zoals DNB, AFM, Belastingdienst (voor zover betrekking op trustkantoor zelf), etc. en de opvolging die het kantoor daaraan heeft gegeven.</p>		V
W-9	<p>Geeft inzicht in (lopende) geschillen (rechtszaken en arbitrages) van het trustkantoor zelf, zowel civiel als strafrechtelijk, en/of disputen met bijvoorbeeld FIOD en/of Justitie. Tevens dient aangegeven te worden of deze kwesties zijn gemeld aan de toezichthouder.</p>	<p>Toelichten met feitelijke informatie (correspondentie, etc.). Tevens eigen opinie toevoegen over lopende kwesties.</p> <p><i>Voeg desbetreffend document(en) bij.</i></p>	V

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
W-10	Welke normen en procedures worden gehanteerd met betrekking tot een adequate informatiebeveiliging?	<p>Normen en procedures specificeren met o.a. eisen voor het vaststellen, implementeren, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd Information Security Management System (ISMS) in het kader van de algemene bedrijfsrisico's voor de organisatie.</p> <p>Hierbij dient tevens aandacht gegeven te worden aan de meldplicht datalekken en de wijze waarop daarmee wordt omgegaan. Voorbeelden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ functiescheiding &amp; autorisatie</li> <li>▪ cybercrime</li> <li>▪ vertrouwelijkheid van gegevens (o.a. cliëntdossier)</li> </ul> <p>Een en ander inclusief continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking en de logische toegangsbeveiliging m.b.t. systemen en gegevens.</p> <p>Daarbij wordt onder adequaat verstaan passend bij de aard en de omvang van het trustkantoor. Voor grotere trustkantoren wordt verwezen naar ISO 27001. Hierbij wordt ook gekeken naar de uitkomsten van de RIB-Audit.</p>	V
W-11	Er is een calamiteitenplan vastgesteld.	<p>Toelichten de eisen aan de systemen opgenomen in het calamiteitenplan zoals m.b.t. "redundancy", "back-up" en calamiteitenoefening, zodat de continuïteit gewaarborgd is.</p> <p><i>Voeg desbetreffend document bij.</i></p>	V

Nr.	Omschrijving	Toelichting	V
W-12	Geef inzicht in beleid en procedures rondom transactiemonitoring en de vertaling daarvan naar FIU meldingen en de afwikkeling ervan.	<p>Zichtbaar maken hoe beleid m.b.t. transactiemonitoring leidt tot besluit om wel of geen FIU melding te doen. Geen inzicht dient gegeven te worden over de inhoud van de FIU meldingen. Dit is wettelijk verboden.</p> <p>Ook toelichten of er in het afgelopen jaar meldingen zijn geweest en welke afwegingen zijn hierbij gemaakt.</p> <p><i>Voeg desbetreffend document bij.</i></p> <p>Dit aspect is ook onderdeel van de RIB-Audit maar gezien het belang wordt hier apart navraag naar gedaan.</p>	V
W-13	Hoe wordt omgegaan met buitenlandse regel- en wetgeving?	<p>Bijvoorbeeld FATCA, UK Bribery Act, etc.</p> <p><i>Voeg desbetreffend document bij.</i></p>	V

## Bijlage 1: Op te leveren documenten

Het trustkantoor dient voor het controlebezoek door de visiteur de navolgende documenten op te leveren (onderstaande lijst is richtinggevend en derhalve niet limitatief):

Omschrijving	Aanwezig? J/N
Uittreksel KvK vergunning houdende entiteiten en overzicht concernrelaties m.b.t. eigen organisatiestructuur (dus niet van cliënten)	
DNB-vergunning	
Integriteitsbeleid	
Handboeken en interne regelingen	
MVO-beleid / MVO-rapportage	
Missie, doelen en vastgestelde targets	
Risicoanalyses conform W-6	
Gedragcode & HQ-gedragregels	
Klokkenluidersregeling	
Klachtenregeling	
ISI rapportage	
Overzicht groeps- en organisatiestructuur	
Laatste jaarrekening, laatste financiële kwartaalrapportage	
Beleidsplan	
Cliëntenlijst met daarbij een overzicht van omzet per cliënt	
Interne managementrapportages (Business Balanced Score Card / Compliance rapportage)	
Recente RIB-Audit rapportage	
Calamiteitenplan	
Managementletters van externe accountants & interne audit	
Aanwijzingen en gerapporteerde verbeterpunten toezicht-houders (DNB & buitenlandse toezichthouders)	
ISAE3402 rapportage	



## Bijlage 2: Aanvullende beschikbare documenten

Het trustkantoor levert voor het visitatiebezoek de navolgende documenten:

Criteria	Naam document <sup>1</sup>	Omschrijving

<sup>1</sup> Exacte naam van het bestand bijvoorbeeld A-1 Organigram.pdf

