



# Meldingscultuur van beleggingsondernemingen

Het melden van ongebruikelijke transacties (Wwft)

Publicatiedatum: 04-apr-2019

## Autoriteit Financiële Markten

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

# Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Generieke bevindingen	6
3. Conclusie en aanbevelingen	10
Bijlage: Onderzoeksmethodiek	11
Handout: Ongebruikelijke transacties melden - Wanneer ben ik alert?	13

## 1. Inleiding

De laatste jaren is mede door toenemende terrorismedreiging en witwasschandalen bij banken de maatschappelijke aandacht voor witwassen en financieren van terrorisme toegenomen<sup>1</sup>. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) bij beleggingsondernemingen<sup>2</sup>. In 2018 is een vragenlijst uitgezet onder 289 beleggingsondernemingen<sup>3</sup>. Deze vragenlijst (hierna: Vragenlijst Wwft en Sw) richtte zich op de aanwezigheid van inherente risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van de Wwft<sup>4</sup>.

Om meer zicht te krijgen op hoe in de praktijk door beleggingsondernemingen wordt omgegaan met de Wwft en specifiek het melden van ongebruikelijke transacties is een verdiepend onderzoek verricht onder 17 beleggingsondernemingen. Dit had ook als doel het begrip en bewustzijn voor ongebruikelijke transacties bij beleggingsondernemingen te verhogen. Door middel van een survey en interviews onder medewerkers en compliance officers (zie bijlage: Onderzoeksmethodiek) heeft de AFM de 'meldingscultuur' bij deze ondernemingen in kaart gebracht en belemmerende en stimulerende factoren die een rol spelen bij het melden. *De meldingscultuur is de mate waarin het belangrijk wordt gevonden en gestimuleerd wordt om ongebruikelijke transacties te melden.* De AFM doet onderzoek naar de organisatiecultuur van financiële ondernemingen, omdat de cultuur van de onderneming bepalend is voor het gedrag van medewerkers en op zijn beurt op het functioneren van de onderneming.

In hoofdstuk 2 worden de generieke bevindingen getoond, in hoofdstuk 3 de conclusies en aanbevelingen en in de bijlage is relevante informatie opgenomen over de onderzoeksmethodiek.

### *Uitkomsten*

Uit het onderzoek blijkt dat de aanwezigheid van duidelijk beleid over het melden van ongebruikelijke transacties bijdraagt aan een sterke meldingscultuur. Een sterke meldingscultuur draagt vervolgens bij aan de bereidheid van medewerkers om te melden, en in de ogen van de medewerkers een betere reputatie van de onderneming en een hogere klanttevredenheid. Beleggingsondernemingen zien, mede door mogelijke reputatieschade, de urgentie om ongebruikelijke transacties te melden. Tegelijkertijd kan het bewustzijn voor de Wwft afnemen naarmate zich geen incidenten voordoen. Ook is het voor medewerkers niet altijd duidelijk wat onder een ongebruikelijke transactie wordt verstaan en wordt melden vaak als tijdrovend gezien. De AFM moedigt beleggingsondernemingen aan om het bewustzijn voor de Wwft vast te houden, bijvoorbeeld door het regelmatig volgen van opleidingen door medewerkers en in beleid en procedures duidelijker te maken wat onder een ongebruikelijke transactie wordt verstaan. Om

---

<sup>1</sup> Onder andere ING, Rabobank en Danske Bank.

<sup>2</sup> Zie: [www.afm.nl/professionals/onderwerpen/wwft-wet](http://www.afm.nl/professionals/onderwerpen/wwft-wet).

<sup>3</sup> Zie: [www.afm.nl/professionals/nieuws/2018/dec/beleggingsondernemingen-wwft-onderzoek](http://www.afm.nl/professionals/nieuws/2018/dec/beleggingsondernemingen-wwft-onderzoek).

<sup>4</sup> Vragenlijst Wwft en Sw: gericht op o.a. cliënten gevestigd in hoog risicolanden, beheerd vermogen, special purpose vehicles, opleiding Wwft en sanctieregelgeving en aanwezig beleid t.a.v. Wwft.

medewerkers alert te maken op ongebruikelijke transacties heeft de AFM een Handout opgesteld met een overzicht van situaties waar mogelijk een melding van moet worden gemaakt.

## 2. Generieke bevindingen

**Beleggingsondernemingen hebben beleid op het gebied van de Wwft en passen deze toe.** In de survey geven medewerkers van vrijwel alle onderzochte beleggingsondernemingen aan dat er beleid is ten aanzien van het melden van ongebruikelijke transacties. Over het algemeen is het voor hen duidelijk hoe zij een melding kunnen doen. Dit draagt bij aan een sterke meldingscultuur – waar het melden van ongebruikelijke transacties belangrijk wordt gevonden en gestimuleerd wordt – en aan een hogere meldingsdiscipline (het daadwerkelijk melden van ongebruikelijke transacties), zo blijkt uit de correlaties vanuit de survey. Dit is in lijn met de vragenlijst Wwft & Sw, waaruit blijkt dat 16 van de 17 onderzochte beleggingsondernemingen specifiek beleid hanteren voor het melden van ongebruikelijke transacties en dit beleid in de laatste twee jaar hebben aangepast.

Tijdens de interviews gaven medewerkers aan dat de AFM leidraden richting geven bij het opstellen van beleid ten aanzien van de Wwft, met name voor het cliëntonderzoek<sup>5</sup>. Hier is volgens hen aandacht voor het in kaart brengen van de herkomst van het vermogen en de Ultimate Beneficial Owner (UBO), waarvoor formats en controlevragen zijn opgesteld<sup>6</sup>. Voor het intern melden van een ongebruikelijke transactie lijkt uit de interviews minder sprake van een gestructureerd proces. Medewerkers noemen als eerste stap het contact opnemen met Compliance. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat het merendeel van de geïnterviewde medewerkers nog nooit te maken heeft gehad met het doen van een melding.

**Beleggingsondernemingen zien de urgentie om ongebruikelijke transacties te melden.** Ondanks dat het lijkt dat ongebruikelijke transacties nog weinig worden gemeld, geven medewerkers in de survey aan dat als sprake zou zijn van een ongebruikelijke transactie dit wel zou worden gemeld<sup>7</sup>. In de interviews benadrukken medewerkers het belang van melden voor het voorkomen van reputatieschade. Cliënten vertrouwen erop dat hun vermogen in goede handen is en beleggingsondernemingen kunnen zich een schandaal daarom niet veroorloven. Uit de interviews blijkt dat door de platte organisatiestructuur en geringe omvang van deze beleggingsondernemingen medewerkers elkaar snel weten te vinden en (klant)informatie met elkaar delen. Dit maakt dat als er opvallendheden zijn, bijvoorbeeld afwijkende transacties of cliëntverzoeken, deze snel met elkaar worden besproken en bij twijfel contact wordt gezocht met Compliance en de directie. Bij de onderzochte beleggingsondernemingen die een melding bij de Financial Intelligence Unit (FIU) hebben gedaan, is de melding ook op deze manier verlopen.

*“De lijnen zijn kort hier. Als ik maar een half procent twijfel heb met iets dan wordt het direct besproken in de dealingroom en met een directielid.”*

---

<sup>5</sup> Know Your Customer/Customer Due Diligence-beleid.

<sup>6</sup> In dit onderzoek heeft de AFM niet gekeken naar de inhoud van beleid, enkel naar het bestaan.

<sup>7</sup> Beleggingsondernemingen melden ondanks een stijgende lijn, nog weinig ongebruikelijke transacties bij de FIU-Nederland.

**Kennis over de cliënt draagt bij aan de reputatie van de onderneming en klanttevredenheid.** Uit de survey blijkt dat de onderzochte beleggingsondernemingen zich richten op het achterhalen van de identiteit van hun cliënt en de herkomst van het vermogen. Bij ondernemingen waar medewerkers positief zijn over kennis die zij hebben over de cliënt en moeite doen om deze te achterhalen, waarderen medewerkers de reputatie van de onderneming beter en ook de mate waarin zij denken dat cliënten tevreden zijn met de dienstverlening. Uit de correlaties vanuit de survey blijkt dus dat meer kennis over de cliënt bijdraagt aan een betere reputatie van de onderneming en een hogere klanttevredenheid. Hetzelfde geldt voor de aanwezigheid van een sterke meldingscultuur. Uit de interviews blijkt dat de aandacht voor cliëntinformatie binnen beleggingsondernemingen de laatste jaren is toegenomen. Beleggers begrijpen dat ze meer informatie moeten aanleveren. Hierbij helpt het om als onderneming richting cliënten uit te dragen waarom het verstrekken van deze informatie belangrijk is. Eén beleggingsonderneming ziet dit als een commercieel voordeel, namelijk meer kennis van (de herkomst van) het vermogen zorgt voor gerichtere advisering en bredere dienstverlening<sup>8</sup>.

Bij vragen in de survey over de reputatie van de onderneming blijkt dat bij beleggingsondernemingen waar medewerkers aangeven veel kennis te hebben over de cliënt, minder onwenselijk werkgedrag wordt gezien, zoals de kantjes ervan aflopen en afwezig zijn zonder goede reden.

**Het is niet altijd duidelijk wat onder een ongebruikelijke transactie wordt verstaan.** Hoewel volgens de onderzochte beleggingsondernemingen veel moeite wordt gedaan om de herkomst van het vermogen en de UBO te achterhalen, zijn medewerkers in de survey minder positief over de mate waarin zicht is op ongebruikelijke transacties. Uit de interviews blijkt dat de reikwijdte van een ongebruikelijke transactie vaak onduidelijk is. Medewerkers denken vaak alleen aan afwijkende transacties. Medewerkers waren zich meestal niet bewust dat de gevallen waarin zij een klant niet hebben aangenomen, omdat deze bijvoorbeeld geen openheid gaf over de herkomst van het vermogen, ook meldingswaardig kunnen zijn. Het interne beleid biedt daarin onvoldoende duidelijkheid.

Onduidelijkheid over wat onder een ongebruikelijke transactie wordt verstaan kan zorgen voor bewegingsvrijheid van medewerkers om zelf te bepalen wanneer een handeling ongebruikelijk is of niet. Uit de interviews blijkt dan ook dat medewerkers vooral uitgaan van hun eigen

*“Ik schat een ongebruikelijke transactie zelf in met de kennis en ervaring die ik heb. Ik denk dat anderen dat ook doen, maar daar wordt niet echt openlijk over gesproken.”*

professionele oordeel. Opleiding of training kan ervoor zorgen dat voor dit oordeel eenzelfde standaard wordt gehanteerd. Uit de Vragenlijst Wwft en Sw blijkt dat 30% van de 17 onderzochte beleggingsondernemingen geen opleiding heeft voor de Wwft. Uit de interviews blijkt dat de mate van opleiding op het gebied van de Wwft varieert van het volgen van intern opgestelde modules en doorlopende opleiding voor alle medewerkers tot het hebben van een DSI registratie

---

<sup>8</sup> Aanscherping van beleggingsadvies (maatwerk) en zicht op eventueel aanvullend vermogen dat nog niet wordt beheerd.

waarin aandacht aan de Wwft wordt besteed. Maar soms is opleiding alleen beschikbaar voor leidinggevenden of is er sprake van een eenmalige opleiding voor nieuwe medewerkers. In de interviews zien medewerkers ruimte voor verbetering om aanhoudend kennis te verkrijgen ten aanzien van witwassen en ongebruikelijke transacties.

**Het melden van ongebruikelijke transacties neemt veel tijd in beslag.** Van alle onderwerpen die in de survey zijn uitgevraagd zijn medewerkers het minst positief over de mate waarin het eenvoudig wordt gemaakt om een ongebruikelijke transactie intern te melden. Het doen van een melding neemt vooral veel tijd in beslag. In de interviews geven medewerkers aan dat het moeite kost en wordt ruimte voor verbetering gezien. Uit de correlaties vanuit de survey blijkt dat het gemak om te melden sterk samenhangt met of medewerkers bereid zijn om te melden als een ongebruikelijke transactie zich voordoet.

**Het bewustzijn van de Wwft neemt af naarmate zich geen incidenten voordoen.** In de interviews geven medewerkers aan dat Wwft kennis opgedaan tijdens opleidingen na verloop van tijd wegzakt en dat wanneer zich geen incidenten voordoen de aandacht voor de Wwft afneemt. Het risico is dat hiermee een neerwaartse spiraal wordt ingezet. Zonder bevestiging van de noodzaak verdwijnt het urgentiegevoel en worden medewerkers minder alert en worden minder meldingen gedaan. In het enkele geval van een melding door een beleggingsonderneming bij de FIU was er geen terugkoppeling aan de melder, wat het lastig maakt om te bepalen of een vermoeden gegrond is. In de interviews werd ruimte voor verbetering gezien om aanhoudende aandacht te creëren voor mogelijke witwaspraktijken en financiering van terrorisme. Het regelmatig volgen van opleidingen door medewerkers en de toon aan de top spelen een belangrijke rol bij het vasthouden van die aandacht. Meer specifiek blijkt uit de survey ruimte voor verbetering wat betreft het uitdragen van het belang om te melden door de directie en leidinggevenden en het actief aanmoedigen om ongebruikelijke transacties te melden. Dit draagt op zijn beurt bij aan een sterke meldingscultuur, zo blijkt uit de correlaties vanuit de survey.

*“Het is altijd een beetje paradoxaal; op het moment dat een incident echt voorkomt staat iedereen weer op scherp.”*

Hoewel medewerkers in de interviews aangeven dat het aantal hoog risico cliënten en complexe cliëntconstructies laag is, blijkt uit de Vragenlijst Wwft en Sw dat 82% van de 17 onderzochte beleggingsondernemingen cliënten uit hoog risicolanden bedient. In sommige gevallen is dit meer dan 20% van het totale cliëntbestand. Aanhoudende aandacht voor ongebruikelijke transacties is dus belangrijk, aangezien klanten uit een hoog risicoland bepaalde risico's met zich meebrengen.

**Beleggingsondernemingen melden vooral vanuit eigen belang en niet de maatschappelijke rol.** Uit de interviews blijkt dat beleggingsondernemingen vooral gericht zijn op het voorkomen dat zij betrokken raken bij witwasschandalen of financiering van terrorisme. Als een klant geen openheid wil geven over benodigde informatie of een vermoeden bestaat van een ongebruikelijke transactie wordt geen dienstverlening aangeboden. De klant wordt hierdoor buiten de deur gehouden, maar er wordt meestal geen melding gedaan, terwijl ook een voorgenomen transactie gemeld dient te worden.



Tegelijkertijd hechten vrijwel alle medewerkers in de interviews belang aan het vertrouwen in de financiële sector. De witwasschandalen bij grootbanken hebben reputatieschade aangericht die ook beleggingsondernemingen raakt. In de interviews kwam het besef naar voren dat de eigen onderneming gebaat is bij het melden, maar niet dat dit ook de sector ten goede komt. Terwijl uit correlaties vanuit de survey blijkt dat hoe meer aandacht de onderneming heeft voor haar maatschappelijke rol, hoe sterker de meldingscultuur is en hoe positiever medewerkers zijn over de reputatie van de onderneming en klanttevredenheid. Met andere woorden, het melden van ongebruikelijke transacties vanuit een maatschappelijk belang heeft positieve gevolgen voor de onderneming zelf.

### 3. Conclusie en aanbevelingen

Vrijwel alle 17 onderzochte beleggingsondernemingen hebben beleid op het gebied van de Wwft en passen deze toe wat bijdraagt aan een sterke meldingscultuur. Ondanks dat in de praktijk nog weinig ongebruikelijke transacties zijn gemeld, lijken medewerkers gemotiveerd om een ongebruikelijke transactie te melden indien deze zich voordoet. De reputatieschade die door een schandaal kan ontstaan, is een grote drijfveer om aandacht te hebben voor de Wwft.

#### **Begrip “ongebruikelijke transactie” wordt beperkt opgevat**

Voor de onderzochte beleggingsondernemingen bleek het lang niet altijd duidelijk wat onder een ongebruikelijke transactie wordt verstaan. Vaak wordt een transactie als ongebruikelijk gezien als afwijkende transactiepatronen zich voordoen, maar er zijn meer situaties die kwalificeren als ongebruikelijk<sup>9</sup>. Beleggingsondernemingen kunnen hier in beleid en procedures meer aandacht aan besteden en duidelijker maken wat onder een ongebruikelijke transactie wordt verstaan.

#### **Er valt winst te behalen in de tijd die het kost om te melden**

Het intern melden van een ongebruikelijke transactie wordt vooral als tijdrovend gezien. Beleggingsondernemingen zouden er goed aan doen om te onderzoeken wat maakt dat het melden zoveel tijd kost zodat zij verbeteringen kunnen treffen. Eenvoudig kunnen melden en een goede kennis over cliënten draagt bij aan de meldingsdiscipline, betere reputatie en hogere klanttevredenheid.

#### **Van belang om aandacht voor de Wwft vast te houden**

Voor beleggingsondernemingen geldt dat het belangrijk is om aanhoudende aandacht te creëren voor witwassen en financieren van terrorisme. Het bewustzijn mag niet wegvallen als de maatschappelijke aandacht afneemt. De toon aan de top speelt hierin een belangrijke rol, net als het regelmatig volgen van opleidingen door medewerkers. Bij het creëren van bewustzijn voor het melden van ongebruikelijke transacties is het wenselijk om niet enkel het belang dat de onderneming hier zelf bij heeft te benadrukken, maar ook het maatschappelijke belang om witwassen en terrorisme financiering te voorkomen. Meer aandacht voor de maatschappelijke rol draagt bij aan een sterke meldingscultuur.

*Om aandacht voor de Wwft vast te houden en een breder begrip te kweken van wat verstaan wordt onder een ongebruikelijke transactie, heeft de AFM een Handout opgesteld met een overzicht van situaties waar mogelijk een melding van moet worden gemaakt (“Ongebruikelijke transacties melden: wanneer ben ik alert?”). Deze Handout kan medewerkers helpen alert te zijn op ongebruikelijke transacties.*

---

<sup>9</sup> Voor de AFM Leidraad Wwft, voorbeelden van ongebruikelijke transacties en veelgestelde vragen, zie: [www.afm.nl/professionals/onderwerpen/wwft-wet](http://www.afm.nl/professionals/onderwerpen/wwft-wet).

## Bijlage: Onderzoeksmethodiek

Onder medewerkers van 17 beleggingsondernemingen is een anonieme survey uitgezet. Deze ondernemingen zijn geselecteerd aan de hand van twee criteria, namelijk > 20 klanten, en > 10 FTE klantcontact op basis van de Vragenlijst Wwft en Sanctiewet van 2018. De survey is zo breed mogelijk uitgezet onder medewerkers die te maken kunnen hebben met de Wwft (geselecteerd door de onderneming zelf). In totaal zijn er 279 vragenlijsten volledig ingevuld (responspercentage = 94%). De vragenlijst ging over hoe er op de werkvloer wordt omgegaan met het melden van ongebruikelijke transacties. Hieronder staan de constructen (combinatie van vragen die gezamenlijk een bepaald onderwerp meten) weergegeven die in de vragenlijst zijn gemeten op een 7-puntsschaal van 1 = helemaal oneens tot 7 = helemaal eens (4 = neutraal). Alle constructen zijn met een hoog betrouwbaarheidscoëfficiënt (Cronbach's Alpha >.70) gemeten. Correlatieve analyses zijn uitgevoerd om verbanden tussen deze constructen te toetsen; bijvoorbeeld of meldingscultuur samenhangt met een sterkere meldingsdiscipline. Dit wijst dus niet op een causaal verband (het een leidt tot het ander), maar wel een aannemelijk verband. Aangezien het onderzoek gebaseerd is op zelfrapportage, zegt het onderzoek iets over de perceptie van medewerkers en niets over of bijvoorbeeld daadwerkelijk alles gemeld wordt door beleggingsondernemingen.

### Vragenlijstconstructen

- Beleid: 5 vragen, vb. "Ik weet welke procedures ik moet volgen als een ongebruikelijke transactie plaatsvindt"
- Top van de onderneming: 4 vragen, vb. "De directie draagt het belang van het melden van ongebruikelijke transacties uit"
- Leiderschap: 4 vragen, vb. "Mijn leidinggevende biedt ondersteuning bij het melden van ongebruikelijke transacties"
- Uitvoering: 3 vragen, vb. "In onze organisatie neemt het melden van een ongebruikelijke transactie veel tijd in beslag" (omgepooled)
- Klantkennis: 6 vragen, vb. "In onze organisatie hebben wij voldoende kennis van de klant om te bepalen of een transactie ongebruikelijk is"
- Meldingscultuur: 6 vragen, vb. "In onze organisatie word je nadrukkelijk aangemoedigd om ongebruikelijke transacties te melden"
- Meldingsdiscipline: 4 vragen, vb. "Ongebruikelijke transactie blijven regelmatig ongemeld" (omgepooled)
- Reputatie: 4 vragen, vb. "Onze organisatie heeft een zeer goede reputatie vanwege de kwaliteit van onze diensten"
- Klanttevredenheid: 1 vraag, "In welke mate zijn klanten tevreden met de organisatie?" (1 = Veel minder dan bij concurrenten, 7 = veel meer dan bij concurrenten)

Aangezien de vraagstellingen in de survey gericht zijn op het melden van ongebruikelijke transacties, dient er rekening mee gehouden te worden dat respondenten soms hypothetische antwoorden hebben gegeven. Aangezien het aantal meldingen laag is, is lang niet elke medewerker in aanraking gekomen met het melden van een ongebruikelijke transactie. Ook verschillen beleggingsondernemingen in de mate waarin zij (denken) hiermee te maken kunnen krijgen. Vermogensbeheerders zien bijvoorbeeld geen boekingen binnenkomen, omdat transacties verlopen via een depotbank. Andere beleggingsondernemingen geven bijvoorbeeld alleen advies, of vallen onder een hoofdkantoor die cliëntonderzoek en transacties uitvoeren. Uit de interviews blijken ook een aantal waarborgen die de kans op ongebruikelijke transacties kunnen verkleinen, zoals het hebben van een vaste tegenrekening, het niet zelfstandig mogen uitvoeren van transacties door cliënten, extra controle door de depotbank, laag risico klanten en institutionele cliënten met eigen toezicht. Sommige vraagstellingen uit de survey waren dus minder relevant voor sommige ondernemingen en daarom neutraal ingevuld, bijvoorbeeld de vraag over herkomst van vermogen wanneer een onderneming geen vermogensbeheer heeft. Om meer kleuring te geven aan de survey zijn bij 4 beleggingsondernemingen 3 semigestructureerde interviews uitgevoerd (totaal 12 interviews) onder medewerkers en compliance officers.

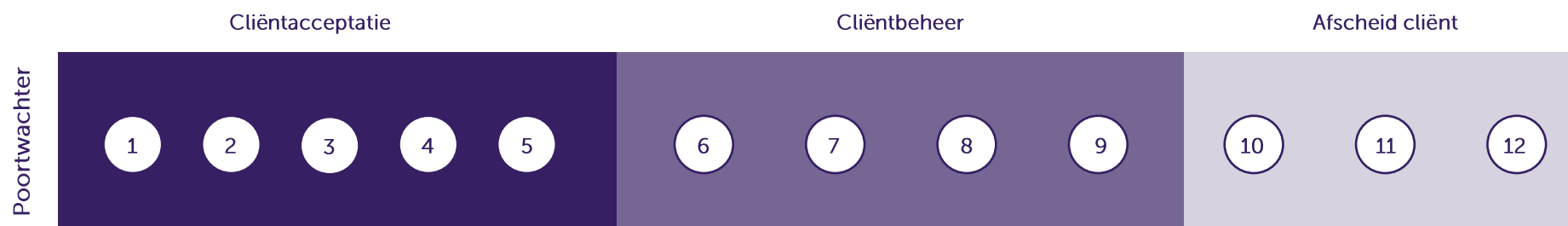
Autoriteit Financiële Markten  
T 020 797 2000 | F 020 797 3800  
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam  
[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

# Ongebruikelijke transacties melden: wanneer ben ik alert?

*Wanneer is er sprake van een ongebruikelijke transactie? Wat kun je melden om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen?*

Een ongebruikelijke transactie omvat meer dan alleen afwijkende transactiepatronen. Melden doe je als je een vermoeden hebt, maar dit maakt een cliënt niet meteen verdacht. Dit overzicht geeft een aantal voorbeelden van situaties waarbij je alert moet zijn. Als je twijfels hebt of er sprake is van een ongebruikelijke transactie, neem dan altijd contact op met je compliance officer.



1. De cliënt wil geen openheid van zaken geven
2. De cliënt is gevestigd in een hoog risicoland
3. De herkomst van vermogen en/of UBO is niet herleidbaar
4. Er heeft mogelijk in het verleden een ongebruikelijke transactie plaatsgevonden
5. De cliënt wordt vanwege integriteitsredenen niet geaccepteerd

6. Er zijn afwijkende stortingen of opnames (in omvang en aard)
7. Herkomst van vermogen is onduidelijk en de cliënt wil geen openheid geven
8. Opnames passen niet bij vooraf gesteld beleggingsdoel of transactiepatroon
9. Gegevens worden tussentijds aangepast (adres, tegenrekening, machtigingen)

10. Het is onduidelijk waarom de cliënt (voortijdig) afscheid neemt
11. Het afscheid past niet bij het vooraf gesteld cliëntprofiel (beleggingsdoel, risicobereidheid)
12. De cliënt vertrekt naar een beleggingsonderneming uit een hoog risicoland