

Aanbesteding: Europese aanbesteding CDD/KYC Project (know your customer)
Aanbestedende Dienst: (Nationaal) Restauratiefonds
Referentie: Project 1245

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Vragen inzake Europese aanbesteding CDD/KYC project | Perceel 1 en 2

Vraag:

Perceel 1

- Geldt de looptijd van 4 jaar voor het remediation project?
- Waar is het budget dat is genoemd voor bestemd? Is dit bestemd voor het op orde brengen van de portefeuille met behulp van inzet technologie?
- Wat zijn de huidige doorlooptijden van de files? Gesplitst in
- Complexiteit
- Natuurlijke personen
- Organisaties
- Hoe groot is de portefeuille en wat is de huidige portefeuille samenstelling verdeeld in organisaties (complex, eenvoudig) en NP (complex [o.a. verhuur] en eenvoudig)
- Wanneer hebben de laatste reviews op de bestaande portefeuille plaatsgevonden?
- Hoe worden momenteel de klanten doorlopend gemonitord?
- Wat is de huidige data kwaliteit van de klanten. Is de data van de bestaande klanten op voldoende niveau zodat reviews plaats kunnen vinden? Of is er sprake van outreach? En zo ja, in hoeveel % van de gevallen wordt ingeschat dat er outreach moet plaatsvinden?

Perceel 2

- Is een API met bestaande systemen een vereiste?
- Welke bestaande CRM systemen gebruikt NRF?
- Wordt de technologie als geheel gebruikt voor de remediation alsmede de BaU fase?
- Gebruikt NRF reeds systemen voor KYC | Sanctions?

Antwoord:

Geachte heer, uw vragen zijn beantwoord in de NVI die is gepubliceerd op 8 april. jl.

Percelen: P1 Perceel 1: Project: KYC Remediation
P2 Perceel 2: KYC geautomatiseerd
informatiesysteem
Beantwoord op: 17-04-2023
Label: Inhoud

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Vragen perceel 1 & 2 deel 1

Vraag:

Datakwaliteit

wetten.nl - Regeling - Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme - BWBR0024282 (overheid.nl)

1. In welke mate voldoet RF aan artikel 3 (identificatie en verificatie) en artikel 33 (klantgegevens) van de Wwft

Toelichting artikel 33: Dit artikel ziet er op toe dat RF beschikt over de juiste geslachtsnaam, voornaam, geboortedatum, het adres en de woonplaats van een klant, of als vertegenwoordiger van de klant

a. Particulier: volmachthebber, curator,..

b. Zakelijk: UBO, bestuurder, volmachthebber

Toelichting artikel 3: Dit artikel ziet toe op je correcte identificatie en verificatie

2. Wat is het Level of Verificatie is daarbij van toepassing? i.e. LOVE level
LOVE 1: door klant zelf ingevuld, zonder verificatie (geen verificatie, niet toegestaan)

LOVE 2: door klant zelf ingevuld, verificatie door tussenpersoon (afgeleide verificatie, niet toegestaan)

LOVE 3: door klant zelf ingevuld, verificatie door notaris (afgeleide verificatie, niet toegestaan)

LOVE 4: door klant zelf ingevuld, verificatie door RF (eigen verificatie, wettelijke eis)

3. Heeft RF van al haar klanten (en vertegenwoordigers van klant) een reproduceerbaar kopie legitimatiebewijs in dossier

a. Hoeveel % in digitaal dossier

b. Hoeveel % in fysiek dossier (Is fysiek dossier dan aanwezig in eigen kantoorpand?)

4. Beschikt RF over dashboards die de data volledigheid en -kwaliteit meten (bijvoorbeeld: Power BI)

Voorbeelden:

% voornamen, initialen, achternamen, geboortenamen, geslacht, geboortedata, adressen en woonplaatsen, nationaliteit, telefoonnummer en emailadres.

% ID type, identificatienummers, geldigheidsdata, datum uitgifte en plaats uitgifte

% bestuurders en UBO's

5. Is er sprake van een koppeling met de Kamer van koophandel zodat mutatie in de KvK dagelijks worden verwerkt in de klantsystemen van RF?

6. In welke mate heeft RF de UBO's van haar zakelijke klanten vastgelegd hoe zijn deze geverifieerd?

7. Graag ontvangen wij een end-to-end procesbeschrijving van het particulier en zakelijk klant onboarding proces (i.e. ophalen klantgegevens en identificatie & verificatie)

Klant indeling

8. Hoeveel klanten heeft RF

- a. Hoeveel klanten zijn zakelijk en hoeveel particulier?
- b. Hoeveel klanten hebben risicoklasse laag, medium, hoog of onacceptabel

9. Hoe is het risico dementieproces ingericht?

- a. Handmatig
- b. Geautomatiseerd (bijvoorbeeld via een risk engine)

10. Welke door DNB vereiste risicofactoren zijn in het risicomodel opgenomen

- 1. Sanctie risico (screening)
- 2. PEP risico (screening)
- 3. PEP familie risico (screening)
- 4. PEP close associate risico (screening)
- 5. Vertegenwoordigersrisico
- 6. Adverse media risico (Wwft en of sanctie gerelateerde bad press) (screening)
- 7. Geografisch risico (lijstwerk)
- 8. Product risico (n. hypotheek is altijd laag, behoudens commercieel vastgoed) (lijstwerk)
- 9. Leveringskanaalrisico (lijstwerk)
- 10. Rechtsvorm risico (lijstwerk)
- 11. Vermogen risico (API)
- 12. Commercieel vastgoed risico (API)
- 13. Beroep risico (manueel)
- 14. Transactie risico (manueel)

11. Hoe zijn deze opgenomen?

- a. dagelijkse screening
- b. lijstwerk in backend klantsystemen
- c. API met klantgegevens als hoogte hypotheek en aantal objecten in hypotheek
- d. Manueel (onderdeel klantonderzoek, omdat dit niet geautomatiseerd kan worden)

12. Graag ontvangen wij een end-to-end procesbeschrijving van het particulier en zakelijk klant risico bepalingsproces

Klantonderzoek

13. Voldoet RF aan de wettelijke onderzoek cyclus?

- a. Onacceptabel / hoog tenminste jaarlijks
- b. Midden tenminste iedere 3 jaar
- c. Laag tenminste iedere 5 jaar of Reatime detectie

14. Zijn er achterstanden? Zo ja, van welke orde en grote?

15. Wat is de compliance status van de klantonderzoeken?

- a. Onderzoeken zijn volledig, maar er zijn achterstanden
- b. Onderzoeken zijn niet volledig
- c. Onderzoeken ontbreken geheel
- d. ...

16. Zijn er onderzoek sjablonen aanwezig voor CDD onderzoeken van particuliere en zakelijke klanten?

Antwoord:

Geachte heer, uw vragen zijn beantwoord in de NVI die is gepubliceerd op 8 april. jl.

Percelen: P1 Perceel 1: Project: KYC Remediation
P2 Perceel 2: KYC geautomatiseerd
informatiesysteem

Beantwoord op: 17-04-2023

Label: Inhoud

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Vragen perceel 1 & 2 deel 2

Vraag:

17. In hoeverre zijn deze geprofessionaliseerd?
- a. Niet, losse Excel en of Word documenten
 - b. Ingebed in case management systeem
 - c. Risico detectie toets
 - d. ...

18. Zijn er goede werkinstructies?

19. In hoeverre zijn er dashboards voorsturing op

- a. Werkvoorraad
- b. Achterstanden
- c. Productie (teams, analist, quality checker)
- d. Kwaliteit quality checker
- e. Kwaliteit compliance
- f. Kwaliteit CARC (client approval risk comity)
- g. Kwaliteit FLM en SLM

20. Is er sprake van een en-to-end controle framework met proces risico scenario's, controles, etc. voor alle KYC gerelateerde processen?

Governance

- 21. Is er sprake van een KYC policy of standaard
- 22. Is er sprake van een SIRA
- 23. Is er sprake van een zuivere 1ste en 2de lijn KYC organisatie?
- 24. Is er sprake van een formeel besluitvormingsorgaan waarin senior managenet zetelt die klanten hoog en onacceptabel, alsmede polities

goedkeurt?

25. Is er rekening gehouden met capaciteit voor de 4000 dossiers?

Systemen

26. Welke systemen gebruikt RF voor FEC

a. CRM / klantsystemen

b. Case managent

c. Screenen

d. Risk engine

e. ...

Opdracht gerelateerd

27. Zijn er anderstalige dossiers dan Nederlands? Zo ja, hoeveel en in welke taal?

28. Onze medewerkers willen graag weten in wat voor bedrijf zij terecht komen: kunnen jullie een toelichting geven op de cultuur?

29. Wij willen onze medewerkers zich graag laten verheugen op de opdracht bij het Nationaal Restauratiefonds. Daarom is het voor ons goed om te kunnen verwoorden waarom jullie eigen medewerkers voor jullie kiezen en wat de USP's zijn van het Nationaal Restauratiefonds.

30. Is er een beleid aanwezig tav thuiswerken, of kan dit door de leverancier zelf worden ingevuld zolang de targets worden behaald?

31. Wat is de locatie voor kantoordagen?

32. Heeft het Restauratiefonds zelf een rol in het aannameproces, of vertrouwt zij hiervoor op de aangewezen partner? In geval van een actieve rol: hoe ziet dit proces eruit?

Budget gerelateerde vragen

33. Wat zijn de onderliggende rationale voor het budget?

a. Productie analist: Aantal dossier x uren x bedrag incl. btw

b. Controle quality checker: Aantal dossier x uren x bedrag incl. btw

c. Programma managenet uren x bedrag per uur

d. Wat zijn de uren per dossier productie / qc

e. Wat zijn de uurtarieven per functiegroep (analist, qc, programma deskundige)

f. Wat is het ervaringslevel per functiegroep

Overige

34. Voldoet RF aan de wettelijk vereiste training & Awareness vereisten?

Antwoord:

Geachte heer, uw vragen zijn beantwoord in de NVI die is gepubliceerd op 8 april. jl.

Percelen:

P1 Perceel 1: Project: KYC Remediation

P2 Perceel 2: KYC geautomatiseerd
informatiesysteem

Beantwoord op:

17-04-2023

Label:

Inhoud