

Operationele problemen MTF – overzicht per september 2023

Certificaathouders maken nog steeds melding van een variëteit aan operationele problemen met het MTF. Deze problemen doen zich zowel voor aan de kant van Captin als aan de kant van Triodos Bank. En ook in de afstemming tussen Captin en Triodos Bank gaan er met enige regelmaat zaken mis.

Daarbij kunnen de volgende zaken onderscheiden worden.

I. Proces zaken: communicatie en opvolging

1. *Trage afhandeling*: Zeer trage afhandeling van vragen en klachten. De Klantenservice van Triodos Bank geeft aan dat Captin te weinig personeel heeft. De stellige indruk bestaat dat Captin niet of nauwelijks in staat is om de met Triodos Bank overeengekomen dienstverlening te leveren. Het volledig, juist, tijdig en foutloos uitvoeren van deze dienstverlening is cruciaal voor certificaathouders.
2. *Van het kastje ...*: Anderzijds geeft de Klantenservice van Triodos Bank op vragen van certificaathouders te gemakkelijk aan dat men daarvoor bij Captin moet zijn. Over en weer afschuiven komt met enige regelmaat voor.
3. *Betrouwbaarheid*: Toezeggingen van Captin om op zaken terug te komen worden zeer regelmatig niet nagekomen.
4. *Opvolging*: Certificaathouders die met problemen te maken hebben (zie hierbeneden voor een aantal cases) worden niet of nauwelijks door Captin en/of Triodos Bank geïnformeerd over (1) of het probleem opgelost gaat worden, (2) welke oplossing geboden gaat worden en (3) wanneer die oplossing beschikbaar zal zijn. Proactief informeren van de betreffende certificaathouders is niet aan de orde.
5. *Consistentie*: Antwoorden op vragen beantwoord door Triodos wijken meer dan eens af van door Captin gegeven antwoorden. De indruk bestaat bovendien dat medewerkers bij de Klantenservice van Triodos Bank niet volledig op de hoogte zijn van de werkzaamheden bij Captin.
6. *Ontvangstbevestiging*: Captin ontkent berichten te hebben ontvangen.

II. Toegankelijkheid MTF

7. *Aanmeldingsprocedure*: Certificaathouders zijn vaak niet bij machte om de digitale aanmeldingsprocedures te doorlopen. De aanmeldprocedure is een ingewikkeld doolhof waar certificaathouders in vast lopen en vervolgens de procedure niet afronden. Vaak willen ze de procedure ook niet meer afronden, omdat het teveel gedoe is en teveel privacy gevoelige gegevens moeten worden doorgegeven aan Captin.

8. *Instructie*: De instructie voor het openen van een handelsrekening en het volledig afronden van het onboardingproces omvat meerdere documenten en beslaat in totaal meer dan 60 pagina's. Voor veel certificaathouders is dit teveel van het goede en een vrijwel onneembare horde. Meerdere certificaathouders geven aan dat de informatie op de site van Captin moeilijk te begrijpen is.
9. *Herhaling*: (Privacy)gegevens moeten meerdere malen worden verstrekt.
10. *Problemen bij verwerking*: Bij gezamenlijke rekeningen (*en/of-rekeningen*) is het verwerken van twee verschillende email adressen van de beide partners op de en/of-rekening niet mogelijk bij Captin.
11. *Privé en zakelijk*: In een situatie van privé en zakelijk gehouden certificaten is het niet mogelijk om met één email adres beide handelsrekeningen (de privé rekening en de zakelijke rekening) te beheren. Onder het voormalige handelssysteem was dit geen probleem.
12. *LEI-registratie verplicht*: Voor BV's, VvE's, Stichtingen, et cetera stelt Captin een LEI-registratie verplicht. Onder het voormalige handelssysteem was deze verplichting er niet. Dit impliceert dat voorheen zonder LEI-registratie aangekochte certificaten nu niet kunnen worden verhandeld.
13. *ANBI instellingen*: Ook voor ANBI instellingen stelt Captin de LEI-registratie verplicht. Van ANBI instellingen, die tevens certificaathouder zijn, hebben we begrepen dat de Kamer van Koophandel juist adviseert aan ANBI-instellingen om geen LEI-code aan te vragen omdat een ANBI instelling, gezien de aard van de rechtspersoon, veelal bestaat bij de gratie van giften en donaties en niet geacht wordt te handelen in effecten. Dat sommige ANBI instellingen wel in certificaten hebben belegd omdat hen door adviseurs én door Triodos Bank werd voorgehouden dat dat een veilige en zekere belegging met een behoorlijk 'zeker' rendement was voor tijdelijk overtollige middelen lijkt zich hier nu tegen hen te keren.

III. Handelen op de MTF

14. *Aanbrengen van wijzigingen*: Het is niet mogelijk een ingelegde order te wijzigen (wijziging van limiet en/of aantal). Men moet eerst de order annuleren en vervolgens een nieuwe order opgeven. Dit wordt als omslachtig ervaren. Bovendien zou dit vanaf 1 januari 2024 kunnen betekenen dat twee maal de vaste kosten van € 5,- per order verschuldigd zullen gaan zijn.
15. *Uitsluiting van certificaathouders*: Het is inmiddels gebleken dat de vergunning van Captin om op te treden als 'beleggingsonderneming ...' (zie [Wie is Captin?](#)) niet geldig is in een aantal landen, waar wel certificaathouders van Triodos Bank gevestigd zijn (onder andere de Verenigde Staten en Zwitserland). Ondanks meerdere bij ons bekende pogingen van certificaathouders in deze landen om een oplossing hiervoor te krijgen ('zij willen simpelweg certificaten verkopen') is er op dit dossier geen voortgang en blijven certificaathouders in de kou staan. Het kan natuurlijk niet zo zijn dat eerder aangekochte certificaten nu niet meer verhandeld kunnen worden.
16. *Orderboek*: Het zichtbare deel van het orderboek wordt zwaar vervuld door orders die niet of niet geheel zijn uitgevoerd en lang blijven hangen, waarbij vooral de (delen van) orders die ingelegd zijn tegen 'afbraakprijzen' voor een volstrekt verstoord beeld zorgen. Hierdoor ontbreekt elk zicht op serieus ingelegde orders, terwijl dat voor een ordelijk verloop van de handel en een reële koersvorming wel noodzakelijk zou zijn. Daarbij heeft Captin in meerdere e-mails aangegeven dat de huidige presentatie van het orderboek tot stand is gekomen in overleg met Triodos

Stichting Certificaathouders Triodos Bank, Zwanenven 4, 5645 KR Eindhoven

Internet: www.stichtingcertificaathouderstriodosbank.nl E-mail: info@stichtingcertificaathouderstriodosbank.nl

KvK 85822604 Bank: IBAN NL17 INGB 0675 5948 20

Bank.

Recent gaf Captin in dit kader aan dat hier opnieuw overleg over gevoerd wordt met Triodos Bank, waarbij op 31 augustus 2023 de eerste resultaten zichtbaar waren in de vorm van vetgedrukte aantallen certificaten in het orderboek voor wat betreft de cijfers voor de komma. Helaas zijn de 'oude orders tegen afbraakprijzen' nog steeds zichtbaar.

17. *Depositogarantiestelsel*: Op een vraag van een certificaathouder aan Captin over het hebben van een bankvergunning en het wel of niet van toepassing zijn van het depositogarantiestelsel, geeft Captin aan dat zij geen bank zijn en dus geen bankvergunning hebben. De vraag over het depositogarantiestelsel blijft onbeantwoord met alleen de vermelding dat de gelden worden gestald op een rekening van 'de Stichting bewaarinstelling Captin inzake Triodos'. De op zich terechte vraag of gelden op deze rekening onder het depositogarantiestelsel vallen blijft onbeantwoord.

Stichting Certificaathouders Triodos Bank
11 september 2023