



TER BESLISSING / TER TEKENING (uiterste verzenddatum 15/4)

Aan
de Minister

notitie

Paraaf
de Minister

10.2.e

10.2.e

*Vraag pas verzenden als
de volgende controlevraag
positief is beantwoord:
Bijzonder beheer; beantwoording vragen Bashir
Is het gedrag van Rabo ook
verantwoord vanuit markt-
gedrag (over-perspectief)?
Loja, verstenden sup.*

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

T 10.2.e

F 10.2.e

@minfin.nl

Datum

13 april 2015

Notitienummer

FM/2015/540

Rubriek

7.8.5 Overige producten

Auteur

10.2.e

Van

10.2.e 13-04
het hoofd afdeling Marktgedrag
en Effectenverkeer

Kopie aan

de directeur Communicatie

Bijlagen

-Kamerbrief ter beantwoording
-Vragen Bashir
-Eerdere beantwoording EZ
-Artikel Schuttevaer

Aanleiding

Bijgaand treft u de beantwoording van Kamervragen van het lid Bashir (SP) inzake het door Rabobank inkopen van bezittingen van ondernemingen die in bijzonder beheer afgewikkeld worden.

Gevraagde actie

Als u het eens bent met de beantwoording kunt u de brief ondertekenen.

Kernpunten

- Bashir stelt nogmaals vragen over de wijze waarop Rabobank opereert in bijzonder beheer en dan in het bijzonder bij veilingen van schepen en onroerend goed (in bijlage de eerdere beantwoording door de minister van EZ en het artikel waarop de vragen zijn gebaseerd). De Rabobank combineert twee rollen: zij wikkelt in bijzonder beheer bedrijven af en tegelijkertijd treedt zij als opkoper van vastgoed/schepen op. Dit leidt tot de zorg dat ten koste van de betreffende ondernemers goedkoop aan activa kan worden gekomen en de bank bij doorverkoop daarvan winst maakt.
- Navraag bij Rabobank leert dat het inkopen van deze activa plaatsvindt om een bodemprijs te garanderen bij veilingen van vastgoed of schepen. Dit vermindert de restschuld van de klant. Voorafgaand aan de veiling zijn deze activa ook onverkocht gebleven. Rabobank geeft aan dat de activiteiten van het dochterbedrijf die dit doet, verlieslatend zijn.
- Op 26 maart jl. heeft de AFM haar verkenning van bijzonder beheer bij banken gepubliceerd. Daaruit kwam het beeld naar voren dat er wel verbeterpunten zijn voor banken (vooral in de communicatie met klanten) maar dat er geen structurele problemen zijn vastgesteld. Deze verkenning gaf geen aanleiding tot vervolgonderzoek door de toezichthouder.

- De vragen zijn gesteld aan de ministers van Infrastructuur en Milieu, van Economische Zaken, en voor Wonen en Rijksdienst en de staatssecretaris van Financiën. Omdat de vragen op uw terrein liggen, beantwoordt u de vragen in plaats van de Stas. In afstemming met andere ministeries is afgesproken dat u deze antwoorden mede namens EZ doet.
- De beantwoording is nu bijna een week te laat (deadline was 8 april) doordat de afstemming met EZ meer tijd nam dan voorzien, maar wel op tijd voor de rondetafel over bijzonder beheer (gepland voor donderdag 16 april).

Verslag van Rondetafel Bijzonder Beheer van 16 april 2015

Deelnemers:

Omtzigt (CDA), De Vries (VVD), Nijboer (PvdA), Koolmees (VVD), Van Dijck (PVV) en Merkies (SP).

Blok 1. 10.00 - 10.50 uur

- Rien Nagel, Rabobank Nederland
- Chris Buijink, Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
- Harman Korte, Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Blok 2. 11.00 - 11.55 uur

- Hans Biesheuvel, ONL voor Ondernemers
- Leendert-Jan Visser, MKB-Nederland
- Nico van Ruiten, LTO Glaskracht
- Michiel Werkman, voormalig werknemer bijzonder beheer

Blok 3. 12.05-13.00 uur

- Folkert Fennema, behartigt belangen van ondernemers in BB
- Willem Jan van Andel, advocaat/curator
- Jan Adriaanse, Universiteit Leiden

Ronde 1

Rabobank (Rien Nagel)

Rabobank erkent dat er werk aan de winkel is, zoals het AFM rapport duidelijk heeft gemaakt. Communicatie moet zeker beter. Daarnaast wordt de klachtenprocedure aangepast (specifiek loket voor bijzonder beheer (BB)).

Hij schetst ook de belangentegenstelling (veiligstellen van zekerheden en beperken risico's van de bank tegenover het blijven steunen van en verlenen van kredieten aan de ondernemer) waar de bank mee zit en geeft aan dat ze eerder te lang dan te kort achter klanten in moeilijkheden blijven staan. Rabobank heeft 10 jaar geleden zeker aangezet tot lenen. Dat hebben zij niet goed gedaan maar dat deed iedereen. Niemand kon de crisis voorzien. Daarnaast staan er altijd twee handtekeningen onder de kredietovereenkomst. Als de kosten van BB niet kunnen worden doorberekend aan de ondernemer zou dit betekenen dat deze kosten worden omgeslagen over andere/alle klanten.

NVB (Chris Buijink)

NVB geeft aan dat het AFM rapport een belangrijk signaal geeft dat banken beter over BB moeten communiceren. Banken moeten meer investeren in personeel van BB en de vastlegging in de dossiers moet beter.

AFM (Harman Korte)

Boodschap AFM geen patroon van onredelijk handelen, maar wel werk aan de winkel voor banken.

Cruciaal is dat banken zorgvuldig omgaan met de klant in BB. Dat kan beter door risico's tijdig te signaleren, klanten niet te verrassen met een overgang naar BB en goed uit te leggen wat BB doet. Banken hebben meestal wel een goede onderbouwing van wat ze doen, maar delen dat niet altijd effectief met de klant. Korte benadrukt dat het niet gaat om een communicatietrucje, maar om integrale klant benadering die zorgvuldiger moet. De verbeterpunten uit het rapport van de AFM zijn essentieel en de AFM zal BB blijven monitoren om te bezien of de wijzigingen worden doorgevoerd. Korte geeft aan dat als er al sprake is van een bias in de onderzochte dossiers die richting potentiële probleemgevallen gaat omdat er relatief veel dossiers zijn onderzocht waarover signalen (lees: klachten) binnen waren gekomen. De AFM heeft genoeg gezien om tot de conclusie

te komen dat er geen misstanden zijn (niet structureel). De dossiers waren hier volledig genoeg voor. Dossiers waren alleen in sommige gevallen op het punt van communicatie tussen de bank en de klant onvolledig. AFM heeft aangegeven dat dit beter moet. Ten aanzien van het in rekening brengen van kosten voor BB bij de ondernemer stelt de AFM dat er mogelijk twee soorten contracten komen. Eén waarbij de kosten van BB al zijn versleuteld in het krediet (krediet wordt duurder) en één waarbij de kosten pas worden betaald als de klant in BB komt (zoals nu het geval).

Punten opgebracht door Kamerleden:

- Er zijn wel degelijk gevallen waar de bank de plank mis lijkt te slaan, wat valt er dan te doen? Er lijkt soms sprake te zijn van willekeur/een blackbox. (CDA, VVD, D66)
- Mogelijkheid tot second opinion. (CDA)
- Taxatie. (PVV)
- Kosten voor BB in rekening brengen bij klant? (PvdA) Moet daar geen verbod op komen? (PVV)
- Machtonbalans ten faveure van bank. (PvdA)
- Hoe wordt concreet zichtbaar dat banken anders omgaan met MKB? (VVD)

Ronde 2

Hans Biesheuvel (ONL)

Banken en MKB waren vroeger elkaars vriend, maar spreken elkaars taal niet meer. Er moeten eerlijke en objectieve regels komen voor het voortraject en banken moeten in het regulier beheer meer investeren in kennis van de klant. Er zou jaarlijks contact moeten zijn tussen bank en ondernemer. Maar wees terughoudend met regelgeving en toezicht. Er moet meer concurrentie en meer alternatieven komen en de mogelijkheid tot inzage in het eigen dossier bij BB.

Visser (MKB NL)

MKB NL ontvangt twee soorten reacties over BB: 1. Eindelijk zit er in BB een bankier tegenover me die me wil helpen. 2. BB is volledig gericht op het uit de boeken krijgen van de ondernemer. Beide signalen zijn verontrustend, omdat het eerste aangeeft dat er dus in het reguliere beheer onvoldoende aandacht en kennis is voor de klant/ondernemer en het tweede signaal erop wijst dat BB niet behulpzaam maar schadelijk zou zijn. Wees terughoudend met regelgeving en toezicht. Banken zijn nu al risicomijdend (in hun ogen te risicomijdend) en dit zal met meer regels alleen maar toenemen. Oproep aan de politiek om te komen met steunmaatregelen voor het MKB/bestaande te continueren. En biedt meer ruimte voor alternatieve vormen van financiering (buiten banken).

Nico van Ruiten, van LTO Glaskracht

LTO Glaskracht beschrijft ook de vervreemding tussen bank en klant, zelfs bij grote ondernemers zoals in de glastuinbouw (meestal kredieten boven EUR 1mln). Als eenmaal een besluit door de bank is genomen dan valt daar niets meer tegen in te brengen en sta je als ondernemer machteloos, ook als je escaleert. De bank heeft enorme ruimte om eenzijdig maatregelen te nemen en de ondernemer kan daar niets tegenover stellen. Het zou goed zijn de criteria voor toegang tot BB te objectiveren, en ook bij kostenverhogingen transparant te zijn over waarom dat gebeurt. Meer regels is niet de oplossing. AFM moet toezien op de verbetering. Een soort loket voor schrijnende gevallen. Het meebieden in veilingen door banken (zoals Bodemgoed van Rabobank) is heel goed. Dit legt een bodem in de veiling. Anders krijgt de ondernemer 'helemaal niks'.

Michiel Werkman (Oud-medewerker BB en schrijft over dit onderwerp bij FTM)

Werkman beschrijft een structurele verandering bij banken van *relationship banking* naar *transaction banking* met een eenzijdige kostenfocus. Daardoor is in het reguliere beheer de klantenkennis en het contact verdwenen en zelfs in bijzonder beheer schiet de kennis en ervaring vaak tekort. Schaalvergroting heeft er toe geleid dat een accountmanager in regulier beheer zoveel

accounts heeft, dat het ook niet mogelijk is om iedereen te kennen en er wordt veel aan geautomatiseerde systemen overgelaten. Daardoor worden problemen te laat gesignaleerd en worden klanten te laat in bijzonder beheer geplaatst; als er niets meer aan te doen is. Of dat een bank een hele sector uit de boeken wil hebben, zonder daarbij de goede van de kwade te onderscheiden. Werkman roept op tot beter personeel bij BB, een proactieve houding van de bank en inzicht in het dossier bij BB.

CDA vraagt organisaties waarom er geen afspraken met de banken zijn gemaakt en waarom de politiek dit moet oplossen. Hierop komt vooral de reactie dat banken daar weinig toe geneigd zijn. Banken herkennen de signalen van de belangenorganisaties niet of onvoldoende (zijn incidenten en niks structureels). Politieke aandacht verbetert de bereidheid aan de kant van de banken zichtbaar om hierover te spreken met de belangenorganisaties.

Punten opgebracht door Kamerleden:

- Inzicht klantdossier.
- (Kifid) loket om onrechtvaardige situaties te kunnen escaleren buiten de bank.
- Regelgeving schrijft voor dat een onderneming tot twee jaar na herstel nog als verhoogd risico wordt beschouwd (en dus hogere kapitaalseisen en duurder voor de bank).
- Objectiveren van de *early warning* signalen zodat klanten weten wanneer BB in beeld komt.
- Banken moeten ook voor kleinere kredieten meer aandacht hebben en als ze dat niet kunnen betalen (te laag rendement, nl. 2% wordt genoemd op 5 ton krediet) moeten alternatieven een kans krijgen.
- Krediethypotheek zouden moeten worden verboden, zodat als een klant aflost ook de verpanding van zijn hypotheek wordt verminderd.

Ronde 3

Fennema (behartigt belangen van ondernemers in BB)

Fennema benadrukt de machtonbalans: dat de bank alles mag en de klant geen mogelijkheden heeft. Voorbeelden: geld incasseren van rekeningen zonder nota, renteverhogingen, geblokkeerde rekeningen, verplichte taxaties/accountantsrapporten. Juridisch klopt het wel (want binnen de algemene voorwaarden mag zo'n beetje alles), maar maatschappelijk is het niet acceptabel. Ziet wel een gedragsverandering bij banken door de publiciteit. Als maatregelen stelt hij dat Kifid open moet voor kleinzakelijk en de algemene voorwaarden moeten worden opengebroken en geupdate.

Van Andel (Curator/Advocaat)

Van Andel signaleert dat:

1. er een spanning is tussen het belang van de bank en dat van de klant. Vooral als een bank een gedekte positie heeft (genoeg zekerheden), is de bank je grootste vijand.
2. de algemene voorwaarden onder de loep zouden moeten worden genomen (zijn te ruim).
3. banken zoveel zekerheden kunnen vestigen dat het belang van andere crediteuren bij een faillissement wordt geschaad.
4. faillissement bij MKB niet de schuld van de bank is, maar dat van de ondernemer.

Uit de pleidooien van Van Andel en Fennema volgt de conclusie dat zowel in het Burgerlijk Wetboek als in de Wft de bescherming van consumenten zou moeten worden uitgebreid naar kleinzakelijk. En dat de algemene voorwaarden als gevolg daarvan zouden moeten worden herzien. Qua faillissementsrecht zou ook de sterke positie van banken onderzocht moeten worden. In het Verenigd Koninkrijk is in een follow-up van Tomlinson door RBS en BBA een *statement of principles* richting MKB afgegeven: '*working together*'.

Adriaanse (hoogleraar UL, *Turn Around Management*)

Adriaanse benadrukt dat ondernemers vooral in problemen komen door slecht management en niet door BB. Ondernemers moeten veranderen en innoveren wanneer zij in BB zitten. Dit is ook mogelijk en uit onderzoek blijkt dat banken bereid zijn ondernemers hierbij bij te staan (onder andere met krediet). Veel ondernemers kunnen niet innoveren en zitten in een 'slechte' sector. Zij zijn niet te redden.

Punten opgebracht door Kamerleden:

- Algemene voorwaarden
- Machtsverhouding tussen bank en klant
- Te weinig alternatieven voor de ondernemer (concurrentie en alternatieve kredietvormen)
- Bescherming stakeholders bij faillissement



TER INFORMATIE

Aan

10.2.e

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

T

10.2.e

F

10.2.e@minfin.nl

Datum

7 april 2015

Notitienummer

FM/2015/557 N

Rubriek

7 Gedrag

Auteur

10.2.e

Van

10.2.e 07-04
afdeling Marktgedrag en
Effectenverkeer

Kopie aan

10.2.e

Bijlagen

buiten verzoek

notitie

Kennismakingsgesprek met 10.2.e (Rabobank)

Paraaf

10.2.e

Aanleiding

Uw kennismakingsgesprek op 9 april 2015 om 10.30 uur met 10.2.e
bestuurslid van Rabobank en verantwoordelijk voor 10.2.e

10.2.e

Kernpunten

- Het kennismakingsgesprek vindt plaats op initiatief van 10.2.e die al in 10.2.e is toegetroten tot de Raad van Bestuur. Deze toenadering past binnen de recente intensivering van de contacten met de Rabobank, in het bijzonder op (politiek) gevoelige dossiers, zoals rentederivaten MKB en bijzonder beheer.
- Rabobank staat op deze dossiers vanwege haar marktdominantie in bepaalde sectoren van het MKB (zoals glas- en tuinbouw, binnenscheepvaart en commercieel vastgoed) veelvuldig in de schijnwerpers. Deze sectoren verkeren nog in economisch zwaar weer, waardoor ook een hoger percentage van de MKB-ondernemingen in deze sectoren in bijzonder beheer zit. Bovendien heeft Rabobank ongeveer 8000 van de 17.600 uitstaande rentederivatencontracten bij MKB-ondernemingen in haar portefeuille. Hierdoor is ook de media-aandacht op de dossiers rentederivaten MKB en bijzonder beheer relatief veel op Rabobank gericht.
- Zo is Rabobank – naast de NVB – ook apart uitgenodigd voor het rondetafelgesprek van de Tweede Kamer over bijzonder beheer op 16 april a.s. 10.2.e zal voor Rabobank Nederland deelnemen aan het rondetafelgesprek in het eerste blok met de NVB en de AFM.

buiten verzoek

buiten verzoek

Bijzonder beheer

- De AFM heeft op 26 maart jl. haar rapport haar rapportage over het verkennend onderzoek naar bijzonder beheer van MKB-kredieten door banken gepubliceerd. De AFM heeft hiervoor onderzoek gedaan bij Rabobank, ABN AMRO, ING Bank en Deutsche Bank.
- Uit het verkennend onderzoek komen geen aanwijzingen naar voren dat banken MKB-ondernemingen in bijzonder beheer structureel benadelen of

voor het bestaan van een 'verdienmodel' gebaseerd op maatregelen die worden opgelegd aan klanten in bijzonder beheer. Er zijn ook geen aanwijzingen gevonden dat banken te snel overgaan tot het overdragen van een krediet aan bijzonder beheer, het opzeggen van de kredietrelatie, of dat zij met maatregelen op faillissementen aansturen. In de onderzochte dossiers heeft de AFM ook geen onredelijke maatregelen aangetroffen, zoals disproportionele risico-opslagen.

- Wel concludeert de AFM dat de verwachtingen die klant en bank hebben van een bijzonder beheertraject vaak uiteen lopen en dat de communicatie van banken in het bijzonder beheertraject tekort schiet. Banken informeren klanten onvoldoende over wat ze te wachten staat in bijzonder beheer en leggen onvoldoende uit hoe ze rekening houden met het belang van de klant bij het nemen van maatregelen.
- Naar aanleiding van het verkennend onderzoek heeft de AFM verbeterpunten voor banken geformuleerd om met name de communicatie richting klanten in bijzonder beheer te verbeteren. Zo heeft de AFM vastgesteld dat banken een mogelijke overdracht aan bijzonder beheer eerder kunnen en moeten aankondigen en dat zij de reden voor de overdracht beter moeten onderbouwen aan de klant. Ook constateert de AFM dat banken meer inzicht moeten geven in de afwegingen die zij maken en moeten banken laten zien dat zij bij het opleggen van maatregelen rekening houden met de financiële situatie van de klant.
- De betrokken banken hebben aangegeven met de door de AFM geformuleerde verbeterpunten aan de slag te gaan. In vervolg op het verkennend onderzoek zal de AFM de follow-up door banken volgen om te zien welke verbeteringen worden doorgevoerd en of die in de praktijk voldoende opleveren.
- De Tweede Kamer heeft voor 16 april een rondetafelgesprek ingepland over bijzonder beheer met drie blokken met genodigden. In het eerste blok zal ook 10.2.e voor Rabobank Nederland aanschuiven, samen met de NVB en AFM. In de overige blokken zullen de MKB-koepels (ONL, MKB Nederland en LTO), een journalist (van Follow the Money), een advocaat en een hoogleraar aan het woord komen.
- Het genuanceerde beeld van bijzonder beheer dat uit de rapportage van de AFM naar voren komt is niet zonder kritiek ontvangen. Met name claimstichtingen en daaraan gelieerde advocaten, adviseurs en journalisten hebben het rapport naar de prullenbak verwezen en schermen met tientallen 'schrijnende gevallen' waarbij banken doelbewust op het faillissement van gezonde bedrijven zouden hebben aangestuurd. Enkele van deze partijen zullen ook deelnemen aan het rondetafelgesprek, waardoor het voor banken en de AFM lastig zal zijn om het genuanceerde beeld uit het rapport te verdedigen zonder zich uit te spreken over individuele casussen.

Vraag

1. De leden van de VVD-fractie zijn er daarom een voorstander van dat banken (bijvoorbeeld via de NVB) en MKB-belangen-organisaties (zoals MKB Nederland en ONL) op korte termijn afspraken gaan maken over wat beide partijen van elkaar mogen verwachten rondom bijzonder beheer, hoe partijen met elkaar omgaan, hoe beter gecommuniceerd wordt, welke informatie wordt verstrekt, over continuïteit en kwaliteit in het contact met de klanten, etc.. Is de minister bereid om dit te stimuleren c.q. te bevorderen? Zo nee, waarom niet? Welke goede voorbeelden zijn er in het buitenland op dit punt?

16. Kostenverhogende maatregelen, zoals rente-opslagen, moeten redelijk en billijk zijn en zeer duidelijk onderbouwd en uitgelegd kunnen worden, volgens de leden van de fractie van de VVD. Dit gebeurt helaas nog onvoldoende. Hoe gaan banken dit nu beter doen? In hoeverre is er door de banken overleg met de MKB-brancheorganisaties om dit in te vullen?

89. Heeft de minister vernomen in hoeverre de banken de verzoeken van AFM in zullen willigen?

103. In het rapport wordt in algemene zin aangegeven dat de banken bereid zijn om in lijn met de aanbevelingen aanpassingen door te voeren. Genoemde leden willen graag weten in hoeverre de banken zich herkennen in de gegeven punten van kritiek en het voornemen hebben om de specifieke aanbevelingen allemaal op te volgen. Welke concrete stappen worden daartoe door de banken genomen, zo vragen deze leden.

22. Uit het AFM-rapport komt naar voren dat banken sommige MKB-ondernemers niet vroegtijdig informeren over de overdracht naar bijzonder beheer. Bovendien is het MKB-ondernemers onvoldoende duidelijk wat ze te wachten staat bij een bijzonder beheertraject. De leden van de PvdA-fractie vragen welke acties banken gaan ondernemen om dit te verbeteren?

2. Als je er eerder bij bent, hoeven de maatregelen ook minder drastisch te zijn. Dus overleg en contact in een vroegtijdig stadium tussen bank en MKB'er om te voorkomen dat een bedrijf in bijzonder beheer komt is belangrijk. Wat gaan banken hieraan doen? Welke mogelijkheden hebben zij daarvoor?

3. En zijn er nog beperkingen in de wet- en regelgeving om dit voldoende te kunnen doen?

8. In hoeverre komt het (regelmatig) voor dat banken eerst extra zekerheden vragen aan de MKB'er en daarna toch alsnog de stekker uit de financiering trekken? De leden van de VVD-fractie vinden dit niet acceptabel. Wat vindt de minister daarvan? Hoe ziet de AFM daarop toe dat dit niet gebeurt?

16. Kostenverhogende maatregelen, zoals rente-opslagen, moeten redelijk en billijk zijn en zeer duidelijk onderbouwd en uitgelegd kunnen worden, volgens de leden van de fractie van de VVD. Dit gebeurt helaas nog onvoldoende. Hoe gaan banken dit nu beter doen? In hoeverre is er door de banken overleg met de MKB-brancheorganisaties om dit in te vullen?

31. De leden van de SP-fractie lezen in het rapport dat naar de bevindingen van de AFM geen disproportionele risico-opslagen worden gehandhaafd. Deze leden zijn benieuwd of de minister kan aangeven welke proporties deze opslagen in de regel aannemen en of deze opslagen naar zijn mening een hindernis voor bedrijven vormen om uit het bijzonder beheer te komen?

18. De leden van de VVD-fractie willen van de minister weten wat de gevolgen zijn van het eventueel verbieden van rente-opslagen door de banken, onder andere ook voor de financieringskosten van het MKB.

28. Tot slot vragen de leden hoe het staat met de toezegging van de minister om nader in te gaan op de vele renteopslagen die banken toepassen op MKB-kredieten, veelal zonder opgaaf van redenen. De leden van de PvdA willen dat deze opslagen zonder of op heel algemene gronden tot het verleden gaan behoren, welke actie wil de minister nemen om deze misstand weg te nemen?

68. De leden van de CDA-fractie vragen hoe het kan dat sommige banken wel met risico-opslagen werken en andere banken niet? Is een maatregel als risico-opslag dan wel nodig?

79. Verder vragen de leden van de PVV-fractie naar een overzicht van de kosten waarmee ondernemingen die onder bijzonder beheer zijn geplaatst precies te maken hebben (graag per onderdeel aangeven).

80. Welke rentetarieven horen bij de verschillende klantenrisico's die de bank loopt en hoe hoog zijn de beheerskosten voor ondernemingen onder bijzonder beheer?

34. De leden van de SP-fractie vernemen uit het rapport dat banken externe organisaties inschakelen om een deel van de klanten in bijzonder beheer over te nemen. Voorts lezen deze leden dat deze serviceorganisaties voornamelijk schriftelijk met de klant communiceren, het proces grotendeels geautomatiseerd plaatsvindt en minder of geen rechtstreeks contact met accountmanagers of behandelaars hebben. Deze leden vragen zich af of de minister van mening is of deze handelswijze voldoet aan het maatwerk dat ook volgens de AFM hoort bij het bijzonder beheer.

35. Tevens vragen deze leden de minister of hij een beeld heeft van welk percentage klanten wordt overgedragen aan een dergelijke organisatie, welke criteria hiervoor zijn en hoeveel klanten die in beheer zijn bij externe serviceorganisaties succesvol uit bijzonder beheer komen. Deze leden vragen de minister tevens om, indien hij hiervan geen helder beeld heeft, hier verder onderzoek naar te verrichten.

64. De leden van de CDA-fractie vragen het oordeel van de minister over de AFM-constatering dat banken soms serviceorganisaties inzetten waardoor er geen of minder contact met accountmanagers en behandelaars is? Is dit wel wenselijk wanneer het gaat om bedrijven waarbij de persoonlijke gevolgen zeer groot kunnen zijn en dat persoonlijk contact zeer gewenst is?

10. Alle banken hanteren vaste criteria voor de overdracht, waarvan een aantal harde en een aantal zachte criteria. Welke criteria hanteren de banken?

98. De leden van de ChristenUnie-fractie vragen om een uitgebreide toelichting op de door banken gehanteerde criteria voor de overdracht naar bijzonder beheer. Om welke concrete criteria gaat het hierbij, zo willen deze leden weten.

22. Uit het AFM-rapport komt naar voren dat banken sommige MKB-ondernemers niet vroegtijdig informeren over de overdracht naar bijzonder beheer. Bovendien is het MKB-ondernemers onvoldoende duidelijk wat ze te wachten staat bij een bijzonder beheertraject. De leden van de PvdA-fractie vragen welke acties banken gaan ondernemen om dit te verbeteren?

33. De leden van de SP-fractie lezen dat de overdracht naar bijzonder beheer als een verrassing komt voor sommige klanten. Heeft de minister een beeld van de aantallen klanten waarbij dit gebeurt en, zo niet, is hij bereid hiertoe verder onderzoek te laten verrichten?

60. Deze leden constateren ook dat er een verschil zit tussen de herstelfase en de afwikkelingsfase van bijzonder beheer. Zij vragen de minister of voor de betreffende ondernemers wel voldoende duidelijk is in welke fase men zit.

11. Wat zijn de voor- en nadelen van het inzagerecht kunnen krijgen van de MKB'er in het kredietdossier van de bank? Hoe kan gegarandeerd worden dat de klant over alle voor hem/haar relevante informatie uit het dossier beschikt?

75. Wat is uw reactie op klachten van ondernemers die geen volledig inzicht in hun kredietdossier kunnen krijgen? Bent u bereid om maatregelen te nemen die ervoor zorgen dat ondernemers wél volledig inzicht in hun kredietdossier krijgen?

78. De leden van de PVV-fractie vragen de minister in te gaan op de situatie in het VK met betrekking tot het inzagerecht hebben in eigen klantendossier onder bijzonder beheer. In hoeverre kan Nederland hier een voorbeeld aan nemen en is het mogelijk dit wettelijk te verankeren?

102. Kan de minister toelichten wat de oorzaken van de onvolledige klantdossiers zijn en welke maatregelen banken gaan nemen om te zorgen dat de klantdossiers in orde zijn.

36. In het rapport lezen de leden van de SP-fractie dat in een eerdere verkenning uit 2013 door de AFM is geconstateerd dat kredietvoorwaarden niet altijd begrijpelijk zijn voor MKB'ers en dat banken veel mogelijkheden hebben deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze leden zijn benieuwd of de minister de indruk heeft dat deze voorwaarden nu begrijpelijker zijn voor deze groep ondernemers.

52. Deze leden vragen de minister of hij al verbeteringen ziet in de omschrijvingen van de kredietvoorwaarden bij banken, waarvan eerder door de AFM is geconstateerd dat deze niet altijd begrijpelijk zijn voor MKB'ers en dus voor verbetering vatbaar zijn?

37. Voorts willen deze leden de minister vragen of hij een beeld heeft van de frequentie waarmee voorwaarden eenzijdig worden aangepast, of dit duidelijk gemeld wordt aan de kredietnemer en of deze aanpassingen gevolgen hebben gehad voor de plaatsing van MKB'ers onder de afdeling bijzonder beheer.

42. In het rapport lezen de leden van de SP-fractie dat de voorwaarden van banken voor MKB'ers de bank zeer veel rechten geven waardoor de bank een zeer sterke positie heeft ten opzichte van de klant. Voorts lezen zij dat het cruciaal is dat de bank zorgvuldig omgaat met deze rechten. Deze leden zijn benieuwd of de minister van mening is dat dit op dit moment gebeurt bij klanten die onder bijzonder beheer terecht komen.

56. En welke conclusie trekt de minister uit de AFM-constatering (p.10) dat de algemene voorwaarden van banken de banken zelf zeer veel rechten toekent? Gaat de minister hier iets aan doen, zo vragen de leden van de CDA-fractie.

12. Als klanten niet tevreden zijn met de aanpak door de bank kan bezwaar ingediend worden via de klachtenprocedure bij de bank. Hoeveel ondernemers uit bijzonder beheer hebben de afgelopen jaren de klachtenprocedure bij banken doorlopen?

13. Is er zicht op de uitkomsten van deze klachtenprocedure? Welke uitkomsten hebben deze klachtenprocedures? In hoeverre krijgen ondernemers in zo'n procedure gelijk?

14. Hoe snel kan zo'n procedure doorlopen worden in het geval van bijzonder beheer, want het kan in sommige gevallen al het einde van het bedrijf betekenen. Hoe wordt door de banken gegarandeerd dat het ingaan van een dergelijke klachtenprocedure geen gevolgen heeft voor en in de toekomstige relatie tussen bank en ondernemer?

47. Deelt de minister de mening van de leden van de CDA-fractie dat veel ondernemers schroom hebben om zich te melden met een klacht over hun bank, omdat ze nog steeds een relatie met hun bank hebben? En dat dit ervoor zorgt dat veel signalen van misstanden niet bij de AFM terecht kunnen komen? Hoe gaat de minister in het algemeen om met gevallen waarin er door een machtsverschil tussen consument en bedrijf een drempel is om tot melding van een misstand te komen?

9. Circa 9% van de MKB'ers met een rentederivaat zit in bijzonder beheer. Is dit percentage hoger dan het gemiddelde bij MKB'ers? Wat is het gemiddelde percentage van MKB'ers dat in bijzonder beheer zit?

58. Kan de minister aangeven hoeveel bedrijven die in bijzonder beheer zitten ook problematisch rentederivaat hebben?

15. Kan de minister aangeven hoe de ontwikkeling van bijzonder beheer bij banken is geweest in de afgelopen 10 jaar in aantallen bedrijven (hoeveel in bijzonder beheer (ook procentueel), hoeveel weer terug naar gewoon beheer, hoeveel kredietrelatie beëindigd, hoeveel einde van het bedrijf, en dit ook afzetten tegen de dan geldende economische situatie?

82. Tenslotte willen de leden van de PVV-fractie weten hoe de ontwikkeling van bijzonder beheer (per bank) de afgelopen vijf jaar is geweest.

17. De leden van de VVD-fractie lezen dat een verslechtering van de kredietkwaliteit van de klant kan leiden tot extra kosten voor de bank, ook als (nog) geen sprake is van betalingsachterstanden. Welke extra kosten kan de bank mee te maken krijgen en wat is daarvan de reden?

25. Een ander discussiepunt is de (her)taxatie van het onderpand op kosten van de MKB-ondernemer. De AFM stelt dat banken een goede toelichting moeten geven op het taxatiebeleid, maar de leden van de PvdA-fractie of de AFM ook heeft onderzocht of het taxatiebeleid van banken in de geselecteerde dossiers objectiveerbaar is? Zo nee, waarom niet?

40. In het rapport lezen de leden van de SP-fractie dat taxaties niet altijd plaatsvinden met door de klant aangedragen relevante informatie en dat zij het taxatierapport niet altijd te zijn krijgen. Voorts krijgen zij uit een citaat in het rapport de indruk dat verschillende taxateurs verschillende waarden aan activa toekennen. Deze leden zijn benieuwd of de minister van mening is dat deze praktijk onderdeel is van een zuivere procedure die een onderneming kan laten herstellen van de precare situatie waarin die zich bevindt.

38. De leden van de SP-fractie lezen in het rapport van de AFM dat een van de maatregelen van afdelingen voor bijzonder beheer bestaat uit het blokkeren van rekeningen. Kan de minister aangeven of deze maatregel volgens hem bijdraagt aan het continueren van de onderneming of het beperken van het risico van de bank.

39. Voorts zijn deze leden benieuwd in welke mate deze maatregel wordt genomen bij de overplaatsing naar bijzonder beheer.

41. De leden van de SP-fractie lezen dat veel klanten niet begrijpen waarom hun relatie met de bank is opgezegd, zich vaak geïntimideerd voelen en de indruk hebben dat medewerkers van de afdeling bijzonder beheer mede door wisselingen geen verstand hebben van hun bedrijf of hun individuele situatie. Deze leden zijn benieuwd of de minister met hen van mening is dat een ondernemer die onder de afdeling bijzonder beheer valt gezien zijn of haar situatie meer baat heeft bij continuïteit, begrip van de bank en adequate uitleg dan de manier waarop velen nu behandeld worden of zich behandeld voelen.

44. De leden van de SP-fractie lezen in het rapport dat de interne documentatie van banken niet standaard vermelden op welke wijze medewerkers van de afdeling bijzonder beheer rekening dienen te houden met het belang van de klant. Is de minister van mening dat het ontbreken van dergelijke passages een zorgvuldige behandeling van klanten en een in beginsel positieve benadering van afdelingen bijzonder beheer garandeert?

50. De leden van de CDA-fractie vragen de minister of hij een overzicht kan geven van de accentverschillen van de bevindingen bij banken, aangezien dit nu uit het rapport niet duidelijk wordt terwijl het wel wordt benoemd dat er verschillen zijn?

62. De leden van de CDA-fractie vragen de minister of hij het wenselijk acht dat aan de bank gelieerde BV's woningen en/of panden opkopen van ondernemers in bijzonder beheer?

63. Kan de minister een lijst opleveren (met slechts bedragen, zonder verdere informatie) van door de bank opgekochte activa en voor welk bedrag die activa vervolgens weer is verkocht?

66. Welke genoemde branches (p.15 van AFM-rapport) worden er door banken onderscheiden bij het beheer van kredieten? Waarom worden deze specifieke branches apart behandeld?

Input gevraagd tbv.

Banken willen graag afspraken maken met ondernemersvertegenwoordigers. De NVB heeft reeds contact gehad met MKB-Nederland, ONL voor Ondernemers en LTO. Hen is gevraagd om mee te denken over concrete maatregelen die helpen de door de AFM geconstateerde verwachtingskloof over het doel en werkwijze van de afdeling bijzonder beheer te verkleinen.

Uitleg en begrip over maatregelen is van groot belang en daarom onderzoeken banken momenteel hoe zij ondernemers nog beter kunnen meenemen in bepaalde beslissingen. Bijzonder beheer is maatwerk en daarom verschillen de maatregelen en kosten waaronder rente-opslagen per geval. Banken geven aan dat zij momenteel beleid ontwikkelen om daar waar nodig meer uitleg te geven. Met MKB-branchorganisaties vindt regelmatig overleg plaats en komen deze zaken ook terug.

Banken delen de conclusie van de AFM dat afdelingen bijzonder beheer van banken hun werk als kredietverstrekker en risicomanager vakkundig doen maar dat de communicatie met klanten kan worden verbeterd. Alle banken geven aan voortvarend met zowel de sectorbrede als de individuele aanbevelingen van de AFM aan de slag te zijn gegaan. Iedere bank doet dat op de eigen manier omdat de processen en plaats in de organisatie van bijzonder beheer per bank verschilt.

De AFM geeft echter ook aan dat bij ondernemers ook een verantwoordelijkheid ligt. Van de klant mag worden verwacht dat hij de bank in staat stelt passend maatwerk te leveren. Dit betekent dat de klant zich verdient in de voorwaarden van. Alle banken zijn van mening dat een overdracht naar bijzonder beheer niet als een verrassing mag komen. Een ondernemer weet uiteraard zelf het best hoe zijn bedrijf er voor staat en wanneer hij problemen heeft of denkt te krijgen om verplichtingen te voldoen. Banken houden de financiële gezondheid van hun klanten goed in de gaten en vragen daarom ondernemers om conform afspraak regelmatig actuele informatie aan te leveren. De ontwikkeling van Standard Business Reporting wordt gezien als een belangrijk stap om de informatie-uitwisseling tussen ondernemer en bank te verbeteren. SBR maakt het voor de bank mogelijk om veel beter de ontwikkeling van de onderneming te volgen. De boekhouding van de onderneming wordt zichtbaar.

Een aantal banken geeft aan met een zogenaamde 'watch list' te werken waarop bedrijven staan die op basis van de bij de bank bekende gegevens extra aandacht verdienen.

De overdracht naar Bijzonder Beheer is in ieder geval een gevolg van het feit dat de financiële gezondheid van een

Een overdracht naar bijzonder beheer is het gevolg van een veranderd risicoprofiel en in bepaalde gevallen horen daar extra zekerheden bij. Als de bank extra zekerheden vraagt, doet zij dat omdat zij nog continuïteitsperspectief voor de klant ziet. Vaak gaat de vraag naar extra zekerheden gepaard met het ter beschikking stellen van additionele financiering om de continuïteit van de onderneming te kunnen waarborgen. Door een herstructurering van de gehele financiering wordt zo geprobeerd een faillissement te voorkomen.

Ondanks alle inzet lukt het niet altijd om een bedrijf weer financieel gezond te krijgen en zal tot bedrijfsbeëindiging of bijvoorbeeld overname van de activiteiten door een andere partij overgegaan moeten worden. Een besluit om een financiering op te zeggen en eisen met als gevolg afwikkeling en uitwinning van zekerheden wordt nooit lichtzinnig genomen.

Banken vinden het vervelend als er in de beleving van klanten onduidelijkheid bestaat over het hoe en waarom van opslagen. Heldere communicatie en uitleg hierover is dan ook belangrijk en waar nodig zullen banken dit verbeteren. Ook zeggen banken meer te communiceren met welke kosten ondernemers rekening moeten houden zodat een verhoging niet als verrassing komt. Kostenverhogende maatregelen zijn een gevolg van het veranderde risicoprofiel van de onderneming. De AFM heeft geconstateerd dat de maatregelen waaronder rente-opslagen die banken treffen in bijzonder beheer niet disproportioneel zijn. Banken geven zelf ook aan dat kosten alleen worden verhoogd als de onderneming deze kan dragen en de continuïteit van de onderneming niet verder in gevaar brengen. De schade van discontinuïteit is voor de bank immers vele malen hoger dan het eventuele voordeel van een verhoging van de rente-opslag.

Opslagen stellen banken in staat in te spelen op risico's die zich tijdens de looptijd van een financiering kunnen voordoen. Het verbieden van opslagen vinden banken niet werkbaar omdat hiermee de mogelijkheid wordt ontnomen om rekening te houden met veranderingen in het risicoprofiel van de klant of met de ontwikkeling op de kapitaalmarkten. Hierdoor wordt je als bank bij tegenzittende omstandigheden als het ware gedwongen om meer risico's te nemen met het spaargeld dat banken beheren en dat kan niet de bedoeling zijn.

Een verhoogd risicoprofiel van een onderneming vraagt om een hogere vergoeding en het adequaat beprijzen van risico's is onderdeel van goed risicomanagement. Banken geven aan dat als opslagen niet meer zouden mogen worden doorgevoerd of tussentijds gewijzigd ex ante een hogere prijs voor hun kredieten moeten vragen onder andere als gevolg van het moeten aanhouden van hogere kapitaalbuffers. Daarnaast vereist regelgeving waaronder Basel III dat banken adequate risicopremies hanteren.

Bij kredietverlening kan er gebruik gemaakt worden van vaste en een variabele rentevergoeding. Een variabele rente is veelal lager dan een vaste rente omdat veranderingen die zich tijdens de looptijd voordoen bij een variabele vergoeding nog ingeprijsd kunnen worden. Binnen een rentevergoeding zijn grofweg drie elementen te onderscheiden: Een rentetarief gebaseerd op de marktrente (bv euribor), een specifieke risico-premie (opslag) en een premie voor de liquiditeitspositie van de bank. Dit betekent dat een variabele rentevergoeding niet alleen kan stijgen door een verhoging van de marktrente, maar bijvoorbeeld ook doordat het risicoprofiel van de klant verandert of doordat de bank hogere kosten moet maken voor het aantrekken van passend kapitaal.

Alle banken geven aan gebruik te maken van risico-opslagen, ook omdat regelgeving vanuit onder andere Basel vereist. Bijzonder beheer bestaat uit een intensief begeleidingstraject met veel klantcontact waarbij het maken van extra kosten vaak niet kan worden voorkomen. Zo kan een onderneming naast een risico-opslag te maken krijgen met taxatiekosten, advieskosten, kosten voor extra rapportages. Banken geven aan te begrijpen dat deze extra lasten juist in moeilijke tijden lastig kunnen zijn om te dragen maar voor een goed plan van aanpak zijn ze niet altijd te vermijden. De precieze kosten worden per individueel dossier bepaald en dus is het niet mogelijk om hier een overzicht van te geven. Daarnaast is uitsluiting van tarieven, bedrijfsvertrouwelijke en concurrentiegevoelige informatie en kan dit daardoor niet worden

Banken die gebruik maken van serviceorganisaties geven aan dat overdracht aan deze organisaties meestal plaatsvindt op basis van de omvang van de financiering. Daarbij wordt altijd de afweging gemaakt of in de specifieke situatie directe betrokkenheid van de bank gewenst is. De bank blijft overigens altijd de contractpartij van de klant.

Serviceorganisaties maken gebruik van standaarden waar mogelijk en maatwerk waar noodzakelijk. Banken onderzoeken momenteel in overleg met serviceorganisaties hoe de communicatie met overgedragen klanten waar nodig kan worden verbeterd.

Banken geven aan dat de afweging tot overdracht aan bijzonder beheer zorgvuldig wordt gemaakt conform vastgestelde interne procedures en richtlijnen. De precieze procedures en richtlijnen verschillen per bank en het kan daardoor zijn dat klanten bij de ene bank eerder met bijzonder beheer in aanraking komen dan bij de andere. Over het algemeen kan gesteld worden dat bijzonder beheer wordt ingeschakeld als een onderneming in financiële problemen zit of daarin dreigt te komen waardoor de continuïteit van een onderneming onder druk komt te staan. Naast het gegeven dat de onderneming de verplichtingen uit hoofde van de krediet- of leningsovereenkomst niet meer kan voldoen of dreigt te. Het is in het belang van de ondernemer en de bank dat eventuele problemen op tijd worden gesignaleerd en aangepakt. De overgang naar bijzonder beheer moet voor de ondernemer niet als een verrassing komen. Hier ligt ook een verantwoordelijkheid voor de ondernemer om tijdig de bank te informeren over mogelijke problemen. Accountmanagers van banken worden uiteraard geacht de mogelijkheid van overdracht naar bijzonder beheer herhaaldelijk te communiceren met de klant en medewerkers van bijzonder beheer krijgen ook communicatie- en gedragstraining om die boodschap zo duidelijk mogelijk over te brengen. Vrijwel alle banken (als de bank die nog niet heeft) werken daarnaast aan een klantenbrochure over bijzonder beheer waarin duidelijk staat wat de ondernemer kan verwachten. Ook staat er algemene informatie op de websites van de individuele banken over de rol en werkwijze van bijzonder of intensief beheer en wordt hier aangegeven wanneer klanten te maken kunnen krijgen met deze afdeling.

Over het algemeen kan gesteld worden dat ondernemingen waarvan de financiering is opgezegd zich in de afwikkelingsfase bevinden. De opzegging van een financieringsrelatie wordt altijd met de klant besproken en schriftelijk bevestigd en is dus bij de ondernemer bekend. In geval van faillissement van de klant is er altijd sprake van een afwikkeltraject. Bij twijfel kan de ondernemer altijd aan de bank naar zijn/haar status vragen.

Een overgang van het herstel- naar het afwikkeltraject gaat bij veel banken gepaard met een wisseling van het accountmanagent. Overigens komt het voor dat medewerkers van de afdeling die verantwoordelijk is voor afwikkeling proactief meekijkt in de herstelfase om maatregelen voor te bereiden en te treffen die de restschuld na eventuele afwikkeling voor zowel de klant als de bank beperken.

Uitgangspunt is dat klanten bij alle stappen worden betrokken en hierover geïnformeerd. Goede communicatie richting klanten is essentieel. Het is uiteraard belangrijk en vanzelfsprekend dat klanten toegang hebben tot alle relevante informatie over hun krediet en ook weten waar ze aan toe zijn wanneer ze bij de afdeling bijzonder beheer terechtkomen. Indien een klant eerder verstrekte of ontvangen informatie mist kan hij/zij die altijd opvragen bij de bank en zullen banken deze informatie ook overhandigen. Banken zijn terughoudend om klanten de volledige beschikking te geven over het intern kredietdossier. Het risico bestaat dat vertrouwelijke interne communicatie en besluitvorming en concurrentiegevoelige informatie wordt prijsgegeven. Het huidige recht geeft partijen op grond van art. 843a Rv al de mogelijkheid om bepaalde stukken op te vragen bij hun wederpartij als deze meent dat hij die stukken nodig heeft, bijvoorbeeld voor een procedure. Het is echter niet zo dat zomaar alle documenten en dus een geheel dossier kan worden opgevraagd. De wet stelt hiertoe een drietal cumulatieve eisen en aan de wederpartij komen ook een aantal weigeringsgronden toe.

Banken maken een notitie of verslag van relevante communicatie met klanten om zo te kunnen waarborgen dat zij invulling geven aan hun zorgplicht. Als er afspraken gemaakt worden met klanten in gesprekken dan volgt daarop uiteraard bevestiging naar klanten.

De uitleg over de geldende algemene bankvoorwaarden uit 2009 is in oktober 2014 gewijzigd. De nieuwe toelichting is uitgebreider dan de vorige toelichting en geeft in begrijpelijke taal op ieder artikel van de ABV een toelichting. In de toelichting staan ook voorbeelden ter verduidelijking en boven elk artikel wordt de inhoud kort samengevat. Momenteel wordt gewerkt aan nieuwe Algemene Bankvoorwaarden.

De tekst en toelichting van de huidige ABV zijn opgesteld in overleg met de Consumentenbond en dit is gebeurd in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. De tekst is ook besproken met VNO-NCW en MKB-Nederland en vanuit die organisaties zijn geen bezwaren naar voren gebracht.

Deze algemene voorwaarden geven banken de mogelijkheid om extra voorwaarden te stellen aan bedrijven wanneer de kredieten van deze bedrijven onder Bijzonder Beheer worden gesteld. Vaak is dit het gevolg van het feit dat de klant verplichtingen niet nakomt of dat de situatie bij de klant significant anders is dan op het moment waarop de kredietrelatie is aangegaan. Eventuele aanpassing van voorwaarden vanuit de bank is een reactie daarop.

Of voorwaarden proportioneel zijn is afhankelijk van hetgeen partijen nader zijn overeengekomen en is daardoor ook onderhevig aan hetgeen hierover in het civiele recht is bepaald (waaronder de eisen van redelijkheid en billijkheid). Als een onderneming het niet eens is met de maatregelen kan deze een klacht indienen bij de betreffende bank maar kan deze ook de civiele rechter verzoeken te toetsen of de maatregelen op basis van de voorwaarden al dan niet terecht zijn ingesteld door de bank. Door de civiele rechter worden de omstandigheden van het geval in aanmerking genomen en zijn de redelijkheid en billijkheid maatgevend.

De AFM heeft niet vastgesteld dat banken te snel overgaan tot overdracht van kredieten aan bijzonder beheer, het opzeggen van de kredietrelatie of dat zij op een faillissement aansturen. In de onderzochte dossiers heeft de AFM geen aanpakmaatregelen aangetroffen. Zoals de onderzochte dossiers laten zien, worden

Banken geven aan dat het aantal klachten gerelateerd aan de hoeveelheid klanten in bijzonder beheer beperkt is, het gaat afhankelijk van de grootte van de bank om een aantal dat op één hand is te tellen tot enkele tientallen per jaar. Overigens richt een aantal ondernemers met een klacht zich direct tot de accountmanager of directie en slaat daarbij de klachtenprocedure over.

Ieder klacht wordt door de bank serieus genomen en de klachtenprocedures bij banken zijn er op gericht om de klant een oplossing te bieden. De AFM bevestigt ook dat de banken serieus omgaan met klachten die zij ontvangen van klanten.

Veel klachten gaan over onbegrip en dan is heldere uitleg noodzakelijk en hopelijk voldoende. Het komt zeker voor dat klachten niet terecht zijn en wanneer een klant geen gelijk krijgt, wordt gekeken naar het best haalbare voor de klant en wordt dit goed toegelicht. Als een bank fouten heeft gemaakt, bijvoorbeeld doordat de bank niet duidelijk heeft gecommuniceerd, wordt dit uiteraard hersteld en worden excuses aangeboden. Daarnaast werken banken er voortdurend aan om optimaal te profiteren van de kansen die het klachtproces biedt om producten, dienstverlening en processen te verbeteren.

De AFM doet overigens regelmatig onderzoek naar klachtenprocedures van banken en de uitkomsten hiervan zijn veelal positief. Vrijwel alle banken hebben hun randvoorwaarden voor klachtenmanagement goed op orde waardoor klachten kunnen worden afgehandeld op een manier die het klantbelang centraal stelt.

Banken benadrukken dat het indienen van een klacht de klantbediening niet zal beïnvloeden. Hiervoor zijn interne waarborgen door onder andere betrokkenheid van management.

De inrichting van klachtenprocedures verschilt per bank maar alle banken geven aan dat hoewel in de klachtbehandeling zorgvuldigheid voor snelheid gaat, er te allen tijde maatwerk kan worden geleverd. Een adequate reactie is met het oog op de continuïteit van de onderneming in bijzonder beheer ook wenselijk. Iedere bank hanteert interne richtlijnen voor reactietijden en die worden ook gemonitord.

Iedere ondernemer moet zijn verhaal kwijt kunnen of een klacht kunnen indienen zonder het idee te hebben dat hier niet naar wordt geluisterd of dat dit gevolgen heeft voor de relatie. Banken zullen ondernemers daarom actief wijzen op bestaande klachtenprocedures en de AFM roept ondernemers ook op hier gebruik van te maken. Alle banken hebben hun klachtenprocedure bewust laagdrempelig ingericht om in een zo vroeg mogelijk stadium met de klant samen naar een oplossing te kunnen zoeken en om te kunnen leren van klachten. Een aantal banken voert klanttevredenheidsonderzoeken uit en daaruit blijkt dat ondernemers in bijzonder beheer niet minder tevreden zijn dan ondernemers in regulier beheer en in veel gevallen zelfs positiever.

10 tot 20% van de MKB-bedrijven zit in bijzonder beheer zoals ook vermeld in de Kamerbrief van minister Dijsselbloem van 9 mei 2014. Dit percentage is representatief voor zowel het aantal klanten als voor het kredietvolume in bijzonder beheer. Het percentage MKB'ers met een rentederivaat dat in bijzonder beheer zit wijkt dus niet veel af van het gemiddelde percentage.

Dergelijke specifieke cijfers zijn niet beschikbaar maar de grootbanken geven aan dat 50% tot 2/3e van de klanten weer succesvol uit bijzonder beheer komt, dat was eerder 60 tot 70%. Ook kan aangegeven worden dat het aantal medewerkers in bijzonder beheer op dit moment ongeveer 1500 is en dat is een verdubbeling ten opzichte van voor de crisis.

De afdeling bijzonder van een bank biedt ondernemers die in financiële problemen zitten of daarin dreigen te komen (en dus nog aan verplichtingen voldoen) extra aandacht en intensieve begeleiding. Dat leidt logischerwijs tot hogere operationele kosten voor de bank bijvoorbeeld als gevolg van extra klantcontact, intensievere monitoring en het opstellen van extra rapportages. Als de klant een groter risico vormt (doordat de kans op terugbetaling kleiner wordt) gaan ook de risicokosten voor de bank omhoog. Dit vertaalt zich in hogere door de bank aan te houden voorzieningen en hoger kapitaal.

Om bepaalde keuzes te kunnen maken wordt door de bank vaak actuele informatie zoals taxaties gevraagd. De ervaring leert echter dat juist door het realiseren van een goed beeld van de omstandigheden de kans op een succesvol herstel het grootst is. In veel gevallen vloeit taxatiebeleid ook voort uit wet- en regelgeving. Zo wordt door toezichthouders bepaald dat klanten met een bepaalde risicokwalificatie eens per half jaar getaxeerd moet worden. Banken herkennen dat die frequentie niet zelden leidt tot forse frustraties bij de klant.

Banken werken conform wet- en regelgeving enkel en alleen met gecertificeerde taxateurs. Hier wordt door de toezichthouder ook op gelet. Momenteel is de vastgoedsector bezig met de oprichting van één centraal register voor taxateurs dat kwaliteitseisen en beroeps- en gedragsregels voor geregistreerde taxateurs vaststelt en waarborgt. Dit moet leiden tot meer eenduidige, inzichtelijke en reëlere taxaties. Het valt echter niet uit te sluiten dat verschillende taxateurs verschillende taxatiewaarden afgeven.

Banken geven aan dat in veel gevallen bij de overplaatsing naar bijzonder beheer juist additionele financiering ter beschikking wordt gesteld om de continuïteit in ieder geval op de korte termijn te kunnen waarborgen. Het blokkeren van rekeningen is zeker geen standaardmaatregel en de beschikking over een rekening-courantfaciliteit is voor de onderneming vaak van levensbelang.

Banken geven aan dat er twee situaties te onderscheiden zijn waarin de bank kan overgaan tot het blokkeren van rekeningen. De eerste is een (tijdelijke) onschorting van de vernichting van de bank tot kredietverlening in reactie op het

Communicatie is cruciaal, juist over die zaken waarvan de impact groot is en waarbij emoties een belangrijke rol spelen. Daarom investeren banken in vaardigheids- en communicatietrainingen voor hun accountmanagers van de afdeling bijzonder beheer. Deze medewerkers hebben dagelijks contact met de ondernemers en het is hun taak het proces in zo goed mogelijke banen te geleiden en te zorgen dat er geen misverstanden ontstaan.

Op het moment dat een ondernemer in bijzonder beheer komt moet duidelijk zijn wat de reden hiervan is en zal worden uitgelegd wat de ondernemer kan verwachten van de bank en andersom, wat de bank verwacht van de ondernemer. Op de website van iedere bank valt in meer detail te lezen wat de afdeling bijzonder beheer doet. Tijdens het proces kunnen omstandigheden uiteraard veranderen en daardoor kunnen banken niet altijd alle consequenties overzien. Ondernemers moeten zich hiervan bewust zijn en aan banken de taak ondernemers gedurende het proces tijdig en volledig te informeren.

Communicatie blijft ondanks alle inspanningen een punt dat veel aandacht van banken zal houden. Het AFM-rapport over de dienstverlening aan klanten in bijzonder beheer bevat waardevolle aanbevelingen voor zowel bank als klant om de wederzijdse verwachtingen over het doel en de werkwijze van de afdeling bijzonder beheer bij elkaar te brengen. Bank nemen deze aanbevelingen ter harte en gaan ermee aan de slag. De informatievoorziening aan klanten zal nog meer worden verbeterd en de communicatietrainingen aan medewerkers krijgen nog meer aandacht.

Binnen iedere bank staat het klantbelang centraal, zo ook bij de afdeling bijzonder beheer. Dit levert echter voor medewerkers van deze afdeling regelmatig dilemma's op aangezien er een natuurlijk spanningsveld bestaat tussen het belang van de ondernemer, die zo lang mogelijk door wil gaan en de belangen van andere klanten van de bank, namelijk de spaarders wiens tegoeden moeten worden verzekerd. Medewerkers van de bank maken hierin een zorgvuldige afweging en het zou voor het begrip van de werkwijze van bijzonder beheer goed zijn om dit soort dilemma's nog beter over het voetlicht te brengen. Banken staan hier uitgebreid bij stil en werken waar mogelijk er aan om beter vast te leggen hoe het klantbelang is meegewogen. Ook moedigen zij klanten aan hun dilemma's te bespreken.

De portefeuilles van de banken verschillen onderling. De ene bank is bijvoorbeeld sterker vertegenwoordigd in bepaalde grootteklasse's of sectoren dan de andere bank. De invulling en plaats van bijzonder beheer in de organisatie verschilt per bank en daardoor kan een traject er bij de ene bank anders uitzien dan bij de andere.

Zie beantwoording Kamervragen Bashir d.d. 15 april 2015. Banken die gebruik maken van gelieerde BV's voor het opkopen van onderpand geven aan dat dit slechts in beperkte mate gebeurt en dergelijke activiteiten zijn over het algemeen verlieslatend.

De indeling en plaats van bijzonder beheer in de organisatie verschilt per bank maar het merendeel van de banken heeft de afdeling bijzonder beheer ingedeeld op basis van sectoren. Op die manier kunnen de medewerkers van bijzonder beheer met hun sector kennis en ervaring met vergelijkbare ondernemingen inzicht geven in de bedrijfsvoering en vervolgens maatwerk leveren. De kans op herstel neemt daardoor toe.



VERTROUWELIJK
TER ADVISERING VOOR BILATERAAL GESPREK OP 6 JULI 16.00 – 17.00

Aan
de Minister

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e

@minfin.nl

10.2.e

10.2.e

10.2.e

@minfin.nl

notitie

Voorbereiding gesprek met 10.2.e

Paraaf
de Minister

10.2.e

Datum

1 juli 2015

Notitienummer

FM/2015/1048 N

Rubriek

23.2.9 Bilaterale periodieke
overleggen

Auteur

10.2.e

10.2.e

Aanleiding

Op maandag 6 juli vindt van 16.00 uur tot 17.00 uur het periodiek overleg met
10.2.e van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), 10.2.e
10.2.e. U zult worden bijgestaan door 10.2.e.

Kern

De agenda van het periodiek overleg van 6 juli aanstaande luidt als volgt:

valt buiten verzoek

Van

afdeling Marktgedrag en
Effectenverkeer

Kopie aan

10.2.e

valt buiten verzoek

Ad. Id. - Onderzoeken/publicaties AFM komende maanden

- U kunt met de bestuursvoorzitter bespreken welke mogelijkheden zij ziet om toch zoveel mogelijk transparantie te betrachten.
- De bestuursvoorzitter van de AFM zal u op de hoogte brengen van de onderzoeken en publicaties die voor de komende periode gepland staan, waaronder buiten verzoek.
- In het kader van rapportage van de AFM over rentederivaten MKB en Bijzonder Beheer vraagt de Kamer om rapportage over de stand van zaken bij individuele banken. Ook wij denken dat dit kan helpen bij het genereren van druk op de banken om hun prestaties te verbeteren. De AFM geeft aan dit alleen te willen doen als banken ermee instemmen.

valt buiten verzoek

valt buiten verzoek

To: [redacted] (FM/ME) [redacted]@minfin.nl]
Cc: [redacted] (FM/IBI) [redacted]@minfin.nl]
From: [redacted] (FM/ME)
Sent: Wed 7/1/2015 11:27:20 AM
Importance: Normal
Subject: RE: Bespreking Minister/[redacted]
MAIL_RECEIVED: Wed 7/1/2015 11:27:22 AM

.....
.....

Hoi [redacted]

Mijn bijdrage hieronder. Als [redacted] commentaar heeft, hoor ik het graag. [redacted] heeft hier vermoedelijk ook nog wel iets bij op te merken.

[redacted]

- In het kader van rapportage van de AFM over rentederivaten MKB en Bijzonder Beheer vraagt de Kamer om rapportage over de stand van zaken bij individuele banken. Ook wij denken dat dat kan helpen bij het generen van druk op de banken om hun prestaties te verbeteren. De AFM geeft aan dit alleen te willen doen als banken ermee instemmen.

- Tegelijkertijd loopt momenteel een principiële discussie over wat toezichtvertrouwelijke informatie is en hoe transparantie verbeterd kan worden. Hieruit gaat echter geen oplossing komen voordat de genoemde rapporten worden gepubliceerd. U kunt met [redacted] [redacted] bespreken welke mogelijkheden zij ziet om toch zoveel mogelijk transparantie te betrachten.

Van: [redacted] (FM/IBI)
Verzonden: woensdag 1 juli 2015 11:20
Aan: [redacted] (FM/ME)
Onderwerp: FW: Bespreking Minister/[redacted]

Hi [redacted]

Zie hieronder mijn mails met [redacted] Mag ik nog een blik op jouw input werpen (ook om te weten wat de minister weet)?

Groetjes!

Van: [redacted] (FM/ME)
Verzonden: woensdag 1 juli 2015 11:00
Aan: [redacted] (FM/IBI)
Onderwerp: Re: Bespreking Minister/[redacted]

Ha [redacted]

Gaat zover ik nu kan zien gewoon door. Wat betreft naming en shaming levert [redacted] daar ook een korte voorbereiding voor aan, goed als je even met hem over in contact treedt. :) Kunnen jullie vandaag COB iets aanleveren? Notitie gaat morgenochtend de lijn in.

Groet,

[redacted]

Van: [redacted] (FM/IBI)
Verzonden: Wednesday, July 01, 2015 10:53 AM
Aan: [redacted] (FM/ME)
Onderwerp: Bespreking Minister/[redacted]

Hoi [redacted]

Is al bekend of dit nog doorgaat? En zo ja, wat er wordt besproken over 'onderzoeken/publicaties'? Als het namelijk kan gaan over de mogelijkheden van de AFM om de conclusies van die onderzoeken met namen te kunnen publiceren, zou ik de minister graag nog brieven over de stand van zaken van die lopende discussie.

Met vriendelijke groet,

10.2.e

Afdeling Institutioneel Beleid en Integriteit

.....
Directie Financiële Markten
Generale Thesaurie
Ministerie van Financiën
Korte Voorhout 7 | 2511 CW | Den Haag
Postbus 20201 | 2500 EE | Den Haag

.....

10.2.e

E

10.2.e

[@minfin.nl](mailto:10.2.e@minfin.nl)



VERTROUWELIJK
TER ADVISERING VOOR BILATERAAL GESPREK OP 9 JULI 15.00 – 16.00
Aan
de Minister

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

10.2.e

@minfin.nl

Datum

6 juli 2015

Notitienummer

FM/2015/1048 N

Rubriek

23.2.9 Bilaterale periodieke overleggen

Auteur

10.2.e

10.2.e

Van

afdeling Marktgedrag en Effectenverkeer

Kopie aan

10.2.e

Bijlage: 1

buiten verzoek

notitie

Vorbereiding gesprek met 10.2.e

Paraaf
de Minister

Via

10.2.e

Via

10.2.e

Via

10.2.e

Aanleiding

Op donderdag 9 juli vindt van 15.00 uur tot 16.00 uur het periodiek overleg met de bestuursvoorzitter van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), 10.2.e 10.2.e. U zult worden bijgestaan door 10.2.e

Buiten verzoek

Buiten verzoek

Ad. Ie. - Onderzoeken/publicaties AFM komende maanden

- U kunt met de bestuursvoorzitter bespreken welke mogelijkheden zij ziet om toch zoveel mogelijk transparantie te betrachten.
- De bestuursvoorzitter van de AFM zal u op de hoogte brengen van de onderzoeken en publicaties die voor de komende periode gepland staan, waaronder een onderzoek naar het provisieverbod.
- In het kader van rapportage van de AFM over rentederivaten MKB en Bijzonder Beheer vraagt de Kamer om rapportage over de stand van zaken bij individuele banken. Ook wij denken dat dit kan helpen bij het generen van druk op de banken om hun prestaties te verbeteren. De AFM geeft aan dit alleen te willen doen als banken ermee instemmen.
- Tegelijkertijd loopt momenteel een principiële discussie over wat toezichtvertrouwelijke informatie is en hoe transparantie verbeterd kan worden. Hieruit gaat echter geen oplossing komen voordat de genoemde rapporten worden gepubliceerd.

Buiten verzoek

Accentverschillen

- 50: zin hierover

Vervolg en rapportage

- Bij vraag 19 schrijven jullie dat jullie geen aanleiding zien voor een aanvullende rapportage, maar dat jullie via het reguliere toezicht monitoren of de banken verbeteringen doorvoeren. Hiermee hangt het karakter van de verbeteringen en de noodzakelijkheid nog wat in de lucht. Mogen wij concluderen i) dat jullie geen aanleiding zien voor aanvullend onderzoek (na dit verkennende onderzoek); ii) dat de verbeterpunten niet zodanig van aard of belang zijn dat jullie de opvolging onderzoeken en/maar iii) dat indien belangrijke tussentijdse ontwikkelingen daartoe aanleiding geven, jullie hierover tijdig zullen communiceren? Nee, deze conclusies zijn niet juist. Het feit dat we geen aanleiding zien voor vervolgonderzoek en aanvullende rapportages wil nog niet zeggen dat de verbeterpunten niet zwaarwegend genoeg zijn om goed te monitoren. De AFM heeft in haar rapport een aantal verbeterpunten geïdentificeerd en heeft aangegeven de follow-up door banken van die punten te zullen volgen. De AFM is hierover in gesprek met de banken en zal begin 2016 de implementatie van de verbeterpunten toetsen.
- Bij vraag 89 schrijven jullie echter ook dat de banken later dit jaar hun vorderingen op de verbeterpunten aan jullie gaan toelichten en dat jullie in 2016 concreet gaan toetsen of en in welke mate banken de verbeterplannen hebben doorgevoerd. Hoe verhoudt dit zich tot de input bij vraag 19? Zie vorig antwoord.

Opslagen

Bij vraag 24 schrijven jullie dat jullie niet dusdanig hoge opslagen hebben waargenomen dat die een definitief beletsel vormen voor een onderneming om uit bijzonder beheer te komen. Wij zouden graag weten wat de range is (in %) dat jullie aan renteopslagen zijn tegengekomen.

10.2.d
10.2.d

Dossier-selectie

- Bij vraag 29 schrijven jullie dat bij de dossier-selectie en de verdeling reguliere dossiers vs klachtendossiers het zwaartepunt lag bij reguliere dossiers. Waarom lag dit daar en niet bij klachtendossiers (waar je meer problemen zou verwachten)? Juist omdat het een brede verkenning was naar de werkwijze van de afdelingen bijzonder beheer – en dus geen gericht onderzoek naar klachten – zijn zowel klachtendossiers getrokken als overige bijzonder beheer dossiers.
- Bij dezelfde vraag geven jullie aan dat jullie 5 signaldossiers hebben geselecteerd en dat er enige bias in de selectie zit. Vijf van de 94 is niet heel veel. Klopt het dat jullie niet specifiek op signaldossiers hebben kunnen zoeken en dat jullie maximaal 5 signaldossiers hebben kunnen matchen met de aangeleverde dossierlijsten van de banken? Nee. Hoewel de AFM niet alle signalen kon matchen met de klantlijsten van banken, bijvoorbeeld omdat het voorkomt dat een klant anoniem signaleert of in een periode die te ver in het verleden lag, was het wel mogelijk geweest om meer klachtendossiers te trekken. Dit is echter niet gedaan omdat dit niet paste binnen een goede spreiding van de dossierselectie. Met 5 signaldossiers en 19 klachtendossiers op een totaal van 94 denken we alsnog een bias richting probleemgevallen te hebben, zonder dat die het beeld volledig domineren.

Verbeterpunten verkenning dienstverlening MKB (VDM)

- Bij vraag 52 schrijven jullie dat uit recent onderzoek naar de verbetering van de omschrijving van kredietvoorwaarden blijkt dat over het algemeen nog verbeteringen nodig en mogelijk zijn. Dit is mogelijk een kwetsbaar punt. Is er nog niets veranderd? Wat gaat de AFM hiermee/aan doen? De AFM acht het van groot belang dat banken hun (zakelijke) klanten beter informeren over de essentiële rechten en verplichtingen van de financieringsovereenkomsten. De AFM heeft dat meegenomen in de betreffende dashboardmodule in het voorjaar 2015. Dit blijft echter een punt van aandacht.

Fasen in bijzonder beheer

- Bij vraag 60 schrijven jullie over de verschillen tussen afwikkeling door de bank zelf of door een serviceorganisatie. De vraag ziet echter specifiek op of het duidelijk is voor

ondernemers in welke fase ze van bijzonder beheer ze zitten. Zouden jullie hier nog iets over kunnen wen willen toelichten? Niet altijd, ben service organisaties Ter verduidelijking: de verschillen tussen de bank en serviceorganisaties gaan ook over hoe duidelijk het is voor de ondernemer in welke fase hij zit (bij serviceorganisaties is er meer kans dat de ondernemer dit niet duidelijk te horen krijgt vanwege onduidelijke of gebrekkige communicatie).

Uiteindelijk zou het voor de klant volstrekt duidelijk moeten in welke fase van bijzonder beheer ze zitten, ongeacht of de bank afwikkeling extern uitbesteed aan een serviceorganisatie of die fase zelf verzorgt, en ongeacht of bij interne afwikkeling de bank een speciale afwikkelteam heeft of bijzonder beheer medewerkers die zowel begeleiding als afwikkeling doen.

En als laatste nog een semi-juridische vraag over (extra) zekerheden

- Bij vraag 8 geven jullie aan de curator zich een standpunt zal innemen over de rechtsgeldigheid van (extra) zekerheden. Betekent dat de curator zich extra zal buigen hierover en hier feitelijk (achteraf) op toeziet? Betekent dit dat er specifiek recht is inzake het stellen van (extra) zekerheden bij een faillissement? Is de ratio hierachter dat bepaalde partijen niet eenzijdig voordeel hebben mogen behalen? Civiel recht is van toepassing. Degene die zekerheden pretendeert en zich daarom met voorrang wil verhalen boven andere schuldeisers zal die zekerheden wel moeten aantonen. Pas na het uitspreken van faillissement zal een curator worden benoemd.

Namin & shaming

- Vraag 6/7 Kunnen wij iets vermelden over de discussie rondom publicatie toen de banken in beginsel wel wilden publiceren. Ik weet nog niet wat wij zouden willen zeggen maar mogelijk willen we (en jullie ook) kunnen verwijzen naar dit proces waarin het (net) niet goed ging. Nee, we willen hier niet naar verwijzen omdat banken vrijwillig hebben meegewerkt aan de verkenning en het uiteindelijk alsnog is opgelost doordat de NVB zelf openbaar heeft gemaakt welke banken mee hebben meegewerkt.

Zekerheden

- Vraag 8 Hebben jullie enig idee hoe vaak het voorkomt dat extra zekerheden gevraagd wordt en dat de MKB-er alsnog failliet gaat? In aantallen of een grove richting? Regelmatig? Dit aspect is niet specifiek kwantitatief onderzocht door de AFM. Maar in zijn algemeenheid zal de bank al bij aanvang kredietverlening zekerheden vragen ter securering van haar krediet en/of zijn bepalingen van kracht die er op neerkomen dat de klant er mee akkoord gaat dat hij later, op eerste verzoek van de bank, (aanvullende) zekerheid verstrekt. Bij intake in de bijzonder beheerfase zullen banken hun zekerheden positie altijd doornemen en indien in de optiek van de bank noodzakelijk, willen actualiseren. Het zal dus voorkomen dat een onderneming via de herstelfase naar afwikkeling gaat en verkregen extra gevraagde zekerheden worden uitgewonnen.



TER BESLISSING/ONDERTEKENING

Aan

de Minister

10.2.e

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

T 10.2.e

F 10.2.e @minfin.nl

Datum

8 juli 2015

Notifiënummer

FM/2015/1103 N

Rubriek

7.8.5 Overige producten

Auteur

10.2.e

Van 10.2.e

afdeling marktgedrag en
effectenverkeer

Bijlagen

- Beantwoording schriftelijk
overleg bijzonder beheer

notitie

Schriftelijk overleg bijzonder beheer

Paraaf
de Minister

Via 10.2.e

Via 10.2.e
10.2.e

Via 10.2.e
10.2.e

Medeparaaf

comm

10.2.e

Aanleiding

Bijgaand treft u de beantwoording vragen in het kader van een schriftelijk overleg over bijzonder beheer.

Gevraagde actie

Als u het eens bent met de beantwoording kunt u bijgaande brief ondertekenen.

Kernpunten

- **AFM-verkenning.** De AFM heeft signalen en mogelijke problematiek omtrent het bijzonder beheer van kredieten van MKB-ondernemingen verkend en hierover eind maart 2015 gerapporteerd. De toezichthouder wijst er op dat er geen sprake is van een patroon van benadeling door banken of een 'verdienmodel' op basis van maatregelen bij bijzonder beheerklanten. De AFM heeft er wel op gewezen dat banken ondernemers beter moeten informeren over het proces en de werkwijze bij bijzonder beheer. De AFM doet hiervoor ook aanbevelingen. De vier betrokken banken hebben de conclusies van de AFM publiekelijk onderschreven en aangegeven hiermee aan de slag te gaan. AFM heeft geen dwangmiddelen om deze verbeteringen op te leggen.
- **Aandacht en opstelling Kamer.** Er is in de media sinds begin 2014 veel aandacht (geweest) voor de behandeling van ondernemers in bijzonder beheer (radar, FD en FTM) en ook de Tweede Kamer heeft sinds vorig jaar nadrukkelijk aandacht voor het onderwerp. Een door de CDA-fractie in het najaar van 2014 geïnitieerde Rondetafelbijeenkomst is door alle partijen

ondersteund. Deze heeft uiteindelijk op 15 april jl. plaatsgevonden met experts vanuit banken, toezichthouders, belangengroeperingen, advocatuur/curators en wetenschap. De CDA-fractie verzamelt tevens (anoniem) klachten over bijzonder beheer van ondernemers en heeft voorafgaand aan de rondetafel aangekondigd hierover een zwartboek te publiceren. De fractie heeft aan de AFM aangekondigd deze publicatie met hen te willen afstemmen. Vooralsnog is er niets gepubliceerd.

- Conclusie rondetafel. Voorafgaand aan de rondetafel is door groepen belanghebbenden forse kritiek geuit op de werkwijze van banken alsmede op de kwaliteit en conclusies van het verkennend onderzoek van de AFM. Wij hebben echter geen reden te twifelen aan de uitkomsten van de AFM-verkenning. Het onderzoek was verkennend van aard, degelijk onderbouwd, en heeft in het geheel geen aanwijzingen gevonden die nopen tot vervolgonderzoek. De AFM heeft ca. 100 dossiers onderzocht die een representatieve selectie vormen met zelfs enige bias richting mogelijke probleemdossiers. Hoewel in de Rondetafelbijeenkomst door belanghebbenden nog specifieke kritiek is geuit op de werkwijze van banken is (onder meer door bijdragen vanuit advocatuur en wetenschap) over het algemeen een genuanceerd beeld blijven hangen over zowel bijzonder beheer als de kwaliteit en conclusies van de AFM-verkenning.
- Kamervragen. De Kamervragen richten zich op 1. De werkwijze en maatregelen van de afdelingen bijzonder beheer bij banken; 2. De AFM-verkenning en de rapportage daarover 3. De vervolgacties van de banken en mogelijkheden voor ondernemers; en 4. Uw mening over de conclusies van de AFM en uw bereidheid om maatregelen te nemen.
- Opvolging aanbevelingen AFM / Follow-up banken. Het is in de eerste plaats aan de banken om de handschoen op te pakken ten aanzien van verbeteringen in de communicatie richting ondernemers. In bijgevoegde beantwoording worden de conclusies van de AFM daarom onderschreven en de banken opgeroepen om de aanbevelingen op te volgen. Suggesties voor toezicht of specifieke maatregelen worden van de hand gewezen omdat de uitkomsten van de AFM hiervoor geen aanleiding geven. De AFM zal de voortgang van de banken op de verbeterpunten in haar reguliere toezicht monitoren en in 2016 expliciet toetsen. Het ligt in de rede dat de AFM hierover in 2016 ook zal communiceren.



Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directie Financiële Markten

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Inlichtingen

10.2.e

T 10.2.e
F

10.2.e@minfin.nl

Ons kenmerk

FM 2015/1104 M

Uw brief (kenmerk)

Datum **- 9 JUL 2015**
Betreft Reactie schriftelijk overleg bijzonder beheer

Geachte voorzitter,

Bijgaand treft u de antwoorden op de vragen en opmerkingen van de vaste commissie voor Financiën in het kader van een schriftelijk overleg over bijzonder beheer bij kredieten van het MKB, die mij zijn toegezonden op 4 juni jl.

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

10.2.e

J.R.V.A. ~~Dijsselbloem~~

De fractie van de ChristenUnie vraagt of ik mogelijkheden zie om tot een eerlijker verdeling van kosten te komen. De fracties van de VVD, CDA en PVV willen in dit verband weten of maatregelen als risico-opslagen nodig zijn, wat de gevolgen zijn van het eventueel verbieden van rente-opslagen door de banken, onder andere ook voor de financieringskosten van het MKB, in hoeverre ik het wenselijk acht de extra kosten voor ondernemers onder bijzonder beheer te verbieden en of ik bereid ben om voor de betreffende ondernemers enige vorm van compensatie voor te stellen.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
FM 2015/1104 M

Uit het verkennend onderzoek van de AFM is naar voren gekomen dat banken nagenoeg nooit de maximale opslag (passend bij het kredietrisico) bij de klant in rekening brengen omdat klanten dit over het algemeen niet kunnen dragen. Daarnaast leidt de overdracht naar bijzonder beheer niet in alle gevallen tot kostenverhogende maatregelen. De AFM heeft ook geen exorbitante renteopslagen of fees aangetroffen.

Als er wel kostenverhogende maatregelen worden getroffen dienen deze proportioneel en redelijk te zijn. Dit betekent dat de maatregel gekoppeld is aan het kredietrisico van de bank en recht doet aan de individuele situatie van de klant en de draagkracht van de onderneming. Het moet duidelijk zijn voor de klant waarom de bank kostenverhogende maatregelen doorvoert en hoe hierbij rekening is gehouden met het belang van de onderneming en de hersteimogelijkheden van een onderneming in bijzonder beheer.

Ik ben geen voorstander van het verbieden van het kunnen opleggen van kostenverhogende maatregelen. Individuele risico-opslagen en generieke liquiditeitsopslagen kunnen noodzakelijk zijn om kredietverlening toegankelijk, betaalbaar, flexibel en toegespitst te maken op individuele ondernemingen. Als banken deze kosten niet meer geheel of gedeeltelijk kunnen doorberekenen, betekent dit mogelijk dat de kredietverlening voor alle ondernemingen duurder wordt. Omdat de bank mogelijke risico's en kosten al aan het begin van het krediet gaan inprijsen bij alle kredieten.

Compensatie door de overheid lijkt mij niet aan de orde. Het betreft hier private contractuele verhoudingen tussen banken en ondernemingen. Deze verhoudingen worden beheerst door het civiele recht. Indien één van de betrokken partijen meent recht te hebben op compensatie voor geleden schade geldt de normale rechtsbescherming.



FOUT! ONBEKENDE NAAM VOOR DOCUMENTEIGENSCHAP.
TER INFORMATIE
Aan

Directie Financiële Markten
Inlichtingen

10.2.e

10.2.e @minfin.nl

Datum
Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.
Notitienummer
Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

notitie

Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.

Auteur

10.2.e 10.2.e

buiten verzoek

buiten verzoek

Knelpunt bij bijzonder beheer

Een van de knelpunten binnen het dossier bijzonder beheer bij MKB krediet is dat banken bij variabele renteopslagen (dus bij een variabele lening of bij een renteswap) op ieder moment de risico-opslag kunnen verhogen. Zodra een ondernemer in financiële moeilijkheden verkeert of dreigt te verkeren ontstaat daarmee een paradox. Het risico-profiel van een ondernemer, waardoor de bank een hogere risico-slag kan en mogelijk zal willen hanteren om haar potentiële verliezen te beperken, terwijl de ondernemer al moeilijk(er) aan zijn renteverplichtingen kan voldoen en een hogere rente dit alleen maar verslechtert. De bank zal dus een precaire balans moeten treffen tussen verliezen beperken en verliezen voorkomen. In een situatie waarin een bank toch al geen toekomst meer ziet in een klant, of in een groep klanten, ligt het gevaar op de loer dat de bank de mogelijkheid tot eenzijdige aanpassing gebruikt om via een hogere risico-opslag (of bankopslag) nog zoveel mogelijk rendement te halen (zie de RBS casus in het VK).

buiten verzoek



Woe 13/1

Ministerie van Financiën

VERTROUWELIJK
TER ADVISERING

Aan
de minister

notitie

Bilateraal overleg met 10.2.e op 13 januari 2016

Aanleiding

Op woensdag 13 januari a.s. vindt de periodieke bilaterale bespreking met 10.2.e de Autoriteit Financiële Markten (AFM) plaats van 16.30 tot 17.30 uur op het Ministerie van Financiën. U wordt bijgestaan door de 10.2.e

Agenda

(i) - Toezicht

- a) buiten verzoek
- b) Vervolg AO Regeldruk & Innovatie

buiten verzoek

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e
T 10.2.e
F 10.2.e @minfin.nl

Datum

11 januari 2016

Notitienummer

2015-0000016579

Auteur

10.2.e

Van

afdeling Marktgedrag en
Effectenverkeer

Kopie aan

10.2.e

Bijlagen

1:

buiten verzoek

buiten verzoek

Ad. (i)b - Vervolg AO Regeldruk 16 december jl.

Renteopslagen voor mkb-ondernemingen

- In het AO regeldruk bij nieuwe toetreders dd. 17 december 2015 heeft u op verzoek van Kamerlid Nijboer toegezegd met de AFM in overleg te treden over 'onderzoek naar willekeur bij renteopslagen'. De AFM heeft aangegeven met u te willen overleggen over dit onderwerp.
- Het verzoek van lid Nijboer lijkt op een eerder door hem ingediend verzoek in het AO kredietverlening dd. 5 februari 2014. Aan dit verzoek is indertijd invulling door de AFM in haar verkenning naar bijzonder beheer tevens te laten kijken naar willekeur bij renteopslagen. De AFM heeft in deze verkenning geen willekeur geconstateerd. De Kamer is hierover in het SO bijzonder beheer dd. 7 juli 2015 geïnformeerd.
- In het AO dd. 17 december 2015 heeft het lid Nijboer aangegeven het onderwerp 'willekeur bij renteopslagen' breder te zien dan bijzonder beheer. U heeft om deze reden toegezegd opnieuw hierover in overleg te treden met de AFM en de kamer hierover te informeren.
- U kunt vragen of de AFM de signalen omtrent mogelijke willekeur bij renteopslagen herkent en of zij noodzaak ziet dit onderwerp (nogmaals) te onderzoeken. U kunt daarbij aangeven dat alleen zeer goede redenen of het ontbreken van duidelijke signalen de Kamer zal overtuigen om geen nader onderzoek te doen.

buiten verzoek



TER BESLISSING

Aan
de Minister

10.2.e

notitie

*Het goed voorstel.
Het lijkt mij verder goed om
als "aflap" de Kamer per brief
over dit voornemen te informeren*
Wenselijkheid van en mogelijkheden voor uitbreiding van
de bescherming in de Wft naar kleinzakelijke klanten

Aanleiding

Uw verzoek de wenselijkheid en mogelijkheid te verkennen van uitbreiding van de (zorgplicht)bescherming in de Wft naar zzp-ers.

Verzoek

Graag uw instemming met het voorstel voor een vervolgonderzoek in de vorm van een publieke consultatie naar de gewenste mate van bescherming van kleinzakelijke klanten.

Kernpunten:

- Er is voldoende aanleiding om uitbreiding van de huidige bescherming voor zzp-ers (en mkb-ers) in de Wft verder te onderzoeken.
- Naast een aantal concrete problemen in de dienstverlening aan kleinzakelijke klanten in Nederland (zoals AOV-verzekeringen, rentederivaten, bijzonder beheer) zijn er vanuit ontwikkelingen in (Europese) regelgeving/toezicht en de civiele bijzondere zorgplicht voor banken aanleidingen om uitbreiding verder te onderzoeken.
- Het uitbreiden van de algemene zorgplicht uit de Wft voor consumenten naar kleinzakelijke partijen zou ondernemers in generieke zin beschermen tegen ernstige misstanden. Een uitbreiding van specifieke zorg- en informatieplichten in de Wft zou meer doelgericht tegen (geconstateerde) problemen en kwetsbaarheden beschermen.
- Het is echter niet duidelijk hoe *beschermenswaardige* ondernemers te definiëren noch welke mate van extra bescherming specifiek per type ondernemer en/of type dienstverlening gewenst en haalbaar is.
- Om duidelijkheid hierover te verkrijgen stellen wij voor dit middels een publieke consultatie in de periode maart t/m september 2016 met een open vraagstelling verder te onderzoeken. Een open consultatie (zonder onderliggend wetsvoorstel) is een instrument dat door andere partijen vaker wordt gebruikt en effectief lijkt te zijn voor dergelijke complexe vraagstukken waarbij de uitkomst nog open staat.

Directie Financiële Markten

Inlichtingen

10.2.e

T

10.2.e

F

10.2.e@minfin.nl

Datum

2 maart 2016

Notitienummer

2016-0000018766

Auteur

10.2.e

Bijlagen

1. Zorgplicht(en) in de Wft en het civiele recht
2. Praktijkproblemen bij kredietdienstverlening

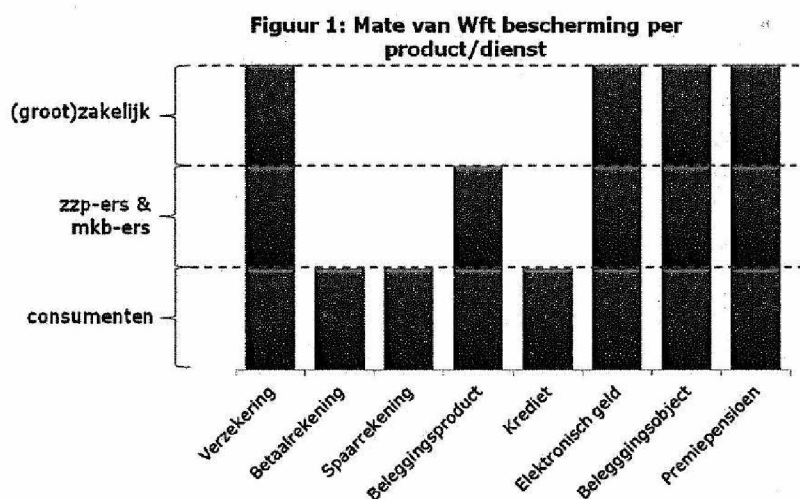
10.2.e

*De notitie
kan van een
groot deel de
inhoud van zijn
kamerbrief
zijn.
Het de dilemma's
en vragen.*

Toelichting

Zorgplicht in de Wft:

- Het uitgangspunt van bescherming voor consumenten in de Wft is dat consumenten door informatieasymmetrie en beperkte(re) deskundigheid een kwetsbare positie innemen tegenover financiële ondernemingen. Een deel van de zzp-ers, maar ook een deel van de mkb-ers, deelt deze kenmerken en is in die zin als beschermenswaardig te definiëren. Omdat er in de praktijk met name ook problemen voordoen bij kredietdienstverlening, en zzp-ers hier in mindere mate gebruik van maken, is deze verkenning uitgebreid naar de wenselijke beschermwaardigheid van zowel zzp-ers als een deel van de mkb-ers (tezamen 'kleinzakelijke klanten').
- Het begrip zorgplicht is een containerbegrip voor allerlei plichten die financiële dienstverleners jegens hun klanten hebben, en die voortvloeien vanuit zowel het financieel publiekrecht (de Wft) als het civiele recht (het BW en jurisprudentie). In deze verkenning worden daarom de algemene zorgplicht en de specifieke zorgplichten in de Wft onderscheiden van de civielrechtelijke zorgplichten. Zie bijlage 1 voor een verdiepende beschrijving van deze verschillende zorgplichten.
- Uit eerder onderzoek in 2013¹ bleek dat de huidige bescherming van (klein)zakelijke klanten in de Wft sterk verschilt per financieel product en type klant. Dit vindt zijn oorsprong in Europese sectorale regelgeving, waarbij veelal per producttype is bepaald wie beschermd wordt. Zzp-ers en mkb-ers worden hierdoor, onafhankelijk van hun specifieke kennis en deskundigheid, niet op consistente wijze beschermd (zie figuur 1 voor een versimpelde weergave).



- Het *unlevel playing field* in Wft-bescherming zorgt bijvoorbeeld in het rentederivatendossier voor de verwarrende situatie dat bij kleinzakelijke klanten er wel zorgplichtbescherming bestaat t.a.v. het rentederivaat (beleggingsproduct), maar niet t.a.v. de onderliggende variabele lening

¹ Het onderzoek van de directie FM in 2013 naar de wenselijkheid van en mogelijkheden tot uitbreiding van de bescherming in de Wft naar andere dan consumenten leidde door de (deels) reeds aanwezige bescherming en het gebrek aan concrete praktijkproblemen tot de conclusie om af te zien van nadere regelgeving. Een uitbreiding van de algemene zorgplicht werd, met het oog op het zeer kritische advies van de Raad van State destijds, ook onverstandig geacht.

(krediet), terwijl ook hier de informatievoorziening vaak gebrekkig is gebleken.

Signalen om de (zorgplicht)bescherming uit te breiden:

- Een aantal (recente) concrete problemen bij de dienstverlening aan zzp-ers en mkb-ers geeft aanleiding voor onderzoek naar uitbreiding:
 - i) gebrekkig aanbod en adviesdienstverlening bij AOV-verzekeringen;
 - ii) gebrekkige informatievoorziening over rentetarieven (signaal ACM);
 - iii) gebrekkige transparantie over renteopslagen bij MKB krediet;
 - iv) gebrekkige communicatie binnen bijzonder beheertrajecten; en
 - v) onzorgvuldige dienstverlening bij krediet i.c. met rentederivaten. (Zie bijlage 2 voor een verdieping van de 'krediet'-problematiek).
- Daarnaast is er aanleiding om verdere bescherming van kleinzakelijke klanten te onderzoeken vanuit de volgende ontwikkelingen:
 - vi) de ruimte die Europese regelgeving hiervoor (steeds meer) laat;
 - vii) de (bredere) blik die toezichthouder AFM hanteert;
 - viii) ontwikkelingen in het VK omtrent bescherming van mkb-ers;
 - ix) de ontwikkeling van de civiele bijzondere zorgplicht voor banken; en
 - x) de zorgen van banken over de voorgaande ontwikkelingen.

Mogelijkheden in de Wft voor extra bescherming vooraf:

- De Wft kan op verschillende manieren worden aangepast om de bescherming van kleinzakelijke klanten te adresseren:
 - 1) Uitbreiding van de algemene zorgplicht voor consumenten naar kleinzakelijke partijen beschermt (in principe) tegen ernstige misstanden, ongeacht het type product of dienstverlening. Een belangrijk nadeel is de onbekende effectiviteit van de in 2014 geïntroduceerde algemene zorgplicht (evaluatie eind 2016).
 - 2) Uitbreiding van specifieke Wft informatieplichten daar waar er hiaten/problemen zijn, beschermt tegen specifieke onzorgvuldigheden (zoals geconstateerd) bij bijvoorbeeld de verkoop van leningen (i.c. met rentederivaten), de communicatie binnen bijzonder beheertrajecten, en bij de concurrentie tussen kredietaanbieders. De nadelen zijn de potentiële administratieve lasten, de afwijking van Europees geldende regels, en de operationele uitwerking in de systematiek van de Wft.
 - 3) Uitbreiding van specifieke Wft adviesregels daar waar er hiaten/problemen zijn, beschermt tegen gebrekkige advisering (en verkoop) van bijvoorbeeld leningen (i.c. met rentederivaten). Dit is de meest vergaande optie van de beschreven mogelijkheden. Nadelen zijn de potentiële administratieve lasten, de afwijking van Europees geldende regels en de operationele uitwerking in de systematiek van de Wft.

Alternatieve mogelijkheden voor extra bescherming achteraf:

- Alternatieve mogelijkheden om de bescherming van kleinzakelijke klanten (achteraf) te adresseren zijn:
 - 4) Uitbreiding van het klachtenloket Kifid naar kleinzakelijke klanten breidt de toegang tot alternatieve geschillenbeslechting uit en bevordert reparatie cq compensatie van individuele schade. Hiertoe moeten betrokken partijen (financiële ondernemingen en belangenverenigingen) zelf besluiten. Mogelijke barrières zijn de verwachte grotere complexiteit en geldelijke omvang van geschillen en de financiering vanuit de sector voor de capaciteitsuitbreiding.
 - 5) Uitbreiding van de bevoegdheden van toezichthouder AFM in de Wft om externe deskundigen in te huren en/of compensatieschema's

op te leggen beschermt (potentieel) tegen grootschalige gebrekkige dienstverlening aan zzp-ers en mkb-ers en bevordert compensatie van collectieve schade. Dit zijn verstrekende maatregelen die nu ook niet gelden t.a.v. dienstverlening aan consumenten.

Vervolgonderzoek:

- Alle bovengenoemde mogelijkheden voor uitbreiding van de bescherming in de Wft hebben als belangrijk nadeel dat geen eenduidige definitie voorhanden is om het *beschermenswaardige* deel van kleinzakelijke partijen (juridisch) af te bakenen. Daarnaast is niet eenduidig vast te stellen welke extra bescherming specifiek per type ondernemer en/of type dienstverlening gewenst is. De definiëring van *beschermenswaardige* kleinzakelijke klanten zal daarom, samen met de wenselijke specifieke bescherming per type klant of dienstverlening, nader onderzocht moeten worden.
- Wij adviseren een nader onderzoek uit te voeren door middel van een publieke en schriftelijke consultatie, analoog aan de consultatie zoals door de Engelse toezichthouder FCA gestart in november 2015 (met deadline 18 maart 2016). De FCA vraagt naar aanleiding van grotendeels dezelfde praktijkproblemen in haar consultatie om standpunten en onderbouwing over de gewenste mate van bescherming voor mkb-ers.
- Een publieke, schriftelijke, en open consultatie (zonder onderliggend wetsvoorstel) is een voor ons nieuw instrument. Het wordt door andere partijen vaker gebruikt (bijvoorbeeld door de Europese Commissie) en kan een - voor dit complexe onderwerp zeer nuttige - publieke en uitgebreide meningsvorming faciliteren. De publieke uitkomsten kunnen leiden tot een concreet voorstel om wet of en regelgeving aan te passen of tot het handhaven van de status quo.

Bijlage 1: Zorgplicht(en) in de Wft en het civiele recht

- In het dagelijks spraakgebruik lopen de termen 'zorgplicht' en 'Wft-bescherming' vaak door elkaar heen. Dit is niet verwonderlijk aangezien zorgplichten voor de financiële onderneming erop gericht zijn het belang van de klant te beschermen. Het begrip zorgplicht is echter ook een containerbegrip voor alle informatie- mededelings-, waarschuwings-, en onderzoeksplichten die financiële dienstverleners jegens hun klanten hebben.
- Deze diverse zorgplichten voor financiële dienstverleners berusten niet op één specifieke wettelijke bepaling, maar vinden hun oorsprong in zowel het financieel publiekrecht (de Wft) als in het civiele recht (het BW en jurisprudentie). Deze (publiek- en civielrechtelijke) zorgplichtstelsels bestaan naast elkaar en beïnvloeden elkaar wederzijds.
- In de Wft gelden de algemene zorgplicht (o.g.v. artikel 4:24a Wft) en een aantal specifieke zorgplichtbepalingen (art 4:19 Wft e.v.).
- In het civiele recht gelden een algemene (contractuele) zorgplicht voor financieel dienstverleners (o.g.v. redelijkheid en billijkheid, goed opdrachtnemerschap) alsmede een 'bijzondere zorgplicht' voor banken.
- De volgende zorgplichten kunnen daarom onderscheiden worden:
 1. De algemene zorgplicht in de Wft (artikel 4:24a);
 2. De specifieke Wft zorgplichtbepalingen (art. 4:19 Wft e.v.);
 3. De (civiele) algemene zorgplicht; en
 4. De (civiele) bijzondere zorgplicht van banken.
- Ad. 1. De algemene zorgplicht in de Wft is een vangnetbepaling die de AFM kan gebruiken op het moment dat er ergens iets gebeurt wat ongewenst is, maar wat strikt genomen niet in strijd is met de Wft. De wettelijke verankering van de algemene zorgplicht in 2014 volgde uit het regeerakkoord van 2013. Hoewel in beginsel een brede zorgplicht werd beoogd is, deze door een VVD/D66 amendement en onder druk van MKB/VNO uiteindelijk afgezwakt tot (handhaving bij) evidente misstanden ten aanzien van consumenten. De reden voor de weerstand vanuit MKB/VNO was de notie dat ondernemers niet beschermd hoeven te worden gecombineerd met de vrees dat zorgplichteisen kostenverhogend werken. De algemene zorgplicht in artikel 4:24a Wft strekt daarom (alleen) tot dienstverlening aan consumenten, waarbij geldt dat de AFM (slechts) kan handhaven middels het geven van een aanwijzing bij evidente misstanden. Aangezien het gaat om een vangnetbepaling met een beperkte reikwijdte zal de weerstand vanuit de markt tegen een dergelijke uitbreiding heden ten dage mogelijk minder zijn dan de weerstand destijds. Hoewel de AFM sinds de invoering in 2014 nog niet handhavend heeft opgetreden, is weinig bekend over de effectiviteit van de algemene zorgplicht. Een evaluatie van de algemene zorgplicht (gepland voor eind 2016) zal hier meer helderheid over (kunnen) geven.
- Ad. 2. De Wft zorgplichtbepalingen in artikel 4:19 Wft en verder zijn specifieke zorgvuldigheidsvoorschriften. De bescherming die uit deze voorschriften volgt vloeit voort uit Europese sectorale regelgeving, waarbij veelal per product (of dienst) is bepaald wie beschermd wordt. De belangrijkste specifieke Wft-zorgplichtbepalingen die ons inziens overwogen kunnen worden voor uitbreiding (ten aanzien van betalen, sparen en krediet) zijn bepalingen inzake informatieverplichtingen (voorafgaand aan het sluiten van een contract en tijdens de dienstverlening) en adviesregels (passende advisering/ken uw klant).