Voortgangsrapportage

Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB

Datum: 29 juni 2017

Autoriteit Financiële Markten

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

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

Inleiding

Samenvatting

Het Uniform herstelkader rentederivaten MKB ('UHK') waarborgt dat MKB-klanten die hiervoor in aanmerking komen, worden gecompenseerd op uniforme en controleerbare wijze.

De praktische uitwerking van het UHK heeft de nodige tijd in beslag genomen. De voortgang van de uitvoering van het UHK is daarom minder ver gevorderd dan tijdens de publicatie van het UHK op 19 december 2016 werd verwacht. De Derivatencommissie heeft sindsdien ruim 200 vragen van banken, externe dossierbeoordelaars en belangenorganisaties beantwoord en gepubliceerd als Questions and Answers (Q&A's). De banken en de externe dossierbeoordelaars hebben op basis van het UHK en de Q&A's de afgelopen periode hun processen en systemen verder ingericht. Zij hebben plannen van aanpak opgesteld die moeten voldoen aan de eisen van de AFM.

Het proces van herbeoordelen en versturen van aanbodbrieven komt nu op gang. De eerste MKB-klanten hebben een aanbodbrief ontvangen. Vier banken hebben aangegeven al hun klanten in 2017 een aanbod te doen. De overige twee banken houden er rekening mee dat een deel van de klanten zo spoedig mogelijk daarna, in de loop van 2018, een aanbod tot herstel zal ontvangen. Eén van deze banken heeft aangegeven een voorschot aan te bieden aan alle klanten die niet in 2017 een aanbodbrief krijgen. Deze bank zal de betreffende klanten uiterlijk eind 2017 een brief sturen met een aanbod voor een voorschot van 80% van de coulancevergoeding (stap 3 van het UHK). De AFM verkent met de tweede bank de mogelijkheden hiertoe, waarbij in de overwegingen wordt betrokken of het aanbieden van een voorschot aan deze klanten leidt tot onevenredige vertraging.

Tijdens de afgelopen periode heeft de AFM intensief toezicht gehouden en nauwlettend de voortgang van de banken en externe dossierbeoordelaars en de kwaliteit gemonitord. Dit heeft verschillende keren geleid tot aanpassingen en aanscherpingen in het uitvoeringsproces van banken. Een aantal banken verwacht kwetsbare klanten pas na september 2017 een aanbodbrief te kunnen sturen. Deze banken hebben echter toegezegd deze kwetsbare klanten, met uitzondering van enkele bijzondere klantgroepen, uiterlijk in september 2017 een brief te sturen met een aanbod voor een voorschot van minimaal 80% van de coulancevergoeding (bij één bank is dit 100% van de coulancevergoeding). Verder hebben de twee banken die verwachten niet in 2017 alle klanten een aanbod te kunnen sturen, toegezegd om de kwetsbare klanten die in 2017 geen aanbodbrief zullen ontvangen, een voorschot aan te bieden ter hoogte van een voorlopige inschatting van de compensatie (resterende stappen 1, 2 en 4 van het UHK) waar de klant aanspraak op kan maken. Deze banken zullen uiterlijk eind 2017 aan deze resterende groep kwetsbare klanten een brief met een aanbod voor dit voorschot sturen.

In de komende periode zal de AFM kunnen vaststellen in hoeverre de banken het UHK juist en ruimhartig toepassen. De AFM blijft kritisch toezicht houden op zowel de banken als de externe dossierbeoordelaars.

De AFM stelt voor over vier maanden opnieuw tussentijds te rapporteren over de voortgang van de uitvoering van het UHK.

Inhoud van deze rapportage

Bij brief van 29 februari 2016 aan de minister van Financiën heeft de Autoriteit Financiële Markten ('AFM') de minister geadviseerd een commissie van onafhankelijke deskundigen ('Derivatencommissie') in te stellen om een uniform herstelkader te ontwikkelen. Bij brief van 1 maart 2016 van de minister aan de Tweede Kamer heeft de minister laten weten dit advies op te volgen.[1] Het definitieve UHK voor de herbeoordeling van rentederivaten is op 19 december 2016 gepubliceerd. De Derivatencommissie heeft voor de totstandkoming van het UHK overleg gevoerd met MKB-klanten, hun belangenbehartigers en de betrokken banken. De betrokken banken (Rabobank, ABN AMRO, ING, de Volksbank, Van Lanschot en Deutsche Bank) hebben zich aan dit UHK gecommitteerd.

Bij brief van 2 september 2016 van de minister aan de Tweede Kamer heeft de minister toegezegd de Kamer na afsluiting van de pilotfase halfjaarlijks te informeren over de voortgang van de betrokken banken in het rentederivatendossier.[2] De pilotfase is op 19 december 2016 afgerond. In deze tussenrapportage geeft de AFM inzicht in de voortgang van de herbeoordeling door de banken op basis van het UHK. De AFM stelt voor om, in plaats van over een half jaar, over vier maanden opnieuw tussentijds te rapporteren, om op kortere termijn inzicht te kunnen bieden in de voortgang van de uitvoering van het UHK. De AFM zal ook een eindrapportage maken wanneer de uitvoering van het UHK door alle banken is afgerond. Daarin zal worden gerapporteerd over het aantal MKB-klanten dat een aanbod heeft gekregen. De eindrapportage zal tevens geaggregeerde informatie bevatten over toegekende compensaties.

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. Paragraaf 1 bevat een uiteenzetting van de werkzaamheden die vanaf de publicatie van het definitieve UHK op 19 december 2016 tot op heden door alle betrokken partijen zijn uitgevoerd. In paragraaf 2 wordt ingegaan op de voortgang door de banken ten aanzien van de toepassing van het UHK en hun planning voor de komende periode. In paragraaf 3 wordt inzicht gegeven in de voortgang van de behandeling van de dossiers van kwetsbare MKB-klanten.

1. Werkzaamheden tot op heden verricht door betrokken partijen

Inleiding

Het UHK moet ervoor zorgen dat wie hiervoor in aanmerking komt een compensatie ontvangt en dat, voor zover van toepassing, herstelmaatregelen worden genomen ten aanzien van lopende rentederivaten. Dit kan bestaan uit een voorstel voor een ander, beter passend, product, terugdraaien van renteopslagen op afgedekte leningen en herstel van andere technische aspecten die zich voordoen zoals rentederivaten en leningen die niet goed op elkaar aansluiten. De banken moeten uitvoering geven aan het UHK. Zij doen dit door elk verkocht rentederivaat opnieuw te beoordelen aan de hand van het UHK. De onafhankelijke externe dossierbeoordelaars bewaken

[1] Kamerstukken 2015-2016, 31 311, nr. 166
[2] Kamerstukken 2015-2016, 31 311, nr. 175

de kwaliteit en de uitvoering van de herbeoordeling gedurende het hele traject. Eerst controleert de externe dossierbeoordelaar of de bank terecht heeft geoordeeld dat bepaalde rentederivaten buiten de reikwijdte van het UHK vallen en of de bank de juiste rentederivaten in aanmerking heeft genomen voor de toepassing van het UHK. Daarna bekijkt de externe dossierbeoordelaar of de bank voor deze rentederivaten de juiste herstelacties uitvoert en tot een juiste compensatieberekening is gekomen. Vervolgens controleert de externe dossierbeoordelaar of de compensatie daadwerkelijk is uitbetaald of verrekend. De onafhankelijke externe dossierbeoordelaars geven hierover een zogeheten assurance-rapport of verklaring af. De AFM houdt toezicht op de goede uitvoering en naleving van het UHK door de betrokken banken en de externe dossierbeoordelaars.

Sinds de afronding van de pilotfase op 19 december 2016 zijn door alle betrokken partijen voorbereidingen getroffen voor de uitvoering van het UHK. Hieronder staan de belangrijkste voorbereidingen en werkzaamheden uiteengezet sinds die datum.

Aanscherping UHK: Na de publicatie van het UHK bleek dat banken, externe dossierbeoordelaars en belangenorganisaties op meerdere punten specifieke vragen hadden over de toepassing van het UHK. Deze vragen zijn door hen aan de Derivatencommissie voorgelegd. De Derivatencommissie heeft in dit kader meer dan 200 vragen, in de periode sinds 19 december 2016, beantwoord en gepubliceerd als toelichting in de vorm van Q&A's op de website van de Derivatencommissie. De banken en externe dossierbeoordelaars hebben op basis van het UHK en de Q&A's de afgelopen periode hun processen en systemen verder ingericht en zijn begonnen met de uitvoering van het UHK.

Plannen van aanpak: Voor een correcte toepassing van het UHK hebben de banken een plan van aanpak opgesteld, dat moet voldoen aan de eisen die de AFM daaraan stelt. Onderdeel van deze eisen is dat de bank de benodigde capaciteit en deskundigheid organiseert om tot een voortvarende en correcte herbeoordeling over te kunnen gaan. In de plannen van aanpak hebben de banken onder meer de werkprogramma's beschreven waarmee zij uitvoering geven aan het UHK. Ook de externe dossierbeoordelaars hebben een plan van aanpak opgesteld, dat moet voldoen aan de eisen van de AFM, waarin zij de inrichting van hun controlewerkzaamheden beschrijven. De plannen van aanpak van zowel de banken als de externe dossierbeoordelaars zijn door de AFM getoetst. De AFM heeft in april 2017 aan de banken en de externe dossierbeoordelaars laten weten in de plannen van aanpak geen belemmering te zien om tot de uitvoering van het merendeel van de herbeoordelingen over te gaan.[3]

[3] De banken kunnen nog niet beginnen met de herbeoordeling van een beperkt aantal dossiers waarin sprake is van een situatie van een herstructurering van een rentederivaat, waarbij het lopende rentederivaat werd afgewikkeld en de marktwaarde is verwerkt in het nieuwe afgesloten rentederivaat (de zogeheten Blend & Extend). Uit berekeningen in fictieve dossiers is gebleken dat de uitwerking hiervan nog praktische uitdagingen kan geven. Er wordt op dit moment inzichtelijk gemaakt waar deze uitdagingen in zitten.

Fictieve dossiers: De AFM heeft in samenwerking met de Derivatencommissie verschillende fictieve dossiers opgesteld. Deze dossiers zijn door de banken en externe dossierbeoordelaars doorgerekend. Op deze manier zijn de uniforme toepassing van het UHK en de later gepubliceerde Q&A's getoetst door de Derivatencommissie en de AFM. In totaal hebben de betrokken banken en externe dossierbeoordelaars 9 fictieve dossiers doorgerekend. De uitkomsten gaven de Derivatencommissie inzicht op welke onderdelen in het UHK nog interpretatieverschillen bestaan. De Derivatencommissie heeft naar aanleiding daarvan het UHK met behulp van Q&A's op deze punten aangescherpt. De fictieve dossiers hebben de banken en externe dossierbeoordelaars geholpen om hun herstelwerkzaamheden, systemen en controles nader in te richten.

Verstrekking informatie: De Derivatencommissie heeft op haar website een brochure gepubliceerd met daarin een verkorte uitleg van het UHK. Daarnaast heeft zij voor belangenbehartigers van MKB-klanten een workshop georganiseerd. Tijdens deze workshop is een aantal fictieve dossiers doorgenomen. De AFM heeft een seminar voor administratiekantoren van MKB-klanten georganiseerd. Tijdens dit seminar zijn vertegenwoordigers van MKB-klanten voorgelicht over het UHK en geïnformeerd op een aantal punten waarop zij hun MKB-klanten kunnen bijstaan, zoals de controle van het aantal derivaten en leningen dat door de bank is gebruikt voor de berekening van het herstel. Verder heeft de AFM een checklist met aandachtspunten voor MKB-klanten op haar website gepubliceerd.

Toezicht AFM: De AFM houdt toezicht op de naleving en uitvoering van het UHK door de banken, alsmede op de werkzaamheden van de externe dossierbeoordelaars. Dit houdt in dat de AFM controleert of de opzet, het bestaan en de werking van de processen en systemen een goede uitvoering van het UHK borgen. Het toezicht van de AFM op de goede toepassing van het UHK door banken is risico-gestuurd, waarbij ook wordt geacteerd naar aanleiding van signalen van (belangenbehartigers van) MKB-klanten, en bestaat onder meer uit de navolgende werkzaamheden.

De AFM voert periodiek toezichtgesprekken met de banken over het rentederivatendossier. Tijdens deze gesprekken toetst de AFM hoe de banken invulling geven aan hun plannen van aanpak en een juiste uitvoering van het UHK en hoe zij hier voldoende prioriteit aan geven. De AFM geeft tijdens toezichtgesprekken ook instructies aan de betreffende banken, bijvoorbeeld ten aanzien van de toepassing van Q&A's op de herbeoordeling van klantdossiers. De banken rapporteren maandelijks aan de AFM over (i) de voortgang van de brieven die aan MKB-klanten worden gestuurd die buiten de reikwijdte van het UHK vallen en (ii) de voortgang van de aanbodbrieven aan MKB-klanten.

Het toezicht op de controlewerkzaamheden van de externe dossierbeoordelaars wordt ingevuld door reguliere overleggen en toezichtbezoeken van de AFM. De afgelopen periode heeft de AFM alle externe dossierbeoordelaars meerdere keren bezocht. Met deze toezichtbezoeken stelt de AFM vast hoe de externe dossierbeoordelaars invulling geven aan hun plan van aanpak, welke

uitvoeringsissues er spelen bij de bank of externe dossierbeoordelaar en signaleert de AFM risico's en aandachtspunten. De externe dossierbeoordelaars rapporteren maandelijks aan de AFM over de kwaliteit van het werk van de banken.

Naast de hierboven beschreven werkzaamheden voert de AFM dossiercontroles uit aan de hand van deelwaarnemingen. Deze deelwaarnemingen worden gedaan op (i) brieven die worden gestuurd aan MKB-klanten die te horen krijgen dat zij buiten de reikwijdte van het UHK vallen en (ii) op aanbodbrieven aan klanten (met daarin een compensatieberekening). De AFM is hiermee gestart. Wanneer blijkt dat de bank en de externe dossierbeoordelaar een fout hebben gemaakt, dan verwacht de AFM dat de bank en de externe dossierbeoordelaar het dossier opnieuw beoordelen.[4] De AFM verlangt daarnaast dat de externe dossierbeoordelaar toetst of er sprake is van een incidentele of een structurele fout. Indien de externe dossierbeoordelaar constateert dat er sprake is van een structurele fout, dan verwacht de AFM dat de bank en externe dossierbeoordelaar hun processen daarop aanpassen. De klantdossiers die in een dergelijk geval al zijn beoordeeld en waarvoor geldt dat het UHK mogelijk onjuist is toegepast, moeten opnieuw worden beoordeeld door de bank en de externe dossierbeoordelaar en indien nodig aanvullend gecompenseerd.

Tijdens de afgelopen periode heeft de AFM intensief toezicht gehouden en nauwlettend de voortgang van de banken en externe dossierbeoordelaars en de kwaliteit gemonitord. Dit heeft verschillende keren geleid tot aanpassingen en aanscherpingen in het uitvoeringsproces van banken. De AFM zal ook in de komende periode kritisch toezicht blijven houden op zowel de banken als de externe dossierbeoordelaars.

2. Voortgang uitvoering UHK

Inleiding

De voortgang van de uitvoering van het UHK is minder ver gevorderd dan tijdens de publicatie van het UHK op 19 december 2016 werd verwacht. De rentederivatendossiers van klanten zijn zeer verschillend en vaak bijzonder complex en dat heeft gevolgen gehad voor (de praktische uitwerking van) het UHK. Zoals hierboven is aangegeven bleek na de publicatie van het UHK op 19 december 2016 dat banken, externe dossierbeoordelaars en belangenorganisaties op meerdere punten een groot aantal specifieke vragen hadden over het UHK. Waar banken naar de mening van de AFM geen toereikende toepassing gaven aan het kader zijn zij daarop aangesproken met als gevolg dat de banken hun processen hebben aangepast. De banken en externe

[4] De externe dossierbeoordelaars hanteren in hun controles een bandbreedte van 1% voor verschillen tussen de bank en de externe dossierbeoordelaar. Als het verschil tussen de berekening van de bank en de externe dossierbeoordelaar minder dan 1% is, is niet vereist dat wordt nagegaan welke afrondingsverschillen en gegevensinvoer het verschil veroorzaken. Indien de afwijking tussen de bank en de externe dossierbeoordelaar groter is dan 1%, dan dienen beide partijen uit te zoeken wat de oorzaak van het verschil is. Als blijkt dat de berekening van de bank niet klopte, dient de bank de berekening alsnog te corrigeren.

dossierbeoordelaars hebben op basis van het UHK de afgelopen periode hun processen en systemen verder ingericht en aangepast voor zo zover dat noodzakelijk was op basis van de aanvullende Q&A's.

Voortgang herbeoordeling dossiers MKB-klanten

De banken zijn recent begonnen met de toepassing van het UHK op klantdossiers, door middel van verzending van brieven aan MKB-klanten. De uitvoering van het UHK bestaat uit twee typen processen. Het eerste proces van het UHK bestaat uit het beoordelen of een MKB-klant valt onder het toepassingsbereik van het UHK, de zogeheten 'scoping'. Het tweede proces van het UHK bestaat uit de berekening en uitkering van compensatie.

Ten aanzien van het eerste proces geldt dat het UHK concreet voorschrijft welke rentederivaten voor herstel in aanmerking komen (deze rentederivaten vallen onder het toepassingsbereik) en welke niet. Uit de beoordeling door de banken kan blijken dat het UHK niet van toepassing is op een of meerdere rentederivaten van een MKB-klant, bijvoorbeeld omdat de MKB-klant op het moment van afsluiten van het rentederivaat als professioneel en/of deskundig geldt. De klant ontvangt dan een brief waarin wordt uitgelegd waarom het UHK niet van toepassing is op deze rentederivaten. MKB-klanten die zonder enige twijfel buiten het toepassingsgebied vallen, ontvangen hierover geen brief. Het gaat dan bijvoorbeeld om grootzakelijke entiteiten, zoals internationale banken of beursgenoteerde ondernemingen.

Vier van de zes banken zijn gestart met het sturen van brieven naar MKB-klanten waarin zij worden geïnformeerd dat het UHK niet van toepassing is op een of meerdere rentederivaten. De twee overige banken verwachten hun MKB-klanten hierover vanaf augustus 2017 te informeren. Alle banken zijn overigens gestart met werkzaamheden voor het tweede proces dat bestaat uit de berekening en uitkering van compensatie. Deze werkzaamheden kunnen gelijktijdig plaatsvinden met werkzaamheden voor het eerste proces, het beoordelen of rentederivaten voor herstel onder het UHK in aanmerking komen.

De stand per 31 mei 2017 was dat ongeveer 18000 MKB-klanten binnen het toepassingsgebied van het UHK vallen. Voor deze MKB-klanten geldt dat zij voor herstel onder het UHK in aanmerking komen. Dit aantal zal nog toenemen totdat alle banken volledig hebben beoordeeld welke rentederivaten binnen de reikwijdte van het UHK vallen.

Het tweede proces van het UHK bestaat uit het daadwerkelijk berekenen van de compensatie en de uitkering daarvan. Voor dit proces geldt dat banken in bepaalde gevallen ook een voorstel moeten doen voor een ander en beter passend product. De compensatie en het voorstel voor een ander product staan in de aanbodbrief naar de MKB-klant. Als de MKB-klant hiermee akkoord gaat, volgt uitbetaling en, voor zover nodig, aanpassing van het derivaat.

De algehele looptijd verschilt per bank en is afhankelijk van de aantallen en de complexiteit van de dossiers die de banken in hun portefeuille hebben. De AFM vindt dat het proces van

herbeoordeling zo snel als mogelijk moet worden afgerond. De snelheid moet echter niet ten koste gaan van de zorgvuldigheid waardoor MKB-klanten mogelijk een onjuiste compensatie zouden krijgen aangeboden. De werkzaamheden die de banken in de afgelopen periode hebben verricht om hun processen en systemen op orde te krijgen, moeten zorgen voor een goede toepassing van het UHK.

De AFM heeft bij elke betrokken bank de planning opgevraagd ten aanzien van de verzending van brieven naar MKB-klanten. De banken is verzocht om daarmee inzichtelijk te maken wanneer zij verwachten aanbodbrieven naar MKB-klanten te kunnen versturen. De eerste bank is gestart met de verzending van aanbodbrieven met daarin de berekening van de compensatie naar MKB-klanten. Uit planningen die door alle banken zijn afgegeven, blijkt dat zij de komende maanden grote aantallen MKB-klanten zullen benaderen met een aanbodbrief.

Vier banken hebben aangegeven al hun klanten die daarvoor in aanmerking komen nog dit jaar een aanbodbrief te versturen, dan wel te laten weten dat zij niet binnen de reikwijdte van het UHK vallen. Uit de planning van twee andere banken blijkt dat zij er rekening mee houden dat een deel van de MKB-klanten zo spoedig mogelijk daarna, in de loop van 2018, een aanbodbrief zal ontvangen. Eén van deze banken heeft aangegeven om een voorschot aan te bieden aan klanten die niet in 2017 een aanbodbrief krijgen. Deze bank zal de betreffende klanten uiterlijk eind 2017 een brief sturen met een aanbod voor een voorschot van 80% van de coulancevergoeding. De AFM verkent met de tweede bank de mogelijkheden hiertoe, waarbij in de overwegingen wordt betrokken of het aanbieden van een voorschot aan deze klanten leidt tot onevenredige vertraging.

3. Voortgang kwetsbare klantgroepen

Met voorrang behandelen van kwetsbare MKB-klanten

Het UHK schrijft voor dat kwetsbare klantgroepen met voorrang dienen te worden behandeld. Op grond van het UHK worden MKB-klanten die onder bijzonder beheer van de bank vallen en MKB-klanten die op 5 juli 2016 in een lopende juridische procedure met de bank waren verwikkeld, aangemerkt als kwetsbare klantgroepen.

De dossiers van kwetsbare MKB-klanten zijn vaak complex wat betekent dat de herbeoordeling tijdsintensief is. De complexiteit wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door herstructureringen of vervroegde aflossingen gedurende de looptijd van rentederivaten. Daarnaast geldt dat in het algemeen bij banken met een grotere rentederivatenportefeuille meer dossiers aanwezig zijn met technische en meer complexere UHK herstelwerkzaamheden dan bij kleinere banken. Banken starten met de behandeling van dossiers van kwetsbare klanten en behandelen tegelijkertijd ook eenvoudige dossiers van niet-kwetsbare MKB-klanten zonder dat dit ten koste gaat van de inspanning voor de kwetsbare MKB-klanten. Het voorgaande brengt met zich mee dat niet alle kwetsbare MKB-klanten ook als eerste een aanbodbrief zullen ontvangen. Alle banken zijn gestart

met werkzaamheden aan rentederivatendossiers van kwetsbare MKB-klanten die voor herstel onder het UHK in aanmerking komen. Ten aanzien van het met voorrang behandelen van kwetsbare klantgroepen geldt het volgende. Drie banken hebben aangegeven dat zij, conform het UHK, kwetsbare groepen met voorrang behandelen. De overige drie banken nemen eveneens de kwetsbare klanten als eerste in behandeling. De processen die deze banken voor de herbeoordeling van dossiers hebben ingericht staan het niet altijd toe dat deze kwetsbare klanten ook als eerste een aanbodbrief zullen ontvangen. Daarbij geldt dat de dossiers van kwetsbare klanten vaak complexe en tijdrovende dossiers zijn die daardoor een langere doorlooptijd kennen dan sommige eenvoudige dossiers. Een aantal banken verwacht kwetsbare klanten pas na september 2017 een aanbodbrief te kunnen sturen. Deze banken hebben echter toegezegd deze kwetsbare klanten uiterlijk in september 2017 een brief te sturen met een aanbod voor een voorschot van minimaal 80% van de coulancevergoeding (bij één bank is dit 100% van de coulancevergoeding). Uitgezonderd hiervan zijn (i) klanten die in staat van faillissement verkeren, (ii) klanten die in een lopende juridische procedure met de bank zijn verwikkeld en (iii) klanten met wie de relatie is geëindigd. Verder hebben de twee banken die verwachten niet in 2017 alle klanten een aanbod te kunnen sturen, toegezegd om de kwetsbare klanten die in 2017 geen aanbodbrief zullen ontvangen, een voorschot aan te bieden ter hoogte van de voorlopige inschatting van de compensatie (resterende stappen 1, 2 en 4 van het UHK) waar de klant aanspraak op kan maken. Deze banken zullen uiterlijk eind 2017 aan deze resterende groep kwetsbare klanten een brief met een aanbod voor dit voorschot sturen.

Aanvullende maatregelen voor kwetsbare klanten in acute liquiditeitsproblemen

Op aandringen van de AFM hebben de banken toegezegd hun procedures verder aan te scherpen om MKB-klanten die in de knel dreigen te komen als gevolg van vertraging van het aanbod, in beeld te krijgen en in behandeling te nemen. Deze procedures moeten voorkomen dat MKB-klanten in acute liquiditeitsproblemen komen doordat het aanbod tot compensatie te laat komt. Meerdere banken geven dit vorm door nauw samen te werken met de bijzonder beheer afdelingen binnen hun organisatie en door bijzonder beheer klanten binnen de herstelkaderpopulatie doorlopend te monitoren. Meerdere banken hebben hun kwetsbare MKB-klanten ook naar risico geclassificeerd. Op deze manier is beter inzichtelijk welke kwetsbare MKB-klanten een hogere kans hebben om in acute liquiditeitsproblemen te komen doordat het aanbod tot compensatie te laat komt. Als kwetsbare MKB-klanten in de knel dreigen te komen, worden aanvullende maatregelen getroffen. Deze aanvullende maatregelen bestaan uit onder andere bevoorschotting, extra krediet of het opschorten van aflossingen. De meeste banken hebben gemeld dat zij conform deze procedures al meerdere MKB-klanten tegemoet zijn gekomen met de hiervoor genoemde aanvullende maatregelen. Twee banken hebben laten weten dat nog geen kwetsbare klanten in de problemen zijn gekomen doordat zij hun aanbod tot compensatie nog niet hebben ontvangen. Deze twee banken zullen hun kwetsbare klanten ook op korte termijn een aanbodbrief versturen.

De AFM heeft de banken erop gewezen dat zij verwacht dat de procedures voor aanvullende maatregelen en tegemoetkomingen door de banken ruimhartig worden toegepast. De AFM zal

nauwlettend controleren of de door de banken toegezegde procedures in de praktijk worden toegepast.

Autoriteit Financiële Markten
T 020 797 2000 | F 020 797 3800
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam
www.afm.nl

De tekst is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontlenen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.