Voortgangsrapportage

Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB

Datum: 10 juli 2018

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.

1. Samenvatting

Het Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB (UHK) bepaalt hoe herbeoordelingen van rentederivaten door de banken moeten worden uitgevoerd. MKB-klanten die hiervoor in aanmerking komen op grond van het UHK, ontvangen een compensatie. In deze voortgangsrapportage gaat de AFM in op de voortgang van de uitvoering van het UHK door de banken.

Uitvoering UHK kent verschillende snelheden: twee banken ronden niet af in 2018

Twee banken hebben al hun MKB-klanten een aanbod (met daarin een compensatieberekening) verstuurd. Eén bank is bijna gereed met het versturen van aanbodbrieven aan haar MKB-klanten en verwacht in september haar laatste aanbodbrief te versturen. Een vierde bank verwacht eind 2018 al haar MKB-klanten een aanbodbrief te hebben verstuurd. De twee overige banken zijn bezig met het versturen van aanbodbrieven. Deze twee overige banken, die ook de meeste klantdossiers hebben, kunnen momenteel nog niet op structurele wijze geplande aantallen aanbodbrieven versturen.

Dit heeft als gevolg dat eind 2018 nog niet alle MKB-klanten van deze overige twee banken een brief met daarin een compensatiebedrag hebben ontvangen. De uitvoering van het UHK kent daarmee verschillende snelheden.

Status klantbrieven

Status versturen aanbodbrieven				
Totaal: **6 banken**	**< 25% verstuurd**	**25% tot 50% verstuurd**	**> 50% verstuurd**	**Gereed**
	2 banken	**1** bank	**1** bank	**2** banken

Knelpunten bij de herbeoordeling van klantdossiers

Drie banken hanteren een (gedeeltelijk) geautomatiseerd proces voor de herbeoordeling van klantdossiers. In de tweede voortgangsrapportage (december 2017) constateerde de AFM dat de relevante banksystemen niet bleken te zijn ingericht voor grootschalige historische reconstructies en dat er knelpunten waren bij de geautomatiseerde verwerking van de herbeoordelingen. Deze banken hebben inmiddels grote stappen gezet om de problemen met automatisering en data grotendeels op te lossen. Hierdoor zijn de onzekerheden in het herbeoordelingsproces die er ten tijde van de vorige voortgangsrapportage nog waren, substantieel verminderd. Twee van deze banken, met het grootste aantal MKB-klanten, zijn echter nog niet in staat om op structurele wijze geplande aantallen aanbodbrieven te versturen. De knelpunten zien op adequate bemensing en hangen ook samen met de benodigde dossierkwaliteit voor de controles door de externe dossierbeoordelaar.

Voorschotten

EUR 719 mln aangeboden in vorm van voorschotten per 31 mei 2018

In totaal komen circa 19.000 MKB-klanten in aanmerking voor compensatie op grond van het UHK. Inmiddels hebben alle banken voorschotten aangeboden aan kwetsbare klanten en overige MKB-klanten[1]. Het gaat in totaal om een bedrag van EUR 719 miljoen. Hiermee is bijna de helft van het door de banken gereserveerde compensatiebedrag uitgekeerd in de vorm van voorschotten.

Per 31 mei 2018 hebben 13.709 MKB-klanten het voorschot van hun bank geaccepteerd. Dit betreft bijna 90% van het aantal MKB-klanten dat een aanbod voor een voorschot heeft ontvangen. Kwetsbare klanten hebben een voorschot ontvangen dat is gebaseerd op de totale compensatie waar zij aanspraak op kunnen maken op grond van het UHK. De voorschotten hebben er voor gezorgd dat vooral ook kwetsbare klanten eerder liquiditeit tot hun beschikking hebben.

Vrijwel alle MKB-klanten accepteren aanbod

Per 31 mei 2018 hebben rond de 1.400 MKB-klanten het aanbod van hun bank geaccepteerd en 9 MKB-klanten hebben het aanbod afgewezen. Tot op heden hebben 9 MKB-klanten de mogelijkheid benut om het compensatievoorstel van de bank voor te leggen aan de Derivatencommissie voor bindend advies.

Grote inspanning banken en externe dossierbeoordelaars

Naar het oordeel van de AFM leveren de banken en externe dossierbeoordelaars een grote inspanning om te zorgen dat MKB-klanten zo snel mogelijk een aanbodbrief met daarin een compensatievoorstel ontvangen. De banken met een (gedeeltelijk) geautomatiseerde uitvoering hebben de afgelopen periode problemen met automatisering en data prioriteit gegeven. De benodigde expertise is vrijgemaakt of ingehuurd om problemen op te lossen en processen hierop aan te passen.

Tussentijdse update

Vooruitblik: extra update over voortgang volgt in oktober 2018

De AFM houdt intensief toezicht en monitort de voortgang van de banken en externe dossierbeoordelaars. Dit heeft verschillende keren geleid tot aanpassingen en aanscherpingen in het uitvoeringsproces van de banken. Daar waar de AFM dat nodig heeft geacht, heeft zij aangestuurd op voldoende senioriteit en goed gekwalificeerde personen op belangrijke posities binnen projectteams van de banken en externe dossierbeoordelaars.

[1] Het gaat hierbij om MKB-klanten die voor eind 2017 geen aanbod hebben ontvangen met uitzondering van enkele bijzondere klantgroepen.

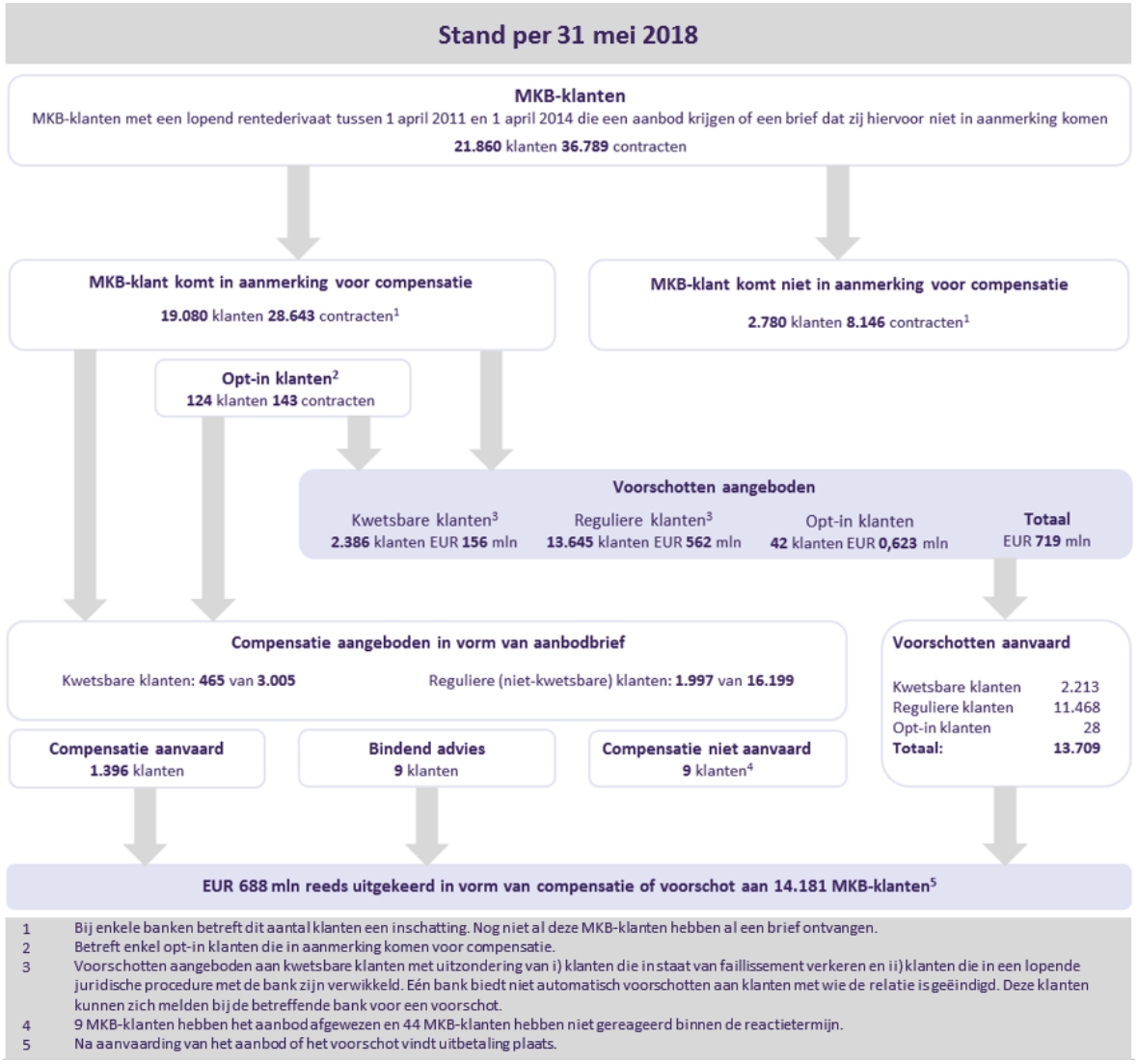
Hoewel de onzekerheden aanzienlijk zijn verminderd, acht de AFM het noodzakelijk om ook in de komende periode kritisch toezicht te blijven houden op zowel de banken als externe dossierbeoordelaars. Daarbij onderzoekt de AFM met banken en externe dossierbeoordelaars de implementatie van procesoptimalisaties die ervoor zorgen dat het UHK op bepaalde onderdelen versneld kan worden uitgevoerd. Hiermee beoogt de AFM dat MKB-klanten eerder hun aanbodbrief ontvangen. Hoewel een zorgvuldige uitvoering van het UHK voorop staat, is de verdere vertraging bij twee banken met de meeste klantdossiers teleurstellend voor de betreffende MKB-klanten.

Met het optimaliseren van het beoordelingsproces wil de AFM bereiken dat zo veel mogelijk MKB-klanten eind 2018 toch een aanbodbrief hebben ontvangen. De AFM zal in oktober 2018 een extra update geven over deze procesoptimalisaties en de voortgang.

Inhoud van deze rapportage

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 gaat in op de voortgang van de uitvoering van het UHK. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op het toezicht van de AFM en de bijbehorende werkzaamheden. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de voorschotten. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 ingegaan op de verjaringstermijn en het bindend adviestraject.

Voortgang banken uitvoering UHK



1 Bij enkele banken betreft dit aantal klanten een inschatting. Nog niet al deze MKB-klanten hebben al een brief ontvangen.
2 Betreft enkel opt-in klanten die in aanmerking komen voor compensatie.
3 Voorschotten aangeboden aan kwetsbare klanten met uitzondering van i) klanten die in staat van faillissement verkeren en ii) klanten die in een lopende juridische procedure met de bank zijn verwikkeld. Eén bank biedt niet automatisch voorschotten aan klanten met wie de relatie is geëindigd. Deze klanten kunnen zich melden bij de betreffende bank voor een voorschot.
4 9 MKB-klanten hebben het aanbod afgewezen en 44 MKB-klanten hebben niet gereageerd binnen de reactietermijn.
5 Na aanvaarding van het aanbod of het voorschot vindt uitbetaling plaats.

2. Voortgang uitvoering UHK

2.1 Verzending brieven

Twee banken gereed, één bank bijna gereed met versturen aanbodbrieven.

Verzenden aanbodbrieven kent verschillende snelheden

Twee banken hebben al hun MKB-klanten een aanbod (met daarin een compensatieberekening) verstuurd. Eén bank is bijna gereed met het versturen van aanbodbrieven aan haar MKB-klanten en verwacht in september haar laatste aanbodbrief te versturen. Een vierde bank verwacht eind 2018 al haar MKB-klanten een aanbodbrief te hebben verstuurd. De twee overige banken zijn bezig met het versturen van aanbodbrieven. Deze twee overige banken, die ook de meeste klantdossiers hebben, kunnen momenteel nog niet op structurele wijze geplande aantallen aanbodbrieven versturen. Dit heeft als gevolg dat eind 2018 nog niet alle MKB-klanten van deze twee overige banken een aanbodbrief met daarin een compensatiebedrag zullen ontvangen.

In de samenvatting van deze voortgangsrapportage is de voortgang van de herbeoordeling schematisch weergegeven, waarbij per onderdeel op geaggregeerd niveau (van alle banken gezamenlijk) is aangegeven om hoeveel MKB-klanten het gaat en welke bedragen daarmee zijn gemoeid.[2] In dit schema staat ook weergegeven hoeveel MKB-klanten met één of meerdere rentederivaten niet in aanmerking komen voor compensatie onder het UHK.[3] Alle banken communiceren op hun website over de voortgang van de uitvoering van het UHK.

Knelpunten bij de herbeoordeling van klantdossiers

Drie banken hanteren een (deels) geautomatiseerd proces voor de herbeoordeling van klantdossiers. In de tweede voortgangsrapportage (december 2017) heeft de AFM geconstateerd dat de relevante banksystemen niet bleken ingericht voor grootschalige historische reconstructies, terwijl dit noodzakelijk is voor de uitvoering van het UHK. Ook waren er knelpunten bij de geautomatiseerde verwerking van de herbeoordelingen. Deze banken zijn er inmiddels in geslaagd om de problemen met automatisering en data grotendeels op te lossen. Hierdoor zijn de onzekerheden in het herbeoordelingsproces die er ten tijde van de vorige voortgangsrapportage nog waren, substantieel verminderd.

Twee van deze banken, met het grootste aantal MKB-klanten, zijn echter nog niet in staat om op structurele wijze geplande aantallen aanbodbrieven te versturen. De banken hebben met het oplossen van automatiserings- en dataproblemen de inrichting van de beoordelingsprocessen op bepaalde onderdelen aangepast. Hierbij hebben de banken vastgesteld welke

[2] Het overzicht geeft de voortgang weer van de banken per peildatum 31 mei 2018.

[3] Vier van de zes banken zijn gereed met het versturen van brieven over het toepassingsbereik van het UHK. In deze brieven zijn MKB-klanten geïnformeerd dat het UHK niet van toepassing is op een of meerdere rentederivaten. De overige twee banken verwachten uiterlijk per eind juli 2018 gereed te zijn met het versturen van brieven over het toepassingsbereik.

herbeoordelingswerkzaamheden geautomatiseerd kunnen plaatsvinden en waar handmatige werkzaamheden nodig zijn. Voor de handmatige werkzaamheden zijn deskundige medewerkers nodig, die zijn echter beperkt beschikbaar. Deze medewerkers moeten verder worden opgeleid en ervaring opdoen met de processen en bijbehorende kwaliteitseisen. Ook komen er nog toepassingsvraagstukken van kleinere omvang over het UHK naar boven die door de bank en externe dossierbeoordelaar moeten worden opgelost.

Tot slot stellen banken en externe dossierbeoordelaars vast dat er klantdossiers zullen resteren die zeer complex zijn. Bij deze dossiers moeten veel aannames worden gedaan bij de berekening van de compensatie. Hierbij zal waarschijnlijk per dossier moeten worden nagegaan hoe het UHK kan worden toegepast. De AFM en de Derivatencommissie zijn momenteel met de betrokken partijen in overleg over de manier waarop deze zeer complexe dossiers kunnen worden afgerond.

Op verzoek van de AFM geven de banken op hun website meer informatie over de specifieke oorzaken waardoor hun MKB-klanten langer moeten wachten op een aanbodbrief.

Traject na ontvangst aanbodbrief

Na het versturen van de aanbodbrieven moet het aanbod afgewikkeld worden. Op grond van het UHK heeft de MKB-klant na ontvangst van het aanbod in beginsel een termijn van 12 weken om na te denken over acceptatie van het aanbod. Na acceptatie vinden uitbetaling en eventuele vereiste aanpassingen van derivaten en/of leningen plaats. Ook heeft de MKB-klant op enkele specifieke onderdelen van het aanbod de mogelijkheid bindend advies aan te vragen. Het gaat hier om MKB-klanten die het aanbod van hun bank onder het UHK accepteren, maar zich niet kunnen vinden in bepaalde aspecten van het herstel.

Op 31 mei 2018 hebben rond de 1.400 MKB-klanten het aanbod van hun bank geaccepteerd en 9 MKB-klanten hebben het aanbod afgewezen. Een aantal van 44 MKB-klanten heeft niet gereageerd binnen de reactietermijn. Tot op heden hebben 9 MKB-klanten de mogelijkheid benut om het compensatievoorstel van de bank voor te leggen aan de Derivatencommissie voor bindend advies.

2.2 Vooruitblik

AFM onderzoekt procesoptimalisaties bij banken en externe dossierbeoordelaars

Vier banken versturen op dit moment nog aanbodbrieven naar hun MKB-klanten. Van deze vier banken verwacht één bank eind september 2018 en een tweede bank eind 2018 al haar aanbodbrieven te hebben verstuurd. De twee overige banken, met de meeste klantdossiers, hebben meer tijd nodig om de huidige knelpunten op te lossen. Deze banken kunnen daarom nog niet op structurele wijze geplande aantallen aanbodbrieven naar hun MKB-klanten versturen. Deze twee banken verwachten eind 2018 ver te zijn gevorderd met het versturen van aanbodbrieven. Dit betekent ook dat in 2018 nog niet alle MKB-klanten van deze twee banken een aanbodbrief met

daarin een compensatiebedrag zullen ontvangen. Het geduld van deze MKB-klanten wordt hiermee verder op de proef gesteld.

Procesoptimalisaties

De AFM onderzoekt met banken en externe dossierbeoordelaars de implementatie van procesoptimalisaties. Deze procesoptimalisaties kunnen er voor zorgen dat het UHK op bepaalde onderdelen effectiever wordt uitgevoerd. Daarbij kijkt de AFM ook kritisch naar de controles van de externe dossierbeoordelaars. De AFM stimuleert en faciliteert mogelijke aanpassingen van de controle intensiteit die een positief effect kunnen hebben op de doorlooptijd. De AFM ziet vooral mogelijkheden voor procesoptimalisaties voor klantdossiers die niet zeer complex zijn. Als randvoorwaarden gelden hiervoor onder meer dat waarborgen zijn getroffen dat door de optimalisatie de MKB-klant niet materieel slechter af is en dat de optimalisatie tijdswinst oplevert. De bank en externe dossierbeoordelaar dienen rekening te houden met het scenario dat een optimalisatie niet aan de randvoorwaarden voldoet. In dat geval moeten zij kunnen terugvallen op de aanpak die werd gevolgd voordat een optimalisatie werd ingevoerd.

De AFM heeft besloten dat één procesoptimalisatie kan worden geïmplementeerd. Deze optimalisatie ziet erop dat de externe dossierbeoordelaar de aanbodbrief pas controleert nadat deze naar de MKB-klant is verstuurd. Momenteel vindt de controle van de externe dossierbeoordelaar plaats voordat de aanbodbrief naar de MKB-klant wordt verstuurd. Hiermee wijzigt het moment waarop de controle plaatsvindt. De controle zelf blijft onveranderd. Als na de controle door de externe dossierbeoordelaar alsnog blijkt dat de aangeboden compensatie te hoog was, hoeft de MKB-klant niets terug te betalen. Indien de aangeboden compensatie te laag was, krijgt de MKB-klant een aanvullende compensatie. De wijziging van het moment waarop de externe dossierbeoordelaar haar controle uitvoert, vereist dat de bank vooraf aannemelijk maakt dat zij ook bij complexe klantdossiers in staat is om juiste aanbodbrieven te versturen. Eén bank is momenteel reeds bezig met het implementeren van deze procesoptimalisatie en past haar organisatie hierop aan. Deze bank, met een groot aantal klantdossiers, heeft de verwachting uitgesproken dat zij door toepassing van deze optimalisatie de mogelijkheid ziet om al haar MKB-klanten in 2018 nog een aanbodbrief te sturen.

De AFM staat open voor procesoptimalisaties die verlichting op de controle intensiteit kunnen realiseren. Deze optimalisaties kunnen worden ingezet voor minder complexe klantdossiers en klantdossiers met bijvoorbeeld een lagere compensatie maar waarbij de controle omvangrijk blijft. Ook voor deze optimalisaties geldt dat waarborgen zijn getroffen dat de optimalisatie ertoe bijdraagt dat MKB-klanten een juiste aanbodbrief op een eerder moment ontvangen.

Extra update over voortgang

Om extra inzicht te bieden in de procesoptimalisaties en de voortgang die de banken maken, publiceert de AFM in oktober 2018 een extra update over de voortgang.

3. Toezicht AFM

Banken voeren UHK uit, externe dossierbeoordelaars controleren en AFM houdt toezicht

Banken voeren UHK uit

De banken zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het UHK. Hiervoor wordt van de banken verwacht dat zij een zorgvuldig en efficiënt proces voor de herbeoordeling hebben ingericht en dat zij de tijdlijnen bewaken. Het goed en efficiënt uitvoeren van beoordelingen vereist daarnaast van de banken dat zij beschikken over relevante data en voldoende capaciteit en expertise. De banken beoordelen of een MKB-klant in aanmerking komt voor compensatie op grond van het UHK. Als dat het geval is, maken de banken een berekening van de compensatie en zorgen zij – na acceptatie van het aanbod – voor uitbetaling aan de MKB-klant.

Externe dossierbeoordelaars controleren

De externe dossierbeoordelaars controleren of de banken het herstelkader goed toepassen. Zij bewaken de kwaliteit en de uitvoering van de herbeoordeling door de banken gedurende het gehele traject. De externe dossierbeoordelaars vervullen een belangrijke rol, en hebben onder meer gezorgd voor aanscherping van beoordelingsprocessen bij banken. Deze extra zorgvuldigheid heeft geleid tot verbetering van de kwaliteit van de aanbodbrieven.

De uitvoering van het UHK is complex en bewerkelijk en de controles van de externe dossierbeoordelaars zorgen er mede voor dat banken het UHK juist en zorgvuldig uitvoeren. Zij controleren dat de banken brieven sturen naar MKB-klanten zoals staat voorgeschreven in het UHK. Dit doen zij door na te gaan of de banken de juiste contracten in aanmerking hebben genomen en de juiste data hebben verzameld. Daarna stelt de externe dossierbeoordelaar vast of de bank de juiste herstelacties uitvoert en tot een juiste compensatieberekening is gekomen.

Toezichtwerkzaamheden AFM afgelopen periode

De AFM houdt toezicht op de naleving en uitvoering van het UHK door de banken, en op de werkzaamheden van de externe dossierbeoordelaars. Het toezicht van de AFM op de toepassing van het UHK door banken is risico-gestuurd, waarbij ook wordt gehandeld naar aanleiding van signalen van (belangenbehartigers van) MKB-klanten.

In de afgelopen periode heeft de AFM intensief toezicht gehouden op de banken en externe dossierbeoordelaars. De AFM heeft veelvuldig contact met alle banken en externe dossierbeoordelaars. Meer in het bijzonder is aandacht uitgegaan naar de banken die hebben gekozen voor een (gedeeltelijk) geautomatiseerde uitvoering van het UHK en vertraging hebben opgelopen. De AFM voert met deze banken op weekbasis overleg. Hierbij ziet de AFM er op toe dat problemen met automatisering en data op een adequate wijze worden opgelost en dat oplossingen voor mogelijke toekomstige uitvoeringsproblemen naar voren worden gehaald. De AFM deelt ook best practices met banken om te voorkomen dat banken tegen dezelfde uitvoeringsproblemen aanlopen. Andere aandachtspunten van de AFM zien op de bemensing van de projectteams bij

banken en externe dossierbeoordelaars. Daar waar de AFM dat nodig heeft geacht heeft zij aangestuurd op voldoende senioriteit en goed gekwalificeerde personen op belangrijke posities binnen projectteams van de banken en externe dossierbeoordelaars. Van deze personen wordt ook vereist dat zij voldoende oog hebben voor het belang van de MKB-klant.

Deelwaarnemingen AFM

De AFM voert dossiercontroles uit aan de hand van deelwaarnemingen 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 met compensatievoorstellen aan MKB-klanten. In het geval de AFM bij het doen van deelwaarnemingen constateert dat de bank (materiële) fouten heeft gemaakt, worden de betreffende bank en externe dossierbeoordelaar verzocht om een impact assessment te maken om na te gaan of de fout ook bij andere dossiers gemaakt is. Daarnaast verzoekt de AFM in dat geval aan de bank en externe dossierbeoordelaar om een analyse te maken om na te gaan hoe de betreffende fout tot stand is gekomen, met het doel te voorkomen dat een soortgelijke fout nogmaals gemaakt wordt. De AFM borgt hiermee dat de banken en externe dossierbeoordelaars hun processen hierop aanpassen en de uitvoering van het kader consistent door de banken plaatsvindt.

4. Voorschotten

In totaal **EUR 719 miljoen** aangeboden aan voorschotten aan MKB-klanten per 31 mei 2018

In totaal komen circa 19.000 MKB-klanten in aanmerking voor compensatie op grond van het UHK. Per 31 mei 2018 is door de banken aan 16.073 MKB-klanten een bedrag van EUR 719 miljoen aan voorschotten aangeboden. Hiermee is bijna de helft van het door de banken gereserveerde compensatiebedragen aangeboden in de vorm van een voorschot. De banken hebben voorschotten aangeboden aan kwetsbare klanten en overige MKB-klanten die langer op hun compensatie hebben moeten wachten.

De twee banken met de grootste aantallen klantdossiers hebben aangegeven gezamenlijk een bedrag van circa EUR 624 miljoen aangeboden te hebben aan voorschotten aan MKB-klanten. Bij Rabobank gaat het om een bedrag van circa EUR 362 miljoen en bij ABN AMRO om een bedrag van circa EUR 262 miljoen. De aangeboden voorschotten zijn een substantieel deel van de bedragen die deze banken naar verwachting moeten uitkeren aan compensatie op grond van het UHK. Beide banken hebben daarmee per 31 mei 2018 ieder circa 50% van de door hen getroffen voorziening aangeboden.

Voorschotten: reeds aangeboden

Reeds aangeboden voorschotten per 31-05-2018			
Kwetsbare klanten* **2.386** klanten EUR **156** mln	Reguliere (niet-kwetsbare) klanten* **13.645** klanten EUR **562** mln	Opt-in klanten **42** klanten EUR **0,6** mln	Totaal: EUR **719 mln**

* Voorschotten aangeboden aan kwetsbare klanten met uitzondering van i) klanten die in staat van faillissement verkeren, ii) klanten die in een lopende juridische procedure met de bank zijn verwikkeld. Eén bank biedt niet automatisch voorschotten aan klanten met wie de relatie is geëindigd. Deze klanten kunnen zich melden bij de betreffende bank voor een voorschot.

Overgrote meerderheid van MKB-klanten accepteert het voorschot

Per 31 mei 2018 hebben 13.709 MKB-klanten het voorschot van hun bank geaccepteerd. Dit betreft bijna 90% van het aantal MKB-klanten dat een aanbod voor een voorschot heeft ontvangen. De voorschotten zorgen ervoor dat, ondanks het lage aantal aanbodbrieven dat is verstuurd, alle MKB-klanten (met uitzondering van enkele bijzondere klantgroepen) reeds een geldbedrag aangeboden hebben gekregen. MKB-klanten hebben hierdoor meer liquiditeit tot hun beschikking.

Banken hebben duidelijk richting de MKB-klanten gecommuniceerd over de voorwaarden waaronder de voorschotten zijn uitgekeerd. MKB-klanten die geen voorschot nodig hebben of om andere redenen geen prijs stellen op een voorschot, zijn in de gelegenheid gesteld dit aanbod te weigeren.

Toelichting voorschotregelingen

Kwetsbare klanten hebben aanbod voor compensatie of aanvullend voorschot ontvangen

Voorschotten aan kwetsbare klanten

Kwetsbare klanten die niet uiterlijk 30 september 2017 een aanbodbrief hebben ontvangen, hebben voor die datum een voorschot van 100% van de coulancevergoeding aangeboden gekregen. Voor kwetsbare klanten die in 2017 geen aanbodbrief hebben ontvangen is dit voorschot verhoogd. Deze klanten hebben een aanbieding voor een aanvullend voorschot ontvangen, dat is gebaseerd op de volledige compensatie op basis van het UHK. Het gaat hier om een inschatting van de compensatie van de resterende stappen 1, 2 en 4. Kwetsbare klanten hebben hiermee in grote lijnen de compensatie aangeboden gekregen waar zij aanspraak op kunnen maken op grond van het UHK.

Eind 2017 waren er drie banken die nog niet alle kwetsbare klanten een voorschot hebben aangeboden. Twee van deze drie banken hebben alle kwetsbare klanten eind januari 2018 een aanbodbrief toegestuurd of een aanvullend voorschot aangeboden. Eén bank heeft eerder kenbaar gemaakt het grootste deel van haar kwetsbare klanten uiterlijk eind februari 2018 een aanbod of een aanvullend voorschot aan te bieden. Deze bank heeft al haar kwetsbare klanten, die nog geen aanbodbrief hebben ontvangen, per eind mei 2018 aan aanvullend voorschot aangeboden.

Voorschotten aan alle MKB-klanten

MKB klanten die in 2017 geen aanbodbrief hebben gekregen, hebben een voorschot ontvangen ter grootte van 100% van de coulancevergoeding. Eind 2017 waren er vier banken die na eind 2017 aanbodbrieven versturen. Drie van deze banken hebben klanten, die in 2017 nog geen aanbodbrief hebben ontvangen, voor eind 2017 een voorschot aangeboden van 100% van de coulancevergoeding. Eén bank zal per eind juli 2018 al haar MKB-klanten een betreffend voorschot hebben aangeboden.

Uitbetaling voorschotten en klanten uitgezonderd van een voorschot

Indien de MKB-klant het aanbod in de aanbodbrief of het voorschot accepteert, zal uitbetaling door de bank binnen circa vier weken plaatsvinden. In de samenvatting van deze voortgangsrapportage is de voortgang van de herbeoordeling schematisch weergegeven waarbij per onderdeel op geaggregeerd niveau (van alle banken gezamenlijk) is aangegeven om hoeveel MKB-klanten het gaat en welke bedragen daarmee zijn gemoeid.

Een aantal klantgroepen is door de banken uitgezonderd voor het ontvangen van een voorschot. Het gaat om MKB-klanten die in staat van faillissement verkeren en MKB-klanten die in een lopende juridische procedure met de bank zijn verwikkeld. Voor failliete MKB-klanten is van belang dat een voorschot niet meer bijdraagt aan het handhaven van de continuïteit. In deze situatie is er tevens een verhoogde kans dat de bank een nog te verrekenen vordering heeft op de failliete klant. Ten aanzien van MKB-klanten in een lopende juridische procedure geldt dat zij in beginsel met voorrang zullen worden behandeld op grond van het UHK.

Voorschotten aan opt-in klanten

Drie banken bieden opt-in klanten een voorschot aan

Op 22 februari 2018 is een motie[4] ingediend in de Tweede Kamer over het aanbieden van voorschotten door banken aan opt-in klanten. Het gaat om MKB-klanten die een rentederivaat hebben gehad dat na 1 januari 2005 is afgesloten en dat zou lopen tot na 1 april 2011, maar dat al voor die datum is beëindigd. Het UHK bepaalt dat deze klanten niet op initiatief van de bank worden meegenomen in de herbeoordeling. Deze klanten moeten zelf contact opnemen met hun bank.

Van de vier banken die momenteel nog aanbodbrieven naar MKB-klanten versturen, heeft er één bank besloten om geen voorschotten aan te bieden aan opt-in klanten.

De formele opt-in termijn in het UHK is afgelopen op 30 september 2017. De AFM heeft banken verzocht ruimhartig met de opt-in termijn om te gaan. Op de website van elke bank staat het beleid geformuleerd hoe met de opt-in termijn wordt omgegaan.

[4] https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2018Z03161&did=2018D06348

5. UHK

Verjaringstermijn en bindend advies

Interpretatie UHK

Het UHK is vastgesteld door de Derivatencommissie. De Derivatencommissie heeft sinds de publicatie van het definitieve UHK op 19 december 2016 ruim 200 vragen beantwoord van met name banken en externe dossierbeoordelaars. De vragen en beantwoording daarvan zijn gepubliceerd als Q&A's op de website van de Derivatencommissie. Het aantal vragen van banken en externe dossierbeoordelaars is inmiddels aanzienlijk afgenomen en deze vragen worden momenteel in beginsel bankspecifiek beantwoord door de Derivatencommissie.[5]

Verjaringstermijn

Sommige MKB-klanten hebben in het verleden klachten bij hun bank ingediend ten aanzien van hun rentederivaat. Zij willen mogelijk alsnog een juridische procedure aanhangig maken, afhankelijk van het aanbod van hun bank. Voor het instellen van vorderingen in rechte gelden verjaringstermijnen. Een beroep op een verjaringstermijn door een bank kan tot gevolg hebben dat een MKB-klant een eventuele schadevordering op de bank niet meer bij de rechter kan afdwingen. Met het oog daarop zijn onder de werking van het UHK regels vastgesteld voor verjaring van vorderingen van MKB-klanten. Voor MKB-klanten die binnen het toepassingsbereik van het UHK vallen, geldt dat verjaringstermijnen die verlopen tussen 1 maart 2016 en 12 weken na dagtekening van een aanbodbrief aan de MKB-klant, (tenminste) worden verlengd tot 12 weken na dagtekening van de betreffende aanbodbrief.[6] MKB-klanten die buiten het toepassingsbereik van het UHK vallen, kunnen geen beroep doen op het UHK, ook niet ten aanzien van de (verlenging van de) verjaringstermijn. Uitzondering hierop geldt voor MKB-klanten die vóór 1 juni 2017 eerst een brief hebben ontvangen van hun bank over (de voortgang van) het UHK en daarna per brief door de bank zijn of worden geïnformeerd dat zij buiten het toepassingsbereik van het UHK vallen. In deze dossiers zullen banken geen beroep doen op verjaring tot twaalf weken na dagtekening van de brief dat de MKB-klant niet onder het UHK valt.[7] Deze regelingen houden een verruiming in ten opzichte van de initiële regeling onder het UHK.

Bindend advies

In enkele specifieke gevallen is er de mogelijkheid om bindend advies te vragen aan de Geschillencommissie UHK MKB-rentederivaten. Het gaat hier om MKB-klanten die het aanbod van hun bank onder het UHK accepteren, maar zich niet kunnen vinden in bepaalde aspecten van het herstel. De uitkomst van het advies is bindend voor zowel de bank als de MKB-klant. Op de website van de Derivatencommissie staat meer informatie over het bindend advies traject.

[5] Bericht snijvlak duidings- en uitvoeringsvragen Uniform Herstelkader ("UHK"); derivatencommissie.nl
[6] Bericht uitvoering Uniform Herstelkader ("UHK"); derivatencommissie.nl
[7] Bericht uitvoering Uniform Herstelkader ("UHK"); derivatencommissie.nl

Een MKB-klant die het aanbod niet accepteert kan geen bindend advies aanvragen. Deze MKB-klant kan een eventueel geschil voorleggen aan de rechter of het Kifid.

6. Overige aspecten

AFM heeft checklist opgesteld met aandachtspunten voor MKB-klanten

De AFM heeft op haar website een checklist met aandachtspunten gepubliceerd. De checklist bevat een verkorte vermelding van de elementen van het UHK en de punten waarop een MKB-klant zou moeten letten wanneer hij een brief ontvangt van de bank.[8]

[8] Afm.nl ("checklist voor mkb").

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

De tekst van deze publicatie is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontlenen. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.