Voortgangsrapportage

Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB

Datum: 28 juni 2019

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

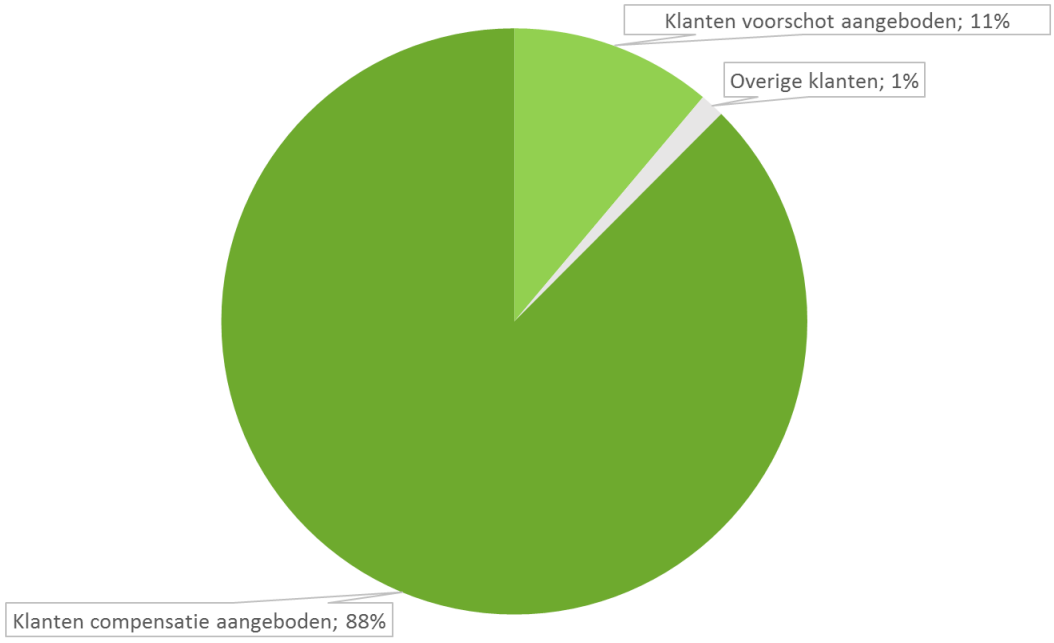
Het Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB (UHK) bepaalt hoe banken de herbeoordelingen van rentederivaten dienen uit te voeren. MKB-klanten die op grond van het UHK hiervoor in aanmerking komen, ontvangen een compensatie. In deze vijfde voortgangsrapportage rapporteert de AFM over de voortgang van de banken tot en met peildatum 31 mei 2019.

- Conform verwachting hebben vijf van de zes banken per eind mei 2019 al hun MKB-klanten een aanbodbrief (met daarin een voorstel tot compensatie) gestuurd.

- De zesde bank is de bank met de meeste klantdossiers en heeft per eind mei 2019 aan bijna 75% van zijn MKB-klanten een aanbodbrief gestuurd. Deze bank verwacht in 2019 aan de overige MKB-klanten een aanbodbrief te hebben verstuurd. Alle MKB-klanten die hiervoor in aanmerking komen hebben reeds een volledig voorschot aangeboden gekregen.

- Op peildatum 31 mei 2019 is aan ruim 18.400 MKB-klanten (99%) van de 18.673 MKB-klanten een compensatie (88%) of een volledig voorschot (11%) aangeboden. De restgroep betreft MKB-klanten die zijn uitgezonderd van een voorschot, bijvoorbeeld omdat zij in faillissement verkeren.

Stand van zaken verzending aanbodbrieven per 31 mei 2019



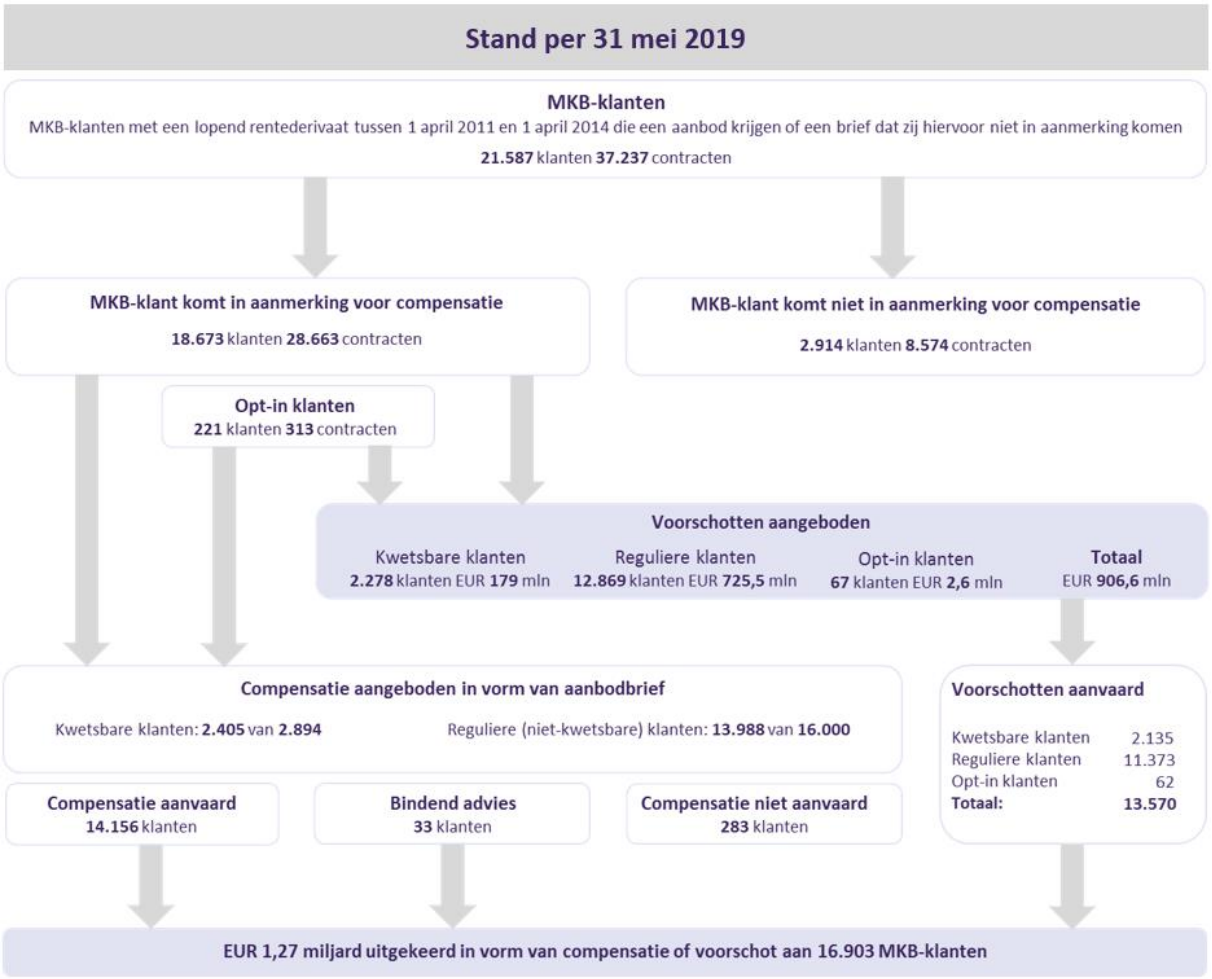
- In totaal hebben de banken per peildatum 31 mei 2019 ruim EUR 1,27 miljard uitgekeerd aan MKB-klanten als compensatie of voorschot. Op 31 december 2018 bedroeg dit EUR 860 miljoen.

- Op 31 mei 2019 hebben 14.156 MKB-klanten het aanbod van hun bank geaccepteerd, ten opzichte van 8.001 MKB-klanten op 31 december 2018. Na acceptatie van het aanbod wordt

de compensatie door de banken uitbetaald en worden lopende derivaten en/of leningen aangepast als dat is vereist.

- De AFM zal in een volgende voortgangsrapportage rapporteren over de voortgang tot en met december 2019.

Voortgang banken uitvoering UHK:



2. Voortgang uitvoering UHK door de banken

2.1 Verzending van aanbodbrieven

Eind 2018 hadden vier van de zes banken al hun MKB-klanten die recht hebben op compensatie onder het UHK een aanbod (met daarin een voorstel tot compensatie) gestuurd. Op dit moment heeft ook de vijfde bank aan al zijn MKB-klanten een compensatieaanbod gestuurd[1].

De zesde bank is de bank met de meeste klantdossiers en heeft per eind mei 2019 aan bijna 75% van zijn MKB-klanten een aanbodbrief gestuurd. In de eerste maanden van 2019 heeft deze bank relatief weinig aanbodbrieven verstuurd. Het omzetten van voorschotten in aanbodbrieven is complex gebleken en heeft meer inspanning gevergd dan de bank had voorzien.

Deze zesde bank verwacht in 2019 de resterende MKB-klanten een compensatieaanbod te hebben verstuurd. Dit betreft veelal meer complexe dossiers waarvoor maatwerk in het uitvoeringsproces nodig is. Het berekenen van de juiste compensatie betekent bij deze dossiers over het algemeen meer handmatige werkzaamheden zowel in het berekeningsproces van de compensatie als bij het bepalen van de juiste invoervariabelen.

De MKB-klanten van deze bank die nog geen compensatieaanbod hebben ontvangen en hiervoor in aanmerking komen, is reeds een volledig voorschot aangeboden ter grootte van 100% van de verwachte compensatie. Met deze voorschotten heeft deze bank beoogd dat de gevolgen van de vertraging bij het versturen van de resterende aanbodbrieven beperkt blijft voor deze MKB-klanten. Als uit de berekening volgt dat een MKB-klant een te hoog voorschot heeft ontvangen, hoeft deze MKB-klant het verschil niet terug te betalen.

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 hoeveel MKB-klanten niet in aanmerking komen voor compensatie onder het UHK. Alle banken communiceren op hun website over de voortgang van de uitvoering van het UHK.

2.2 Traject na ontvangst aanbodbrief

Het UHK schrijft voor dat de MKB-klant na ontvangst van het aanbod in beginsel een termijn van 12 weken heeft voor acceptatie van het aanbod. Na acceptatie van het aanbod wordt er door de banken uitbetaald (inclusief oprenting) en worden lopende derivaten en/of leningen aangepast als dat vereist is.

[1] Uitgezonderd enkele gevallen waarbij de bank nog in gesprek is met de MKB-klant over de herbeoordeling.
[2] Het overzicht geeft de voortgang weer van de banken per peildatum 31 mei 2019.

2.3 Acceptatie van aanbod

Tot 31 mei 2019 hebben 16.393 MKB-klanten een aanbod gekregen. 86,4% van deze MKB-klanten hebben het aanbod van hun bank reeds geaccepteerd, 1,7% heeft het aanbod afgewezen en 6,2% heeft vooralsnog niet gereageerd binnen de reactietermijn. Een groot deel van deze MKB-klanten wordt nog benaderd door de bank. Voor de resterende groep MKB-klanten geldt dat de reactietermijn nog loopt.

MKB-klanten die het aanbod afwijzen, of niet binnen de reactietermijn reageren, zijn veelal MKB-klanten die een compensatieaanbod lager dan EUR 1.000 hebben gekregen of waarbij sprake is van een faillissement.

	Aanbod afgewezen	**Geen reactie binnen reactietermijn**
€0 aanbod	23%	31%
<€1000 aanbod	8%	12%
Klant in faillissement	33%	11%
Klant verkiest juridische procedure	7%	2%
Andere aanleiding	29%	44%
Totaal	**100%**	**100%**

Tabel 1: Onderverdeling van MKB-klanten die het aanbod hebben afgewezen of niet hebben gereageerd binnen de reactietermijn.

2.4 Inhoudelijke reacties op het aanbod

Het UHK schrijft voor dat de banken hun MKB-klanten in de gelegenheid stellen om inhoudelijk op de aanbodbrief te reageren. MKB-Klanten worden door de bank opgeroepen om hun aanbodbrief te controleren[3] en bijvoorbeeld nieuwe informatie aan te leveren waar de bank bij het opstellen van het aanbod niet over beschikte[4]. Het UHK bepaalt namelijk dat een bank bij gebrek aan benodigde gegevens aan de hand van bepaalde aannames een aanbod moet doen, waarbij de klant wordt opgeroepen om contact op te nemen indien de MKB-klant meent dat de aanname niet klopt met zijn werkelijke situatie. De bank beoordeelt de nieuwe informatie aan de hand van het UHK, gevolgd door een beoordeling door de externe dossierbeoordelaar waarna de bank zo nodig de betreffende MKB-klant voorziet van een aanvullend compensatieaanbod. Per 31 mei 2019 hebben 53 MKB-klanten een aanvullend compensatieaanbod ontvangen op basis van nieuw aangeleverde informatie.

Daarnaast worden MKB-klanten in de gelegenheid gesteld om te reageren op het aanbod als zij van mening zijn dat de bank het UHK niet juist heeft toegepast op hun dossier. De bank dient dan de toepassing van het UHK op het betreffende dossier te heroverwegen. De externe dossierbeoordelaar beoordeelt deze overweging. Indien de MKB-klant in gelijk wordt gesteld, dan ontvangt de MKB-klant de aanvullende compensatie waar hij recht op heeft onder het UHK. Per 31 mei 2019 hebben 51 MKB-klanten een aanvullend compensatieaanbod ontvangen op basis van een reactie op de toepassing van het UHK door de bank.

[3] De AFM heeft een checklist gepubliceerd die een handleiding vormt voor de MKB-klant om zijn aanbodbrief te controleren.

[4] Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn vanwege het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn van klantgegevens.

2.5 Bindend advies

De MKB-klant heeft de mogelijkheid om op specifieke onderdelen van het aanbod 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 aanbod. De uitkomst van het advies is bindend voor zowel de bank als de MKB-klant. Op de website van de Derivatencommissie[5] staat meer informatie over het bindend advies traject. Indien een MKB-klant het aanbod niet accepteert, dan kan er geen bindend advies worden aangevraagd. Een MKB-klant kan dan een eventueel geschil voorleggen aan de civiele rechter of het Kifid.

Tot aan de peildatum hebben 33 MKB-klanten de mogelijkheid benut om het compensatievoorstel van de bank voor te leggen aan de Bindend Advies-commissie. Van deze 33 Bindend Advies-verzoeken zijn er reeds 9 afgehandeld door de Bindend Advies-commissie, waarvan 4 verzoeken (gedeeltelijk) zijn toegewezen en 5 afgewezen.

[5] https://www.derivatencommissie.nl/

3. Werkzaamheden externe dossierbeoordelaars

De uitvoering van het UHK door de banken wordt beoordeeld door de externe dossierbeoordelaars.

3.1 De externe dossierbeoordelaar bewaakt de kwaliteit gedurende het hele proces

De externe dossierbeoordelaar verricht diverse assurancewerkzaamheden op de dossiers van MKB-klanten en bewaakt de kwaliteit van de uitvoering van het UHK gedurende het gehele traject.
Deze werkzaamheden vinden zowel plaats vóór als tijdens het opstellen van de aanbodbrief, alsmede na verzending van de aanbodbrief. Naast het beoordelen van de aanbodbrief, borgen zij bijvoorbeeld dat de banken de juiste data verzamelen en verrijken voorafgaand aan de berekening van de compensatie. Ook beoordelen zij de inhoudelijke reacties van de MKB-klant en het traject na acceptatie. De externe dossierbeoordelaar zorgt zodoende voor aanscherping van de uitvoeringsprocessen bij de banken en deze extra zorgvuldigheid leidt tot verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van het UHK.

3.2 Bij vier van de zes banken controleert de externe dossierbeoordelaar de aanbodbrief vooraf

Bij vier banken heeft de externe dossierbeoordelaar de aanbodbrief voorafgaand aan de verzending gecontroleerd. Dit proces is afgerond. Na acceptatie van de aanbodbrief en de uitbetaling stelt de externe dossierbeoordelaar vast of het herstel van derivaten en/of leningen juist heeft plaatsgevonden.

3.3 Bij de overige twee banken kan beoordeling van de aanbodbrief ook achteraf plaatsvinden

Bij de twee overige banken heeft de AFM optimalisaties toegestaan. Hierdoor is de mogelijkheid geboden om door de bank opgestelde aanbodbrieven achteraf – dus na verzending aan de MKB-klant – te laten beoordelen door de externe dossierbeoordelaar. Dit mede om te voorkomen dat de werkzaamheden van de externe dossierbeoordelaar een belemmerend effect hebben op de voortgang van de verzending van aanbodbrieven. Hierdoor hebben MKB-klanten eerder een compensatie aanbod ontvangen. Als na de beoordeling door de externe dossierbeoordelaar blijkt dat de aangeboden compensatie te hoog is, dan hoeft de MKB-klant niets terug te betalen. Indien de aangeboden compensatie te laag blijkt, ontvangt de MKB-klant een aanvullende compensatie.

Het stadium waarin de twee betreffende banken zich bevinden verschilt. Eén bank heeft in het eerste kwartaal van 2019 zijn laatste MKB-klanten een aanbodbrief gestuurd. Bij deze bank heeft de externe dossierbeoordelaar de afgelopen maanden in bepaalde gevallen bevindingen geconstateerd. Deze bevindingen zijn voor de bank aanleiding geweest om zelf ook aanvullende interne controlewerkzaamheden te verrichten. Indien wordt vastgesteld dat een MKB-klant recht heeft op aanvullende compensatie, wordt een nieuwe compensatieberekening opgesteld. Deze compensatieberekening wordt beoordeeld door de externe dossierbeoordelaar. Op basis van de bevindingen verwacht deze bank dat circa 10% van de MKB-klanten waarbij de beoordeling na verzending van de aanbodbrief plaatsvindt een aanvullende compensatie ontvangt. Deze MKB-klanten, ook degenen die al akkoord zijn gegaan, hoeven hier zelf geen actie op te ondernemen. Indien op basis van bevindingen wordt vastgesteld dat de MKB-klant te veel compensatie heeft ontvangen, dan mag de MKB-klant dit voordeel behouden.

Bij de andere bank is de beoordeling van de externe dossierbeoordelaar in 2019 langzaam op gang gekomen. Tot op heden heeft de externe dossierbeoordelaar een beperkt aantal bevindingen. Bij de meest complexe klantdossiers vindt de beoordeling van de aanbodbrieven plaats voorafgaand aan verzending. De AFM blijft de assurancewerkzaamheden van de externe dossierbeoordelaars nauwgezet monitoren en ziet toe op de opvolging die de banken hieraan geven.

4. Toezicht AFM

Op verzoek van de minister van Financiën heeft de Derivatencommissie een voorschrijvend Uniform Herstelkader (UHK) opgesteld dat voorziet in de compensatie van MKB-klanten die rentederivaten hebben afgenomen. De AFM houdt toezicht op de uitvoering van het UHK door de banken en de assurancewerkzaamheden hierop door de externe dossierbeoordelaars.

4.1 Banken voeren het 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.

4.2 Externe dossierbeoordelaars beoordelen de uitvoering van de bank

De werkzaamheden van de banken worden beoordeeld door de externe dossierbeoordelaars. Zij bewaken de kwaliteit en de uitvoering van de herbeoordeling gedurende het gehele traject. De AFM ziet dat de externe dossierbeoordelaars een belangrijke rol vervullen. Een goede uitvoering van het UHK is complex en bewerkelijk en de assurancewerkzaamheden van de externe dossierbeoordelaars zorgen er mede voor dat de banken het UHK zorgvuldig uitvoeren.

4.3 De AFM houdt toezicht op de bank en de externe dossierbeoordelaar

In de afgelopen periode heeft de AFM intensief toezicht gehouden op de banken en externe dossierbeoordelaars. Hierbij is in het bijzonder aandacht uitgegaan naar de twee banken die eind 2018 nog niet al hun MKB-klanten een aanbodbrief hadden gestuurd.

In het kader van procesoptimalisaties heeft de AFM vorig jaar aan banken de ruimte geboden om de beoordeling door de externe dossierbeoordelaar op bepaalde onderdelen gerichter uit te voeren. Ook is de mogelijkheid geboden om door de bank opgestelde aanbodbrieven in bepaalde gevallen achteraf te laten beoordelen door de externe dossierbeoordelaar. Als randvoorwaarden voor toepassing van de optimalisaties gelden onder meer dat waarborgen zijn getroffen dat de MKB-klant materieel niet slechter af is en dat de optimalisatie ervoor zorgt dat de MKB-klant eerder over zijn compensatie kan beschikken. De AFM heeft deze waarborgen getoetst en waar nodig op onderdelen aangestuurd op aanscherping van uitvoerings- en beoordelingsprocessen. De AFM ziet erop toe dat het systeem borgt dat MKB-klanten de compensatie krijgen waar zij recht op hebben onder het UHK.

De AFM ontvangt signalen van MKB-klanten en hun vertegenwoordigers en acht deze van groot belang om de feitelijke uitvoering en de klantbeleving in continuïteit te kunnen monitoren. De binnenkomende signalen worden beoordeeld op relevantie en of er sprake is van een incident of een meer structurele tekortkoming. Naar aanleiding van deze signalen zijn nadere informatieverzoeken aan de banken gestuurd om te verifiëren of sprake is van een potentiële tekortkoming in de uitvoering

van het UHK. Waar nodig is diepgaander onderzoek geweest dat in enkele gevallen heeft geleid tot aanpassingen in de uitvoeringsprocessen.

Ook voert de AFM doorlopend 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 betreffende dossiers door de bank hersteld. Daarnaast worden de bank en externe dossierbeoordelaar verzocht om een impact assessment te maken om na te gaan of de fout ook bij andere dossiers gemaakt is. Ook 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 zorgvuldig door de banken plaatsvindt.

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.