



Tussentijdse voortgangsrapportage

Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB

Publicatiedatum: 01-nov-2018

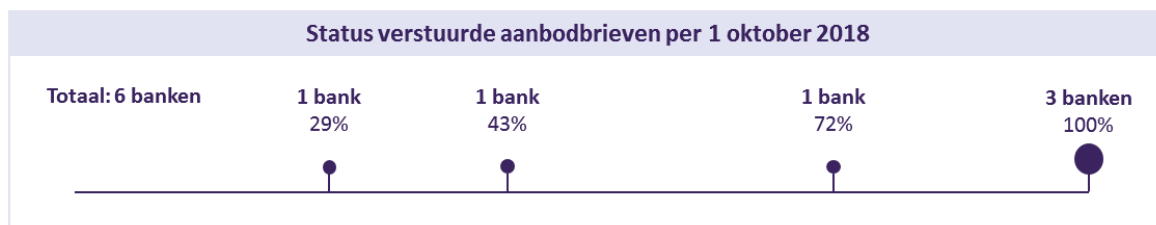
Autoriteit Financiële Markten

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

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

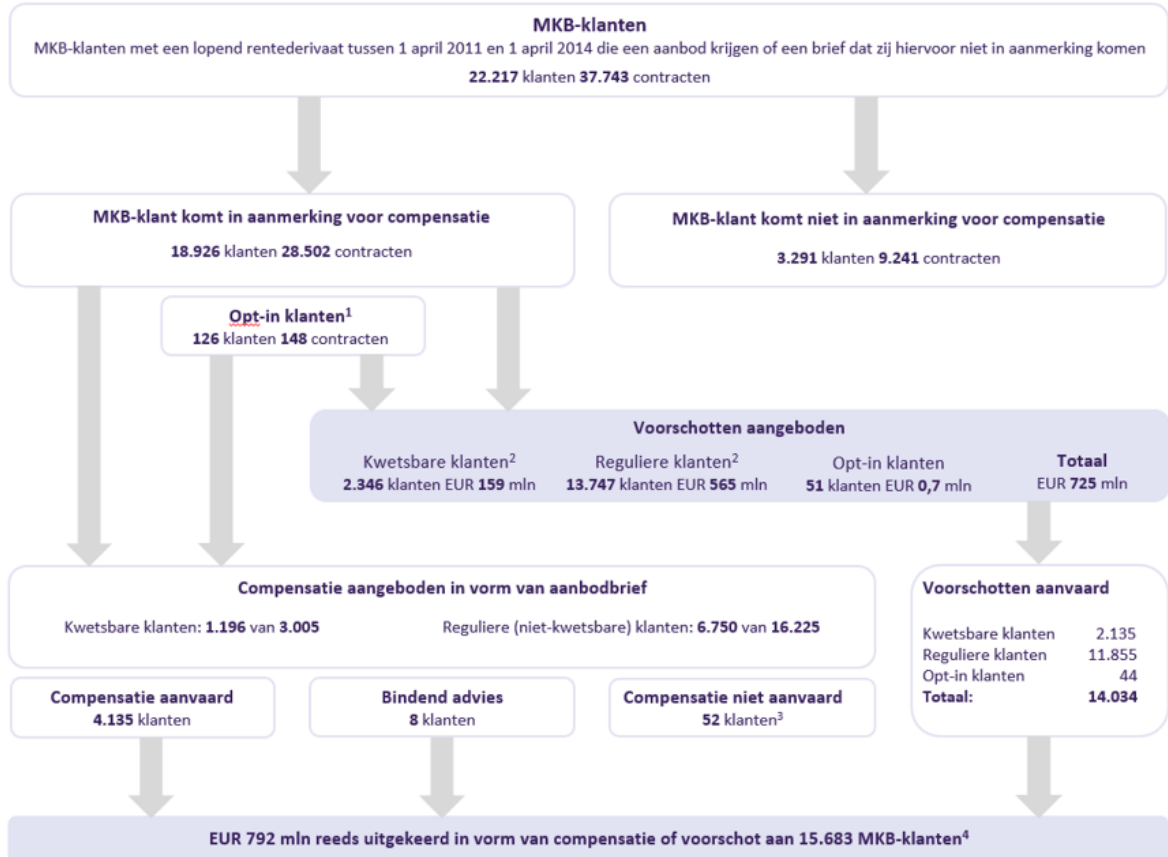
1. Samenvatting

Het Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB (UHK) bepaalt hoe herbeoordelingen van rentederivaten door de banken moeten worden uitgevoerd. MKB-kanten die hiervoor in aanmerking komen op grond van het UHK, ontvangen een compensatie. In deze tussentijdse voortgangsrapportage gaat de AFM in op de voortgang van de uitvoering van het UHK door de banken per 1 oktober 2018.



- Het aantal verstuurd aanbodbrieven per maand is flink toegenomen ten opzichte van de vorige voortgangsrapportage (peildatum 1 juni 2018).
- Drie banken hebben al hun MKB-kanten een aanbodbrief (met daarin een compensatieberekening) gestuurd. Eén bank is ver gevorderd met het versturen van aanbodbrieven aan haar MKB-kanten en verwacht in december 2018 de laatste aanbodbrief te versturen.
- Twee banken, met de meeste klantdossiers, hebben de afgelopen periode procesoptimalisaties doorgevoerd. Deze optimalisaties hebben bij beide banken geleid tot een versnelling in het proces, echter niet alle klanten bij deze banken zullen in 2018 een aanbod ontvangen:
 - Een bank stuurt het grootste deel van haar klanten in 2018 een aanbodbrief en houdt rekening met een uitloop naar Q1 2019 voor het resterende deel.
 - De andere bank verwacht dit jaar tweederde van haar klanten een aanbodbrief te sturen en geeft aan de overige klanten een volledig voorschot te verstrekken. Deze bank geeft aan dat deze klanten in 2019 een aanbodbrief krijgen.
- Per 1 oktober 2018 hebben 4.135 MKB-kanten het aanbod van hun bank geaccepteerd en 52 MKB-kanten hebben het aanbod afgewezen. Tot op heden hebben 8 MKB-kanten van de mogelijkheid gebruik gemaakt om het compensatievoorstel van de bank voor te leggen aan de Bindend Adviescommissie.
- De AFM zal begin 2019 rapporteren over de voortgang per december 2018.

Stand per 1 oktober 2018



- 1 Betreft enkel opt-in klanten die in aanmerking komen voor compensatie.
- 2 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.
- 3 52 MKB-klienten hebben het aanbod afgewezen en 287 MKB-klienten hebben niet gereageerd binnen de reactietermijn.
- 4 Na aanvaarding van het aanbod of het voorschot vindt uitbetaling uiterlijk na vier weken plaats.

2. Voortgang uitvoering UHK

2.1. Verzending brieven

Drie banken hebben al hun MKB-klienten een aanbodbrief (met daarin een compensatieberekening) gestuurd. Eén bank is ver gevorderd met het sturen van aanbodbrieven aan haar MKB-klienten en verwacht in december 2018 haar laatste aanbodbrief te versturen.

De twee overige banken, met de meeste klantdossiers, hebben procesoptimalisaties doorgevoerd. Door die procesoptimalisaties zijn beide banken nu beter in staat om op structurele wijze geplande aantallen aanbodbrieven te versturen. Het aantal verstuurd aanbodbrieven per maand is flink toegenomen ten opzichte van de vorige voortgangsrapportage (peildatum 1 juni 2018). Eén van de twee banken met de meeste klantdossiers stuurt het grootste deel van haar klienten in 2018 een aanbodbrief maar houdt rekening met een uitloop naar Q1 2019 voor het resterende deel van haar MKB-klienten. De andere bank verwacht dit jaar tweederde van haar MKB-klienten een aanbodbrief te sturen. Deze bank is nog niet in staat om in 2018 een aanbodbrief te sturen naar MKB-klienten waarvan het klantdossier slechts deels geautomatiseerd wordt behandeld. De bank heeft aangegeven deze MKB-klienten dit jaar nog een volledig voorschot te verstrekken. Dit volledig voorschot is gebaseerd op het verwachte totale compensatiebedrag waar een MKB-klant onder het UHK recht op heeft. In 2019 ontvangen deze klienten een aanbodbrief en als blijkt dat het definitieve compensatiebedrag daarin lager ligt dan het verstrekte voorschot, hoeft de klant het verschil niet terug te betalen. Bij een hoger compensatiebedrag krijgt de klant het verschil alsnog uitgekeerd.

In de samenvatting van deze tussentijdse voortgangsrapportage is de voortgang van de herbeoordeling schematisch weergegeven, waarbij per onderdeel op geaggregeerd niveau (van alle banken gezamenlijk) is aangegeven om hoeveel MKB-klienten het gaat en welke bedragen daarmee zijn gemoeid. In dit schema staat ook weergegeven hoeveel MKB-klienten met één of meerdere rentederivaten 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. Procesoptimalisaties

De afgelopen periode heeft de AFM samen met de banken en externe dossierbeoordelaars gesproken over het doorvoeren van procesoptimalisaties. De twee banken met de meeste klantdossiers hebben meerdere optimalisaties geïmplementeerd. De geïmplementeerde procesoptimalisaties hebben bij beide banken geleid tot een versnelling in het beoordelingsproces.

De optimalisaties zien vooral op een efficiëntere inrichting van het controleproces. Dit is mogelijk doordat banken en externe dossierbeoordelaars in de afgelopen periode het beoordelings- en controleproces hebben ingericht, afgestemd en voorzien van kwaliteitswaarborgen. Hierdoor is de kwaliteit van de aanbodbrieven verbeterd, wat een efficiëntere inrichting van het controleproces mogelijk heeft gemaakt.

Eén van de twee banken heeft op dit moment een optimalisatie geïmplementeerd waarbij de externe dossierbeoordelaar de aanbodbrief controleert nadat deze naar de MKB-klant is gestuurd. Hiermee

wijzigt het moment waarop de controle plaatsvindt. Als na de controle door de externe dossierbeoordelaar blijkt dat de aangeboden compensatie te hoog is, hoeft de klant niets terug te betalen. Indien de aangeboden compensatie te laag blijkt, ontvangt de MKB-klant een aanvullende compensatie. De controle van complexere klantdossiers blijft in beginsel vooraf plaatsvinden. De andere bank verwacht binnen afzienbare tijd voor een deel van haar MKB-klanten een vergelijkbare optimalisatie te implementeren.

Aan de optimalisaties heeft de AFM randvoorwaarden verbonden. De optimalisaties mogen geen afbreuk doen aan de zorgvuldigheid van het aanbod.

2.3 Acceptatie van aanbod

Op 1 oktober 2018 hebben 4.135 MKB-klanten het aanbod van hun bank geaccepteerd en 52 MKB-klanten hebben het aanbod afgewezen. Een aantal van 287 MKB-klanten heeft niet gereageerd binnen de reactietermijn. Tot op heden hebben 8 MKB-klanten van de mogelijkheid gebruik gemaakt om het compensatievoorstel van de bank voor te leggen aan de Bindend Advies-commissie.

2.4 Vooruitblik

De AFM monitort de banken die momenteel nog aanbodbrieven aan MKB-klanten versturen en zal mogelijkheden voor procesoptimalisaties met banken en externe dossierbeoordelaars verder onderzoeken.

De AFM zal begin 2019 rapporteren over de voortgang per december 2018.

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 ontleen. Door veranderende wet- en regelgeving op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet actueel is op het moment dat u deze leest. 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.