



# Eindrapportage

Uniform Herstellkader Rentederivaten MKB

Datum: 11 mei 2021

Autoriteit Financiële Markten

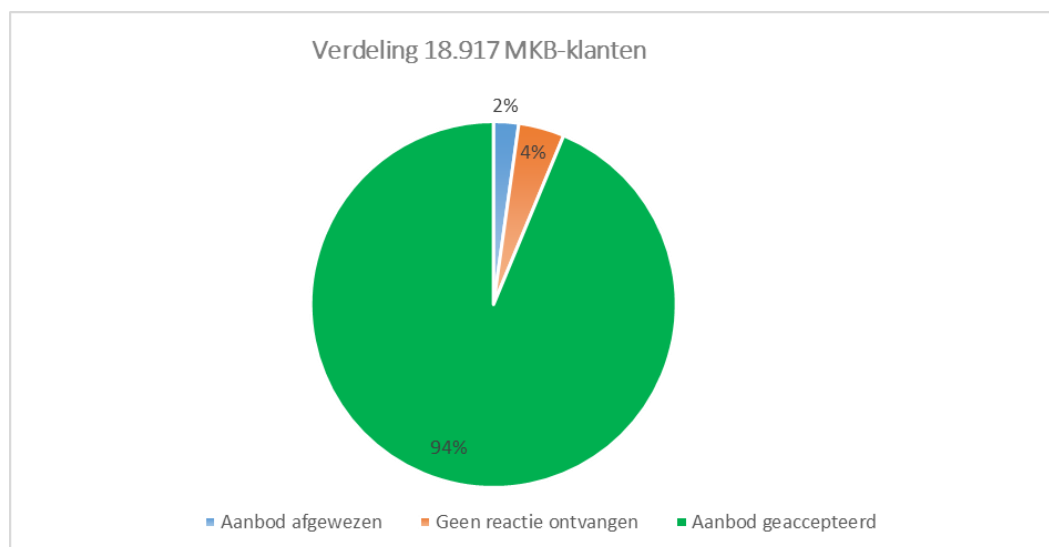
De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

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

## 1. Samenvatting

Het Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB (UHK) schrijft voor hoe de zes betrokken banken de herbeoordelingen van rentederivaten dienen uit te voeren. Eind 2019 hebben alle MKB-kanten die hier op grond van het UHK voor in aanmerking komen, een compensatie-aanbod ontvangen. Inmiddels is de compensatie uitbetaald aan deze klanten en nu de externe dossierbeoordelaars hun werkzaamheden vrijwel hebben afgerond, eindigt het specifieke toezicht van de AFM op de uitvoering van het UHK. Met deze Eindrapportage rapporteert de AFM voor de laatste keer over de uitkomsten van het compensatietraject per peildatum 31 maart 2021.

- Per 31 maart 2021 is aan alle 18.917 MKB-kanten een bedrag van bijna € 1,6 mrd aan compensatie aangeboden en, indien geaccepteerd, is het bedrag uitgekeerd. Doordat de meeste banken hun klanten in 2018 al een voorschot hadden aangeboden, was in het eerste kwartaal van 2019 al € 1,2 mrd aan klanten uitgekeerd.
- Van de betrokken MKB-kanten is 94% akkoord gegaan met het compensatievoorstel dat uit het UHK volgt, 4% van de klanten heeft niet gereageerd en 2% heeft het aanbod afgewezen.

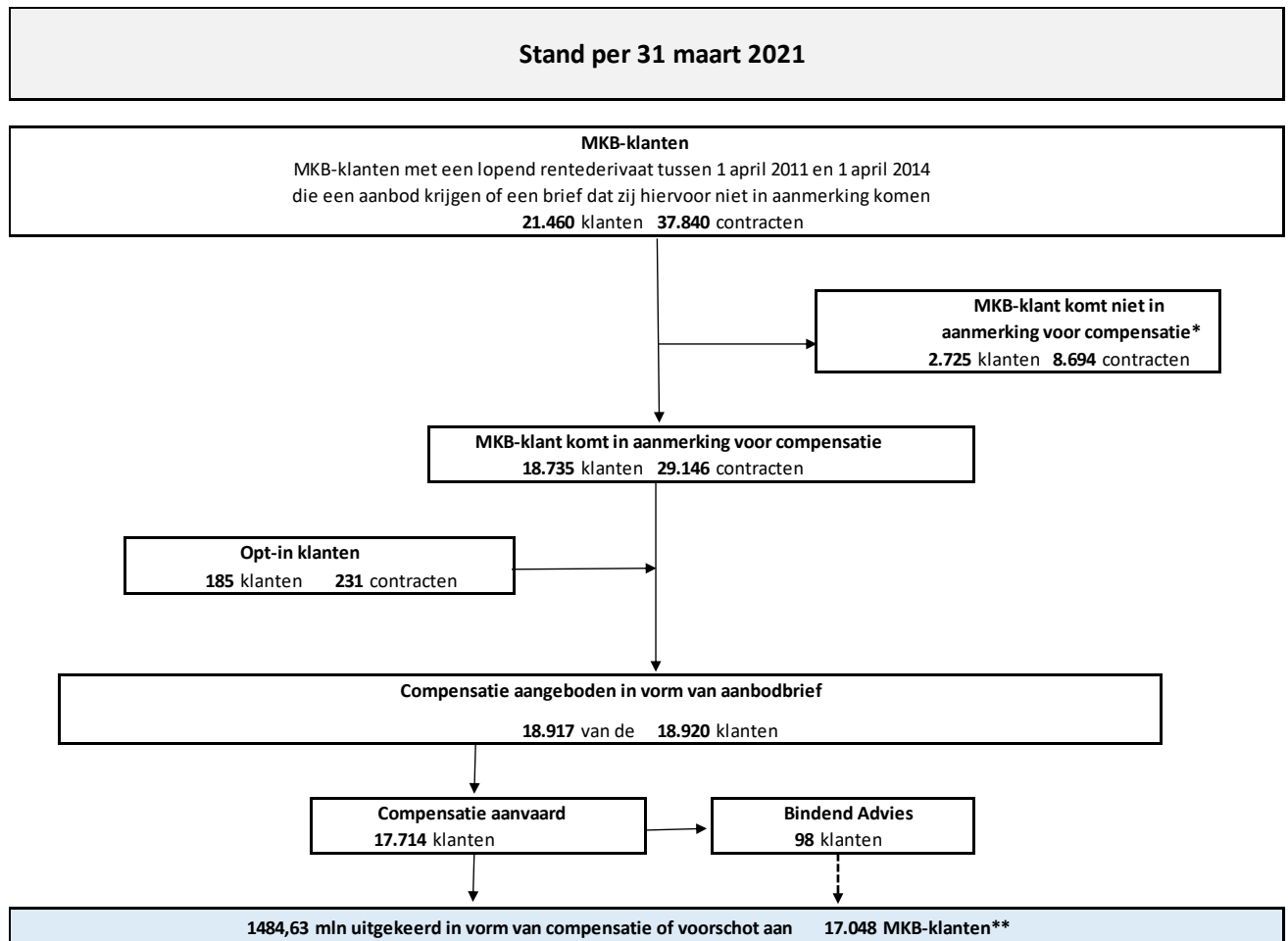


Figuur 1: Onderverdeling van MKB-kanten die in aanmerking komen voor compensatie

- In totaal hebben 17.714 klanten het aanbod geaccepteerd en 1186 klanten hebben het aanbod niet geaccepteerd. Bij de 1186 klanten die het aanbod niet hebben geaccepteerd, is in 288 gevallen sprake van een faillissement en bij 477 klanten kwam de compensatieberekening uit op € 0<sup>1</sup>.
- De externe dossierbeoordelaars hebben eind maart 2021 de reguliere controles afgerond en daarmee getoetst of het juiste compensatiebedrag is aangeboden. De externe dossierbeoordelaars zullen voor een beperkt aantal klanten, waar voornamelijk sprake is van Bindend Advies, nog werkzaamheden met betrekking tot de eindafrekening verrichten.

<sup>1</sup> Bijvoorbeeld door in mindering brengen van de compensatie met eerdere financiële tegemoetkomingen of openstaande/kwijtgescholden schulden.

**Figuur 2**  
**Voortgang banken uitvoering UHK**



*\*) Onder meer klanten die qua omvang kwalificeren als professioneel komen niet in aanmerking voor compensatie uit hoofde van het UHK*

*\*\*\*) Niet alle klanten die de compensatie hebben aanvaard is ook een bedrag uitgekeerd door nul-euro compensaties/in mindering brengen kwijtescholden schulden*

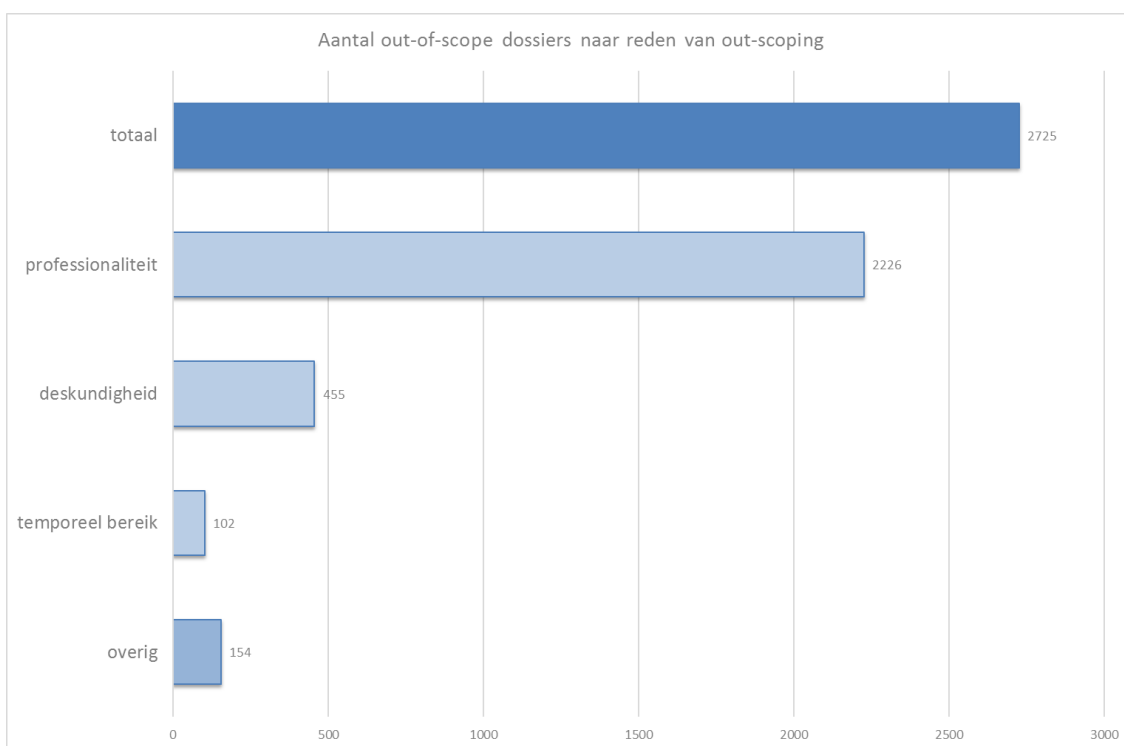
## 2. Voortgang uitvoering UHK door de banken

### 2.1 Verzending van aanbodbrieven

Eind 2019 hadden de zes banken al hun MKB-klienten die recht hebben op compensatie onder het UHK een aanbod (met daarin een voorstel tot compensatie) gestuurd.

In figuur 2 van deze eindrapportage is de uitkomst 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.<sup>2</sup>

In figuur 2 staat ook hoeveel MKB-klienten niet in aanmerking kwamen voor compensatie onder het UHK. De reden waarom een MKB-klient niet in aanmerking is gekomen (out-of-scope), is de figuur hieronder weergegeven.



Figuur 3: Uitsplitsing naar reden van out-scoping. Een klant kan om meerdere redenen out-of-scope zijn.

Uit figuur 3 volgt dat van de 2725 klienten die niet in aanmerking kwamen voor UHK-aanbod, de meeste MKB-klienten (82%) kwalificeren vanwege hun omvang – te bepalen aan de hand van het balanstotaal, de omzet en het eigen vermogen – als professioneel en vallen niet binnen de scope van het UHK.<sup>3</sup> Daarnaast zijn er 455 MKB-klienten out-of-scope geplaatst omdat ze als deskundig kwalificeren. Tot slot kwamen 154 klienten om overige redenen niet in aanmerking.<sup>4</sup>

<sup>2</sup> Het overzicht geeft de uitkomst van het UHK Compensatietraject weer per peildatum 31 maart 2021.

<sup>3</sup> De vereisten waaraan een klant moet voldoen, zijn toegelicht in het UHK, waar artikel 3.1.6 t/m 3.1.12 beschrijven wanneer een MKB-klant als professioneel wordt gekwalificeerd of deskundig wordt geacht. Artikel 3.1.4 e.v. licht het temporeel bereik toe.

<sup>4</sup> Dit betreft voornamelijk klienten die niet in Nederland gevestigd zijn.

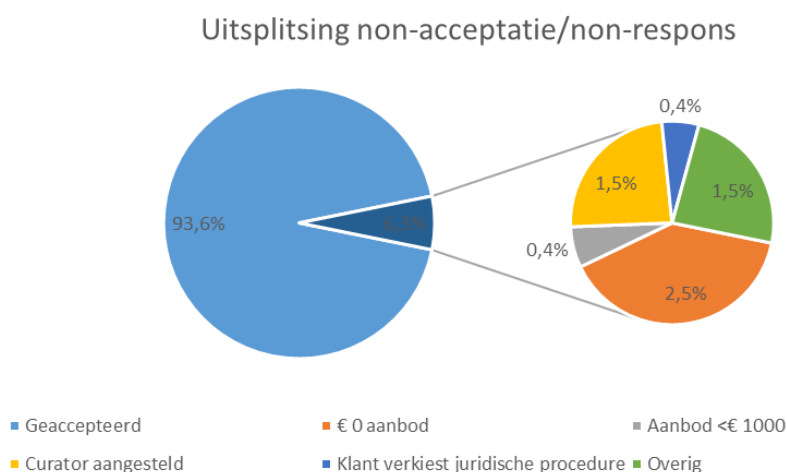
## 2.2 Traject na ontvangst aanbodbrief

Het UHK schrijft voor dat de MKB-klant na ontvangst van het aanbod in beginsel een termijn van 12 weken kreeg voor acceptatie van het aanbod. Deze termijn werd verlengd als klanten nog vragen hadden of nieuwe informatie aanleverden. Na acceptatie van het aanbod is door de banken uitbetaald (inclusief actualisatie en oprenting) en zijn lopende derivaten en/of leningen aangepast als dat volgens het UHK vereist was.

## 2.3 Acceptatiegraad van aanbod hoog

Op 31 maart 2021 hebben 18.917 MKB-klanten een aanbod gekregen. 94% van de MKB-klanten hebben het aanbod van hun bank per peildatum geaccepteerd, 2% heeft het aanbod afgewezen en 4% heeft niet gereageerd.

MKB-klanten die het aanbod hebben afgewezen of niet hebben gereageerd, zijn veelal MKB-klanten die een compensatieaanbod van € 0 hebben gekregen<sup>5</sup> of waar een curator betrokken is omdat sprake is van een faillissement.



*Figuur 4: Onderverdeling van MKB-klanten die het aanbod hebben afgewezen of niet hebben gereageerd binnen de reactietermijn*

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat 0,4% van de MKB-klanten het compensatie-aanbod hebben afgewezen en een juridische procedure zijn gestart<sup>6</sup>.

## 2.4 Inhoudelijke reacties op het aanbod

Het UHK schrijft voor dat de banken hun MKB-klanten in de gelegenheid stellen inhoudelijk op de aanbodbrief te reageren. MKB-klanten zijn door de bank opgeroepen hun aanbodbrief te controleren<sup>7</sup> en eventueel nieuwe informatie aan te leveren waar de bank bij het opstellen van het aanbod niet over

<sup>5</sup> Bijvoorbeeld door in mindering brengen van eerdere financiële tegemoetkomingen of kwijtgescholden schulden.

<sup>6</sup> Dit betreft 94 klanten die een procedure waren gestart. Op 31 maart 2021 liepen hiervan nog 65 procedures.

<sup>7</sup> De AFM heeft in 2017 een [checklist](#) gepubliceerd die een handleiding vormde voor de MKB-klant om zijn aanbodbrief te controleren.

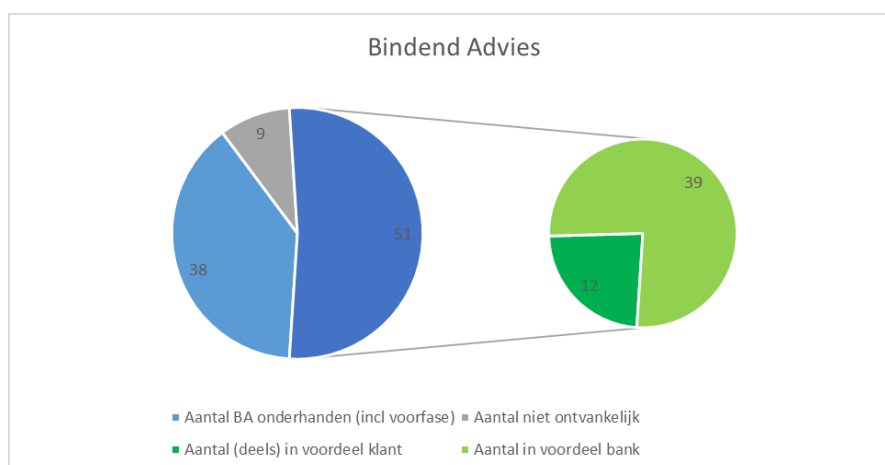
beschikte<sup>8</sup>. In die gevallen waarbij klanten nieuwe informatie hebben aangeleverd, heeft de bank de nieuwe informatie verwerkt aan de hand van het UHK, waarna de externe dossierbeoordelaar deze verwerking heeft getoetst en de bank zo nodig de betreffende MKB-klant heeft voorzien van een aanvullend compensatieaanbod. Gedurende de uitvoering van het UHK hebben in totaal 92 MKB-klanten een aanvullend compensatieaanbod ontvangen op basis van nieuw aangeleverde informatie.

Daarnaast zijn MKB-klanten in de gelegenheid gesteld om te reageren op het aanbod als zij van mening waren dat de bank het UHK niet juist heeft toegepast op hun dossier. De bank heeft dan de toepassing van het UHK op het betreffende dossier heroverwogen. De externe dossierbeoordelaar heeft deze overweging getoetst. Indien de MKB-klant in het gelijk is gesteld, dan heeft de MKB-klant de aanvullende compensatie ontvangen waar hij recht op heeft onder het UHK. Gedurende de uitvoering van het UHK hebben 115 MKB-klanten een aanvullend compensatieaanbod ontvangen op basis van een reactie op de toepassing van het UHK door de bank.

## 2.5 Bindend advies

Op specifieke onderdelen van het aanbod kon de MKB-klant om bindend advies vragen. Het ging hier om MKB-klanten die een aanbod van hun bank onder het UHK hadden geaccepteerd, maar zich niet konden 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<sup>9</sup> staat meer informatie over het bindend advies traject. Indien een MKB-klant het aanbod niet had geaccepteerd, was het niet mogelijk een bindend advies aan te vragen. Een MKB-klant kon dan wel een geschil voorleggen aan de civiele rechter.

In totaal hebben op peildatum 100 MKB-klanten de mogelijkheid benut om het compensatievoorstel van de bank voor te leggen aan de Bindend Advies-commissie. Van deze 100 Bindend Advies-verzoeken zijn er 60 afgehandeld door de Bindend Advies-commissie en in 2 gevallen zijn bank en klant er alsnog onderling uitgekomen. Zoals weergegeven in figuur 5 is in 51 gevallen uitspraak gedaan waarbij 12 verzoeken (gedeeltelijk) zijn toegewezen en 39 verzoeken zijn afgewezen. Daarnaast waren 9 Bindend Advies-verzoeken niet ontvankelijk.



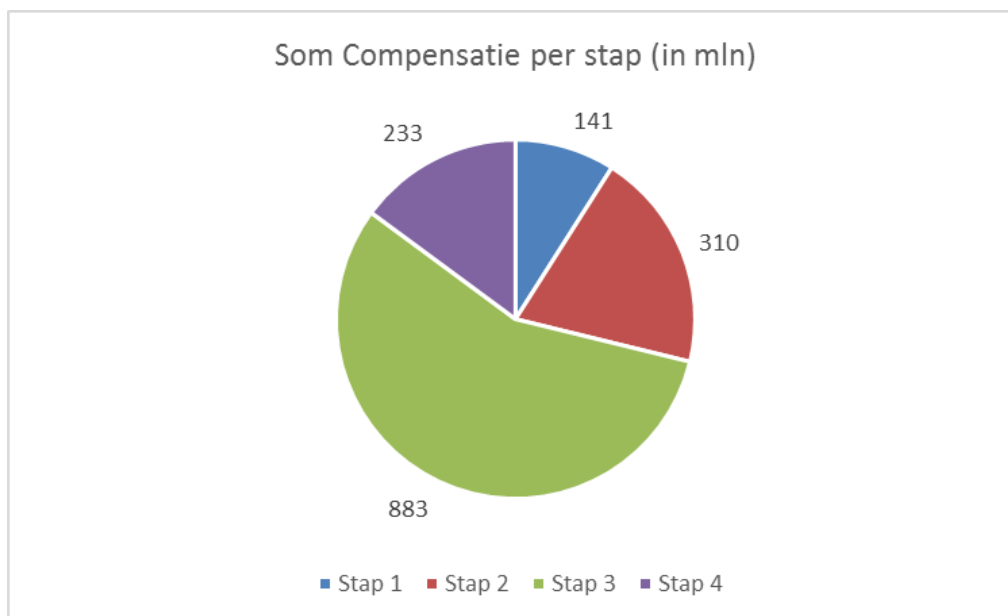
Figuur 5: Aanvragen Bindend Advies met onderverdeling uitspraak voordeel klant/voordeel bank

<sup>8</sup> Dit kon bijvoorbeeld het geval zijn vanwege het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn van klantgegevens.

<sup>9</sup> <https://www.derivatencommissie.nl/>

## 2.6 Toelichting aangeboden compensatie

Ingevolge de toepassing van het UHK is in totaal bijna € 1,57 mrd als compensatie aangeboden aan MKB-klienten. De compensatie wordt in het UHK opgebouwd uit vier verschillende elementen: Stap 1 t/m 4. Voor elk derivaat is bepaald welke stappen van toepassing zijn en is vervolgens de compensatie berekend. In de figuur hieronder is aangegeven hoe de som van compensatie van € 1,57 mrd is verdeeld over deze 4 stappen.



Figuur 6: Onderverdeling van totaal aangeboden compensatie over de verschillende stappen van het UHK

In onderstaande tabel is per stap aangegeven hoeveel klanten in aanmerking kwamen voor een compensatie en wat de gemiddelde compensatie per klant was.

	Aantal klanten	Gemiddelde compensatie
Stap 1	878	€ 161 dzd
Stap 2	11.290	€ 27 dzd
Stap 3	17.296	€ 51 dzd
Stap 4	6.237	€ 37 dzd

### Stap 1 Complexe producten

Het UHK vereist dat gestructureerde, complexe ('exotische') derivaten worden omgezet naar een eenvoudig product (cap of swap). De wijze waarop dit dient te gebeuren is per product in het UHK vastgesteld. Een beperkt aantal klanten (circa 5% van alle MKB-klienten) had een complex derivaat. De gemiddelde compensatie uit stap 1 is relatief hoog en varieert aanzienlijk: bij sommige klanten bedraagt de compensatie enkele tientjes, maar in een aantal gevallen zijn er enkele miljoenen mee gemoeid.

### Stap 2 Technisch herstel

Wanneer het rentederivaat niet goed aansluit op de lening(en) is in stap 2 bepaald hoe dit derivaat passend moet worden gemaakt. Dit heet technisch herstel. Om recht te doen aan de verscheidenheid aan



klantsituaties is deze stap in het UHK vrij uitgebreid opgeschreven. In lijn hiermee lopen de compensatiebedragen aanzienlijk uiteen. De gemiddelde compensatie bedraagt 27 duizend euro, maar de spreiding is groot. Voor veel klanten ligt de compensatie onder de 1000 euro, maar voor enkele tientallen komt de compensatie van deze stap uit op enkele miljoenen euro's.

### Stap 3 Couancevergoeding

Het UHK abstraheert in stap 3 van dossierspecifieke kenmerken: voor iedere klant is de compensatie op dezelfde wijze vastgesteld en die is gemaximeerd op € 100.000. Dit komt terug in de beperkte spreiding van de compensatie in deze stap. De gemiddelde couancevergoeding bedraagt € 51 duizend. Doordat deze stap van toepassing is op bijna alle betrokken MKB-klanten, komt het grootste deel van de totale compensatie voor rekening van deze stap.

### Stap 4 Rente-opslagen

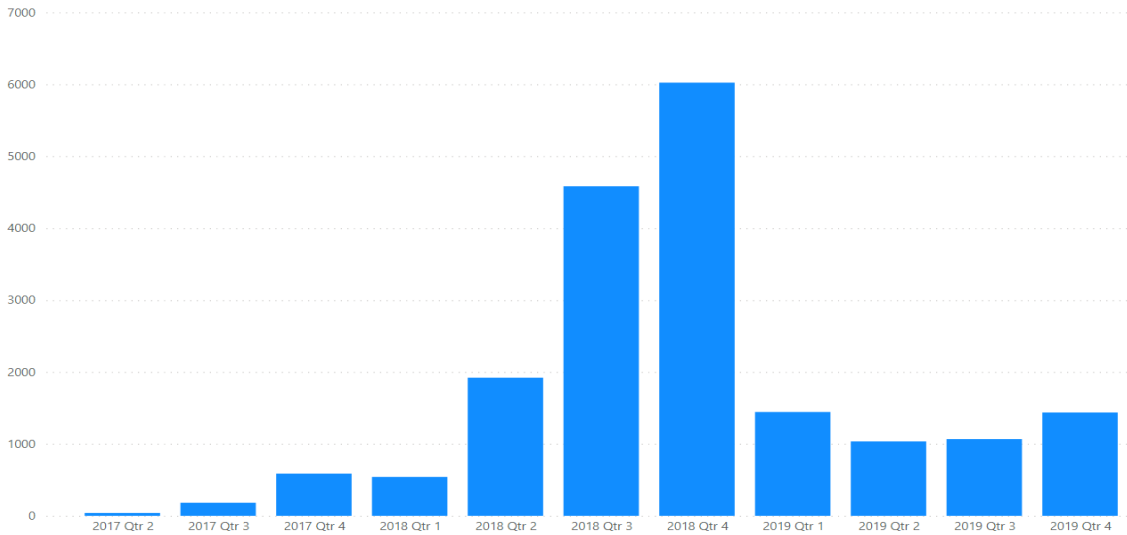
Ook in stap 4 is geabstraheerd van dossierspecifieke kenmerken, maar de duur en de omvang van de rente-opslag zijn bepalende variabelen voor het uiteindelijke compensatiebedrag. Klanten waar de bank gedurende de looptijd van het derivaat de rente-opslag heeft verhoogd, hebben in deze stap een vergoeding gekregen.

Samengevat geldt dat het UHK heeft beoogd een compensatiekader vast te stellen dat recht doet aan de grote verscheidenheid van klantsituaties. Dit is terug te zien in de aanzienlijke spreiding van de compensatievergoedingen in de stappen 1 en 2.

Verder heeft het UHK met de couancevergoeding in stap 3 beoogd een integrale oplossing te bieden aan MKB-klanten en ook rekening te houden met tekortkomingen bij het adviseren en informeren van de klant door de bank. Het is niet goed objectief vast te stellen wat het nadeel is voor een individuele klant. Daarom is in stap 3 geabstraheerd van klantspecifieke kenmerken. Bijna 60% van de aangeboden compensatievergoeding ziet op stap 3, de couancevergoeding.

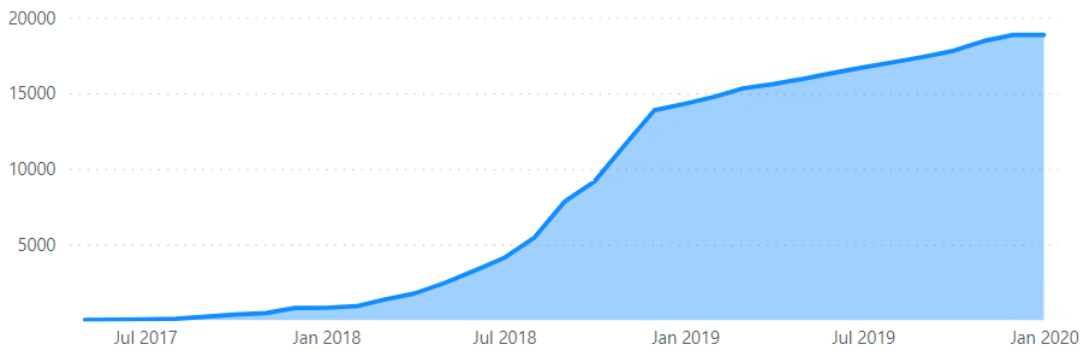
## **2.7 Toelichting verzonden brieven**

De banken hebben compensatiebrieven verzonden in de periode 2017-2019. De productie per kwartaal verschilde sterk: in het eerste jaar (2017) zijn beperkt brieven verstuurd. Banken die afhankelijk waren van geautomatiseerde processen en systemen konden pas vanaf de tweede helft van 2018 grote aantallen brieven verzenden. Als gevolg hiervan kwam pas in 2018 de productie op gang en is in de tweede helft van 2018 het leeuwendeel van de brieven verzonden.



*Figuur 7: aantal verzonden aanbodbrieven per kwartaal (alle banken gezamenlijk)*

Het aantal cumulatief verzonden brieven is in de grafiek hieronder (figuur 8) weergegeven, waar ook de duidelijke stijging is weergegeven die vanaf medio 2018 is ingezet. De brieven die in 2019 zijn verstuurd, zien vooral op de meer complexe klantdossiers.



*Figuur 8: aantal verzonden aanbodbrieven cumulatief weergegeven*

### 3. Werkzaamheden externe dossierbeoordelaars

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

#### **3.1 De externe dossierbeoordelaar bewaakt de kwaliteit gedurende het hele proces**

De externe dossierbeoordelaar heeft diverse assurance-werkzaamheden verricht op de dossiers van MKB-klienten en heeft de kwaliteit van de uitvoering van het UHK bewaakt gedurende het gehele traject.

Deze werkzaamheden vonden zowel plaats vóór als tijdens het opstellen van de aanbodbrief, alsmede na verzending van de aanbodbrief. Naast het beoordelen van de aanbodbrief borgden zij dat de banken de juiste data verzamelden en verrijkten voorafgaand aan de berekening van de compensatie. Ook toetsten zij de verwerking van inhoudelijke reacties van de MKB-klant en het traject na acceptatie. De externe dossierbeoordelaar zorgde zodoende voor aanscherping van de uitvoeringsprocessen bij de banken en deze extra zorgvuldigheid heeft geleid tot verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van het UHK.

#### **3.2 Bij vier van de zes banken heeft de externe dossierbeoordelaar de aanbodbrief vooraf gecontroleerd**

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

#### **3.3 Bij de overige twee banken heeft de beoordeling van de aanbodbrief ook achteraf plaatsgevonden**

Bij de twee overige banken (met de meeste klantdossiers) heeft de AFM optimalisaties toegestaan. Dit bood de mogelijkheid 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 vertragend effect hadden op de voortgang van de verzending van aanbodbrieven. Hierdoor ontvingen MKB-klienten eerder een compensatie-aanbod. Als na de beoordeling door de externe dossierbeoordelaar bleek dat de aangeboden compensatie te hoog was, dan hoefde de MKB-klant niets terug te betalen. Indien de aangeboden compensatie te laag bleek, heeft de MKB-klant een aanvullende compensatie ontvangen.

Bij deze twee banken zijn alle brieven inmiddels beoordeeld en heeft de externe dossierbeoordelaar de eindafrekening getoetst en in indien nodig of leningen en derivaten zijn aangepast, uitgezonderd de brieven waar nog een Bindend Advies-traject loopt. Er zijn nog zeer beperkt werkzaamheden die de externe dossierbeoordelaar moet doen. Dit betreft met name de verwerking van de Bindend-Advies uitspraken en de bijbehorende eindafrekening<sup>10</sup>, waarna de controles in het geheel zijn afgerond.

---

<sup>10</sup> Het betreft op 31 maart 2021 nog 48 zaken die in de loop van 2021 worden afgerond: 38 maal betreft het een Bindend-Advies traject en in de overige 10 zaken wordt nog een reactie van de klant verwacht voordat de eindafrekening kan worden beoordeeld.

## 4. Toezicht AFM

Op verzoek van de minister van Financiën heeft de Derivatencommissie in 2016 een voorschrijvend Uniform Herstelkader (UHK) opgesteld dat voorziet in de compensatie van MKB-kanten die rentederivaten hebben afgenomen. De AFM heeft toezicht gehouden op de uitvoering van het UHK door de banken en de assurance-werkzaamheden hierop door de externe dossierbeoordelaars.

### 4.1 Banken voeren het UHK uit

De banken waren verantwoordelijk voor de uitvoering van het UHK. Hiervoor werd van de banken verwacht dat zij een zorgvuldig en efficiënt proces voor de herbeoordeling hadden. Het goed en efficiënt uitvoeren van beoordelingen vereiste daarnaast van de banken dat zij beschikten over relevante data en voldoende capaciteit en expertise. De banken hebben beoordeeld of een MKB-klant in aanmerking komt voor compensatie op grond van het UHK. Als dat het geval was, maakten de banken een berekening van de compensatie en zorgden 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 werden beoordeeld door de externe dossierbeoordelaars. Zij bewaakten de kwaliteit en de uitvoering van de herbeoordeling gedurende het gehele traject. De AFM heeft gezien dat de externe dossierbeoordelaars een belangrijke rol vervullen. Een goede uitvoering van het UHK is complex en bewerkelijk en de assurance-werkzaamheden van de externe dossierbeoordelaars hebben er mede voor gezorgd dat de banken het UHK zorgvuldig uitvoeren.

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

Sinds de start van het UHK heeft de AFM intensief toezicht gehouden op de banken en externe dossierbeoordelaars.

In het kader van procesoptimalisaties heeft de AFM in 2018 aan banken de ruimte geboden om de beoordeling door de externe dossierbeoordelaar op bepaalde onderdelen gericht 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 golden 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 heeft erop toegezien dat het systeem borgt dat MKB-kanten de compensatie krijgen waar zij recht op hebben onder het UHK.

De AFM heeft signalen van MKB-kanten en hun vertegenwoordigers ontvangen en heeft deze van groot belang geacht om de feitelijke uitvoering en de klantbeleving in continuïteit te kunnen monitoren. 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.

De AFM heeft daarnaast gedurende het traject circa 500 dossiercontroles uitgevoerd aan de hand van deelwaarnemingen op (i) brieven die worden gestuurd aan MKB-kanten die te horen krijgen dat zij buiten de reikwijdte van het UHK vallen en (ii) op aanbodbrieven met compensatievoorstellen aan MKB-kanten.

In het geval de AFM bij het doen van deelwaarnemingen heeft geconstateerd dat de bank (materiële) fouten heeft gemaakt, zijn betreffende dossiers door de bank hersteld. Daarnaast zijn 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 heeft de AFM verzocht 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 heeft hiermee geborgd dat de banken en externe dossierbeoordelaars hun processen hierop aanpasten en de uitvoering van het kader zorgvuldig door de banken plaatsvond.

Nu alle klanten de UHK-compensatie hebben ontvangen en de EDB's hun werkzaamheden vrijwel hebben afgerond, eindigt het specifieke toezicht van de AFM op de uitvoering van het UHK.

Autoriteit Financiële Markten

T 020 797 2000 | F 020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

De tekst is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. 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.