

Rapportage rentederivatendienstverlening aan het MKB

Toezicht op herbeoordelingen door banken van rentederivaten bij het niet-professionele MKB

Maart 2015



De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-) professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

Samenvatting	4	
Inleiding	7	
1. Herbeoordelingen	9	
1.1 Wat is de voortgang en de planning?	9	
1.2 Wat komt er tot nu toe uit de herbeoordelingen?	10	
1.3 Wat is het oordeel van de AFM over de kwaliteit van de herbeoordelingen?	12	
1.4 Hoe communiceren de banken over de herbeoordelingen?	15	
1.5 Hoe gaan banken om met (voortijdig) beëindigde contracten?	17	
2. Oplossingen	20	
2.1 Welk beleid hebben banken om tot oplossingen te komen?	20	
2.2 Hoe komen banken in de praktijk tot oplossingen?	21	
3. Verantwoording	23	
Bijlage 1	Overzicht belangrijkste wettelijke eisen (niet uitputtend)	25
Bijlage 2	Toelichting op rentederivaten in het MKB	27
Bijlage 3	Voorrang voor kwetsbare klantgroepen	29
Bijlage 4	Onderpand- of bijstortverplichting niet aan de orde	30
Bijlage 5	Toelichting op verantwoording	32

Voortgang herbeoordeling rentederivaten MKB valt tegen, zorgvuldigheid vergt extra tijd

Zes betrokken banken moeten ongeveer 17.600 rentederivaten die lopen bij 14.316 MKB-ondernemingen herbeoordelen om te zien of de dienstverlening passend en zorgvuldig is geweest. Ze hadden op 31 december 2014 55 procent van de dossiers van kwetsbare klantgroepen herbeoordeeld en ongeveer 15 procent van het totaal. De AFM vindt dat banken verder hadden moeten en kunnen zijn. De herbeoordeling heeft vertraging opgelopen, doordat de kwaliteit aanvankelijk te wensen overliet. De AFM heeft hierop bijgestuurd. De kwaliteit van de herbeoordelingen is nu over het algemeen voldoende. Het aantal afgeronde herbeoordelingen waarover banken bevindingen hebben gerapporteerd is nog beperkt. Daarom vindt de AFM het nog te vroeg om conclusies te trekken over de uitkomsten.

De banken hadden aanvankelijk toegezegd eind 2014 de herbeoordeling van alle contracten van kwetsbare klantgroepen afgerond te hebben. Die hebben ze nu in het eerste kwartaal van 2015 afgerond. De drie kwetsbare klantgroepen zijn MKB-ondernemingen met een zogenoemde overhedge (de hoogte of looptijd van het derivaat komt niet overeen met het krediet), klanten van wie het krediet valt onder het bijzonder beheer van de banken en klanten die een complex rentederivaat hebben afgesloten. Daarnaast hadden de banken de ambitie om de herbeoordeling van vrijwel alle reguliere dossiers eind 2014 afgerond te hebben. Enkele banken hebben deze ambitie (grotendeels) waargemaakt. Bij vijf van de zes banken is de herbeoordeling van de reguliere dossiers uiterlijk medio 2015 afgerond. Bij één bank zal de herbeoordeling van reguliere dossiers doorlopen tot eind 2015. Deze bank laat, in tegenstelling tot andere banken, het bieden van oplossingen parallel lopen aan het uitvoeren van de herbeoordeling zelf. Alle banken hebben daarnaast toegezegd om alle klanten uiterlijk eind 2015 een oplossing te hebben geboden (voor zover nodig).

De AFM vindt dat de kwaliteit van de herbeoordeling voorop moet staan. Zonder een zorgvuldige herbeoordeling is het niet mogelijk om te komen tot passende oplossingen als er sprake is geweest van niet-passende of onzorgvuldige dienstverlening.

Aanleiding herbeoordeling

Omdat de AFM in een eerder onderzoek tekortkomingen heeft geconstateerd in de rentederivatendienstverlening heeft ze de banken opgeroepen om alle lopende derivaten bij het niet-professionele midden- en kleinbedrijf te herbeoordelen. Dit moeten ze doen aan de hand van de bestaande, wettelijke normen. Ook moeten ze zo nodig oplossingen bieden. De AFM heeft de belangrijkste wettelijke normen toegelicht in haar leidraad 'aanbevelingen rentederivatendienstverlening' van februari 2014.

Kwaliteit herbeoordeling

De opgelopen vertraging is grotendeels te verklaren door de verbeteringen die de betrokken banken moesten doorvoeren om de kwaliteit van de herbeoordelingen te verhogen. Uit AFM-steekproeven blijkt dat de banken tot nu toe één op de vijf dossiers niet goed genoeg hebben herbeoordeeld (per peildatum 13 februari 2015). De banken hebben de herbeoordeling van diverse dossiers voor een tweede keer moeten uitvoeren of de betreffende dossiers op aanvullende aspecten moeten toetsen. De AFM heeft daar veelal op moeten aandringen. Sommige banken hebben dit (deels) op eigen initiatief gedaan. De zorgen van de AFM waren het grootst in de beginperiode van het traject. De kwaliteit van de herbeoordelingen is de afgelopen periode aanmerkelijk verbeterd en is op dit moment over het algemeen voldoende. Dit geeft het vertrouwen dat de banken de herbeoordeling op een goede wijze zullen afronden. De AFM blijft met eenzelfde intensiteit steekproeven uitvoeren en acteren op alle dossiers die onvoldoende beoordeeld zijn.

Door banken gerapporteerde bevindingen

Het aantal herbeoordeelde klantdossiers waarover de banken bevindingen aan de AFM hebben gerapporteerd is nog beperkt. Deze bevindingen geven daarom slechts een eerste indruk. Het is te vroeg om hier conclusies aan te verbinden, bijvoorbeeld over de mate waarin dienstverlening passend en zorgvuldig was. De AFM verwacht hier in de loop van 2015 over te rapporteren, zodra zij hier een betrouwbare uitspraak over kan doen na eigen onderzoek. De herbeoordelingen door de banken laten tot dusver zien dat ongeveer 43 procent van de dossiers bevindingen bevatten.

Oplossingen

Banken moeten indien nodig oplossingen bieden aan klanten. De uitkomsten van de herbeoordeling door banken vormen de basis daarvoor. De meest cruciale fase komt dus nog, maar waar nodig bieden banken nu al oplossingen voor klanten met urgente problemen. De AFM vindt dat positief, omdat zij van banken verwacht dat zij oog hebben voor dringende gevallen. Een voorbeeld van een dergelijke oplossing is het aanpassen van het derivaat om een overhedge ongedaan te maken.

Bij het vinden van een oplossing verwacht de AFM dat de bank haar klant ten minste in de positie brengt waarvan sprake zou zijn geweest indien de bank de rentederivatendienstverlening vanaf aanvang van de dienstverlening op orde had gehad. Dat wil zeggen dat de klant wist waarvoor hij tekende, de risico's kon inschatten en op de gewenste manier zijn renterisico kon beheersen. Door steekproeven bewaakt de AFM de kwaliteit van die oplossingen.

In het eerste kwartaal van 2016 verwacht zij een rapportage uit te brengen met de eindstand ten aanzien van de herbeoordeling en het bieden van oplossingen.

Definitie niet-professioneel MKB¹

De herbeoordeling spitst zich specifiek toe op de dienstverlening aan zogenoemde niet-professionele klanten. Het overgrote deel van het MKB valt in deze categorie. Een onderneming kan als professioneel worden aangemerkt als deze voldoet aan minstens twee van de drie vereisten: i) balanstotaal van meer dan €20 miljoen; ii) omzet van meer dan €40 miljoen; iii) een eigen vermogen van €2 miljoen of meer.

¹ Banken kunnen ondernemingen die voldoen aan de criteria voor 'professionele' belegger aanmerken als niet-professioneel. Zij bedienen deze ondernemingen dan op dezelfde wijze als niet-professionele ondernemingen. Wij maken in deze rapportage geen onderscheid tussen ondernemingen die formeel ook als professioneel aangemerkt hadden kunnen worden en de ondernemingen waarbij dat niet had gekund. Daarnaast merken we op dat enkele banken meer dossiers herbeoordelen dan wij gevraagd hebben.

Aanleiding

Rentederivaten bieden ondernemingen de mogelijkheid zich te beschermen tegen de gevolgen van een stijging van de variabele rente. Uit onderzoek van de AFM is gebleken dat de dienstverlening van sommige banken op dit gebied aan het niet-professionele MKB mogelijk niet-passend of onzorgvuldig was. De AFM heeft de banken daarom medio 2014 opgeroepen om alle uitstaande rentederivatencontracten bij het niet-professionele MKB te herbeoordelen. In deze rapportage geeft de AFM inzicht in de stand van zaken per eind december 2014.

Scope herbeoordeling

Er staan per eind juli 2014 17.600 rentederivaten uit bij niet-professionele MKB-ondernemingen.^{2,3} Het aantal ondernemingen met een rentederivaat is lager, namelijk 14.316. Dit komt doordat een onderneming soms meer dan één derivaat heeft afgesloten. Per 1 januari 2015 telt de Kamer van Koophandel 422.268 actieve bedrijven in het Handelsregister die zij als MKB aanmerkt.

De banken toetsen de dossiers van klanten minimaal aan de bestaande, wettelijke normen.⁴ De banken geven bij de herbeoordeling voorrang aan kwetsbare klantgroepen.⁵ Nadat de banken de klantdossiers hebben beoordeeld, volgt het zo nodig bieden van oplossingen.

Recent heeft de AFM signalen en vragen gekregen over de zogenaamde onderpand- of bijstortverplichting. Dit onderwerp behoort niet tot de scope van deze rapportage. Gezien de actualiteit ervan grijpen wij wel deze rapportage aan om ons standpunt hierover uiteen te zetten. Wij verwijzen hiervoor naar bijlage 4.

Toezicht AFM

De AFM ziet er op toe dat banken de juiste criteria hanteren bij de herbeoordeling van uitstaande rentederivaten en zij controleert of de banken voldoende voortvarend handelen. Daartoe controleren we steekproefsgewijs de herbeoordelingen door banken. Ook toetst de AFM de door banken geboden oplossingen. Daarnaast vragen we periodiek informatie bij banken op over de voortgang.

² Eind mei 2014 heeft de AFM bekend gemaakt dat er 'ongeveer 17.000' contracten uitstonden. Dat was gebaseerd op opgaven van zes Nederlandse banken per 1 april 2014. Met die ca. 17.000 derivaten dekten de ondernemingen op dat moment (gedeeltelijk) het renterisico af van financieringen met een totaalbedrag van €26 miljard. De totale marktwaarde van die derivaten was in april 2014 €2,7 miljard negatief. Wij hebben geen nieuwe uitvraag gedaan van het renterisico dat (gedeeltelijk) is afgedekt. Ook de actuele (negatieve) marktwaarde is niet opnieuw uitgevraagd. Wel hebben twee banken sindsdien een hoger aantal uitstaande derivaten per peildatum 1 april 2014 gerapporteerd.

³ Een beknopte toelichting op de producten die de AFM onder (veel voorkomende) rentederivaten begrijpt en verschillende doelstellingen die bij het afsluiten van rentederivaten aan de orde kunnen zijn, is opgenomen als bijlage 2 bij dit rapport.

⁴ Bijlage 1 bevat een toelichting. Zie ook de AFM leidraad 'aanbevelingen rentederivatendienstverlening' (februari 2014).

⁵ De AFM licht dit nader toe in bijlage 3.

Geheimhoudingsplicht

De AFM is bij haar toezicht gebonden aan een geheimhoudingsplicht. Banken kunnen wel vrijwillig akkoord gaan met het noemen van naam en toenaam. Desgevraagd hebben de betrokken banken aangegeven dat zij dit niet willen. Tussen de banken bestaan overigens behoorlijke verschillen. Zowel in omvang en voortgang, als in de wijze waarop zij de herbeoordeling uitvoeren. Om daar recht aan te doen gebruiken wij in hoofdstuk 1.3 van deze rapportage letters (Bank A, Bank B, etc) om banken aan te duiden. Deze letters zijn willekeurig toegewezen.

1. Herbeoordelingen

1.1 Wat is de voortgang en de planning?

Wat waren de toezeggingen en verwachtingen van de banken?

Banken hadden toegezegd om eind 2014 de herbeoordeling van alle contracten van kwetsbare klanten afgerond te hebben. Daarnaast hadden de banken de ambitie om vrijwel alle reguliere dossiers eind 2014 afgerond te hebben. Hieronder gaan wij in op de feitelijke voortgang van de banken per 31 december 2014.

Wat is de feitelijke voortgang per 31 december 2014?

De AFM meldt in deze rapportage alleen het aantal feitelijk afgeronde herbeoordelingen per eind 2014. Hieronder verstaan wij alleen de klantdossiers die volledig aan de belangrijkste (bestaande) wettelijke normen zijn getoetst. De klantdossiers die banken opnieuw of op aanvullende aspecten moeten herbeoordelen rekenen we hier dus niet mee. Wij merken daarnaast op dat banken er veelal voor kiezen om de herbeoordeling op klantniveau uit te voeren en niet op contractniveau. Wij kiezen er daarom voor om de voortgang ook op klantniveau te rapporteren. Het aantal ondernemingen dat een rentederivaat heeft is kleiner dan het aantal contracten. Dit komt doordat een onderneming soms meer dan één derivaat heeft afgesloten. Er liepen vorig jaar ongeveer 17.600 rentederivaatcontracten en per ultimo 2014 gaat het om 14.316 klanten. Tabel 1 geeft weer welke voortgang banken hebben geboekt per 31 december 2014.

Tabel 1

Stand eind 2014	Aantal klanten	Aantal klantdossiers herbeoordeeld	Procentueel
Kwetsbare klantgroepen	3003	1637	55%
Regulier	11313	552	5%
Totaal	14316	2189	15%

Uit tabel 1 blijkt dat banken minder ver zijn met de herbeoordeling dan verwacht. De opgelopen vertraging is grotendeels te verklaren door verbeteringen die banken hebben moeten doorvoeren in het proces en de uitvoering van de herbeoordeling. Ook zijn banken veel tijd kwijt aan benodigde aanvullende werkzaamheden, zoals het opnieuw herbeoordelen van dossiers (zie ook hoofdstuk 1.3). Vanzelfsprekend is dit van invloed op de voortgang van de herbeoordeling. Het heeft er onder meer toe geleid dat banken hun planning hebben moeten bijstellen. De AFM benadrukt overigens dat er verschillen bestaan tussen de voortgang en aanpak van de betrokken banken.

Wat is de planning van de herbeoordeling?

Alle banken hebben de herbeoordeling van de kwetsbare klantgroepen in het eerste kwartaal van 2015 afgerond. Dat is inclusief de dossiers waarin de banken aanvullende werkzaamheden (hebben) moeten doen. Vijf van de zes banken ronden de herbeoordeling van de overige (reguliere) dossiers uiterlijk medio 2015 af. Bij één bank zal de herbeoordeling van reguliere dossiers doorlopen tot eind 2015. Deze bank laat, in tegenstelling tot andere banken, het bieden van oplossingen parallel lopen aan het

uitvoeren van de herbeoordeling zelf. De planning verschilt dus per bank. Dat komt in belangrijke mate doordat er grote verschillen bestaan in het aantal dossiers dat banken moeten herbeoordelen.

Wat is de planning voor het bieden van oplossingen?

Banken moeten waar nodig oplossingen bieden aan klanten. Banken bieden nu al oplossingen voor klanten met urgente problemen. Alle banken hebben daarnaast toegezegd om alle klanten uiterlijk eind 2015 een oplossing te hebben geboden (voor zover nodig). Hierbij merken wij op dat het afronden van dossiers ook afhangt van de snelheid waarmee met klanten overeenstemming wordt bereikt over oplossingen. Daardoor is het nog onduidelijk wanneer de fase van oplossingen volledig zal zijn afgerond. De meeste banken kiezen er overigens voor om eerst zoveel mogelijk alle herbeoordelingen af te ronden en dan over te gaan tot de fase van oplossingen. Eén bank kiest er voor om het herbeoordelen en het bieden van oplossingen zoveel mogelijk parallel te laten verlopen. In hoofdstuk 2 ('oplossingen') gaan wij hier verder op in.

Oordeel AFM

De AFM vindt dat de banken verder hadden moeten en kunnen zijn. Tegelijkertijd vindt de AFM dat de kwaliteit van de herbeoordeling voorop moet staan. Er mag geen twijfel bestaan over de kwaliteit van de herbeoordeling. Zonder een zorgvuldige herbeoordeling kunnen banken immers niet tot een passende oplossing komen.

Dit laat onverlet dat banken in het bijzonder de kwetsbare klantgroepen met de noodzakelijke urgentie en prioriteit moeten behandelen. Wij verwachten dat banken er alles aan doen om de gewekte verwachtingen alsnog te realiseren en daarbij een goede balans vinden tussen de benodigde zorgvuldigheid en het bewaken van de voortgang.

1.2 Wat komt er tot nu toe uit de herbeoordelingen?

Gerapporteerde bevindingen door banken

Banken hebben per 31 december 2014 circa 55% van de dossiers van kwetsbare klantgroepen herbeoordeeld en ongeveer 15% van het totaal. De bevindingen die banken op basis van de afgeronde herbeoordelingen aan ons rapporteren, geven een eerste indruk van de mogelijke problemen. Het is nog te vroeg om hier conclusies aan te verbinden, zo ook ten aanzien van de omvang van het probleem als het gaat om de mate waarin de dienstverlening van banken passend en zorgvuldig is geweest. De AFM verwacht in de loop van dit jaar haar beeld hiervan naar buiten te brengen, zodra zij hier een betrouwbare uitspraak over kan doen na eigen onderzoek. Tabel 2 geeft weer in hoeveel herbeoordeelde klantdossiers (per 31 december 2014) de banken tot dusver bevindingen hebben geconstateerd. De aantallen in tabel 2 zijn door banken zelf gerapporteerd. De AFM heeft geen onderzoek naar de juistheid van de tellingen gedaan. De AFM merkt daarnaast op dat de cijfers in tabel 2 veelal betrekking hebben op de herbeoordeling van de kwetsbare klantgroepen (daar zijn de banken immers mee begonnen). Deze cijfers zijn dus niet per definitie representatief voor alle klantdossiers. De bestaande wettelijke normen vormen het toetskader van de herbeoordeling. De AFM heeft 'bevinding' in dat kader gedefinieerd als elke afwijking van deze wettelijke normen. Dit betreft dus niet alleen de bevindingen die tot directe 'follow-up' richting de klant leiden, maar ook de bevindingen die niet direct

tot verdere actie leiden. Enkele banken hebben aangegeven (nog) niet precies conform deze definitie te kunnen rapporteren. De AFM is op dit punt met de betreffende banken in gesprek en zal in het vervoltraject nader onderzoek doen naar de door banken gerapporteerde aantallen bevindingen.

Tabel 2

Door banken gerapporteerde bevindingen	Aantal klantdossiers	Procentueel (t.o.v. totaal)
Geen bevindingen	1240	57%
Wel bevindingen	949 ⁶	43%
Totaal	2189	100%

Uit tabel 2 blijkt dat banken in 1240 van de 2189 dossiers geen bevindingen hebben geconstateerd. In 949 van de 2189 dossiers hebben zij wel bevindingen vastgesteld. Er bestaan daarbij aanzienlijke verschillen tussen de banken.

De AFM merkt op dat de banken tot dusver rapporteren dat er relatief weinig dossiers zijn waarin niet-passend advies of ongeschikte dienstverlening aan de orde was. De banken rapporteren tot nu toe relatief veel bevindingen op het vlak van informatieverstrekking, inventarisatie van klantgegevens en dossiervorming. Hieronder gaan wij daar nader op in.

Informatieverstrekking gebrekkig

De banken rapporteren relatief veel bevindingen op het gebied van informatievoorziening. Dat betekent dat de informatie die nodig is voor een adequate beoordeling van de dienstverlening niet (tijdig) is verstrekt. Ook kan het zijn dat de informatieverstrekking niet voldoet aan de norm ‘correct, duidelijk en niet misleidend’. Wij herkennen deze bevindingen uit eerdere onderzoeken. De AFM constateerde eerder dat de banken in de informatieverstrekking over rentederivaten vaak een te gunstig beeld hebben geschetst van de mogelijke uitkomsten. Negatieve scenario’s bleven onderbelicht. Een deel van de klanten werd daardoor onverwacht met tegenvallers geconfronteerd. Bijvoorbeeld wanneer zij een derivaat met een negatieve marktwaarde voor het einde van de looptijd wilden of moesten beëindigen. Het soort oplossing dat nodig is als gevolg van gebrekkige informatieverstrekking hangt af van individuele omstandigheden. Het kan toereikend zijn om de klant alsnog te informeren over de risico’s. Het kan echter ook zo zijn dat een klant naar aanleiding van gebrekkige informatie verkeerde beslissingen heeft genomen. Als de klant daardoor financiële schade heeft, dan ligt (financiële) compensatie voor de hand.

Inventarisatie en dossiervorming onvolledig

Verder valt op dat de banken relatief veel bevindingen rapporteren ten aanzien van dossiervorming en het inventariseren van klantgegevens. Ook dit herkennen wij uit eerder AFM-onderzoek. De klant ondervindt overigens niet altijd problemen door dergelijke bevindingen. Wel vindt de AFM het problematisch dat door onvoldoende dossiervorming en het onvoldoende inventariseren van

⁶ Eén dossier kan meerdere bevindingen bevatten.

klantgegevens niet altijd te reconstrueren is hoe de dienstverlening is verlopen. In die gevallen is dus niet altijd vast te stellen of de dienstverlening passend en zorgvuldig is geweest.

Het is aan de bank om alsnog de relevante klantgegevens te verzamelen en het dossier verder op orde te brengen. Het kan zo zijn dat de bank een ander advies zou hebben uitgebracht als zij wel alle klantgegevens had gehad. Als de klant daardoor financiële schade heeft, dan ligt (financiële) compensatie voor de hand. Hetzelfde geldt voor het ontbreken van documenten in het dossier. Als de dienstverlening daardoor niet meer reconstrueerbaar is, ligt het voor de hand dat de bank de klant tegemoet komt bij financiële schade.

1.3 Wat is het oordeel van de AFM over de kwaliteit van de herbeoordelingen?

De AFM heeft zich een oordeel gevormd over:

- (1) de kwaliteit van het proces van de herbeoordelingen;
- (2) de kwaliteit van de uitvoering van de herbeoordelingen.

Kwaliteit van het proces van herbeoordelingen

Bij onze beoordeling van de kwaliteit van het proces van herbeoordeling spelen de volgende elementen een belangrijke rol:

- In hoeverre zijn in de werkprogramma's van banken alle relevante wettelijke bepalingen⁷ verwerkt?
- Hoe heeft de bank het proces van herbeoordelingen georganiseerd? Wij vinden het belangrijk dat de banken stappen inbouwen om de kwaliteit van herbeoordelingen te bewaken. Een voorbeeld hiervan is het instellen van een onafhankelijke 'tweedelijns controle' om de consistentie te bewaken. Ook kan het nodig zijn dat banken externe expertise in huis halen.

Wij hebben deze elementen getoetst door het plan van aanpak van de verschillende banken te beoordelen en praktijkonderzoek uit te voeren. Ook hebben we bij alle banken meerdere gesprekken gevoerd met personen uit diverse lagen van de organisatie om een beeld te krijgen van het proces. De wijze waarop het proces is georganiseerd verschilt overigens per bank. Sommige banken werken bijvoorbeeld met centrale expertiseteams die de kwaliteit en de consistentie van de herbeoordelingen bewaken. Ook zien we bij enkele banken dat de afdeling Compliance wordt ingezet om een structurele 'tweedelijns controle' uit te voeren.

Aanvankelijk was de AFM kritisch over de kwaliteit van het proces van herbeoordelingen. De werkprogramma's van enkele banken voorzagen bijvoorbeeld niet in het vaststellen in hoeverre het product bij aanvang van de dienstverlening passend was en of de informatieverstrekking aan de klant voldeed aan de wettelijke eisen (banken keken bijvoorbeeld alleen of het product momenteel passend lijkt). Banken hebben mede naar aanleiding van onze kritiek onder andere hun werkprogramma's aangepast. Deze procesaanpassing heeft er ook toe geleid dat de banken de herbeoordeling van diverse dossiers (die conform het 'oude' proces waren herbeoordeeld) voor de tweede keer moesten uitvoeren of de betreffende dossiers op aanvullende aspecten moeten toetsen.

⁷ De AFM heeft de belangrijkste wettelijke bepalingen opgenomen in Bijlage 1 van deze rapportage.

In het vierde kwartaal van 2014 hebben we vastgesteld dat alle banken hun werkprogramma's zodanig hebben aangepast dat alle belangrijke wettelijke normen hierin zijn verwerkt. Daarnaast hebben wij geconstateerd dat alle banken hun proces van herbeoordelingen op een adequate manier hebben georganiseerd.

De AFM heeft daarnaast vastgesteld dat de top van de banken met de benodigde prioriteit op de herbeoordeling stuurt. Dat blijkt ook uit het grote aantal medewerkers dat aan de herbeoordeling werkt. De banken hebben honderden mensen volledig voor dit traject vrijgemaakt. Sommige banken kiezen ervoor om naast de inzet van eigen medewerkers ook externe expertise in te huren. Wij onderkennen dat de herbeoordeling een zeer intensief traject is in termen van capaciteitsbeslag voor de organisatie. De AFM schat in dat de herbeoordeling van één dossier in de meeste gevallen minimaal één dag vergt.

Kwaliteit van de uitvoering van de herbeoordelingen

Het feit dat het proces goed staat, wil nog niet per definitie zeggen dat de uitvoering ook in orde is. Door middel van steekproeven bewaken wij daarom of de kwaliteit van de herbeoordelingen (en daarna van de aangeboden oplossingen) voldoet. Naast de inzet van eigen medewerkers, huren we hiertoe enige extra expertise in. Begin februari 2015 hadden wij steekproeven uitgevoerd op 161 door banken herbeoordeelde klantdossiers.

Bij de beoordeling van de kwaliteit van de uitvoering van de herbeoordeling spelen de volgende elementen een belangrijke rol:

- in hoeverre is door middel van de door banken ingevulde werkprogramma's een goede reconstructie te maken van de dienstverlening van de bank?
- toetst de bank het klantdossier aan alle belangrijke wettelijke bepalingen?
- hoe onderbouwt de bank de conclusies van de herbeoordeling? In hoeverre blijken deze conclusies uit concrete stukken of gegevens in het klantdossier?
- in hoeverre deelt de AFM de conclusie van de bank ten aanzien van het betreffende klantdossier?

Banken hebben van elk klantdossier uit de steekproef een schriftelijke terugkoppeling van de AFM ontvangen. Die bestaat uit een kwalificatie en een onderbouwing daarvan. Tabel 3 geeft de kwalificatie weer van de 161 door de banken herbeoordeelde klantdossiers waarop we een steekproef hebben uitgevoerd. Dit is 7,4% van het totaal aantal door de banken herbeoordeelde klantdossiers per 31 december 2014. Tabel 3 geeft het meest actuele en geaggregeerde beeld weer dat de AFM had bij het opstellen van deze rapportage. Concreet is de peildatum van deze tabel 13 februari 2015.

Tabel 3

Kwalificatie t.a.v. uitvoering herbeoordeling	Aantal klantdossiers	Percentage van totaal (161 klantdossiers)
Goed	65	40%
Voldoende	63	39%
Onvoldoende	33	20%

- Kwalificatie goed: de herbeoordeling van het dossier is goed uitgevoerd. De AFM heeft geen opmerkingen.⁸
- Kwalificatie voldoende: er zijn kleine verbeteringen nodig. Dit kan betekenen dat de bank het betreffende dossier op aanvullende punten dient te toetsen. Soms voldoet een aanvullende toelichting van de bank aan de AFM.
- Kwalificatie onvoldoende: de bank moet het dossier opnieuw herbeoordelen.

Over de gehele linie bezien beschouwt de AFM 1 op de 5 herbeoordeelde dossiers als onvoldoende (per peildatum 13 februari 2015). Aanvankelijk vonden wij de kwaliteit niet toereikend. De afgelopen periode is de kwaliteit van de herbeoordelingen echter aanmerkelijk verbeterd. Naarmate de tijd vordert doen banken meer ervaring op met de herbeoordelingen. Er treedt dus een 'leereffect' op. Op dit moment is de kwaliteit van de uitvoering van de herbeoordeling grosso modo voldoende.

Wij vinden het noodzakelijk dat de banken alle dossiers daadwerkelijk aan de belangrijkste (bestaande) wettelijke normen toetsen. De kwaliteit van de herbeoordeling moet voorop staan. De banken hebben de herbeoordeling van diverse dossiers (in ieder geval alle als "onvoldoende" gekwalificeerde dossiers) voor de tweede keer moeten uitvoeren of de betreffende dossiers op aanvullende aspecten moeten toetsen. Wij hebben daar veelal op moeten aandringen. Sommige banken hebben dit echter (deels) op eigen initiatief gedaan. Indien uit onze steekproef bleek dat de bank structurele fouten in de herbeoordeling maakte, dan moest de bank ook de herbeoordeling van vergelijkbare dossiers opnieuw uitvoeren of op aanvullende aspecten toetsen.

Wij merken daarnaast op dat er tussen de betreffende banken verschillen zijn in de kwaliteit van de uitvoering van de herbeoordeling. Tabel 4 geeft dit weer. Tabel 4 is (net als tabel 3) gebaseerd op steekproeven van de AFM op 161 door de banken herbeoordeelde klant dossiers. Deze tabel geeft het meest actuele en geaggregeerde beeld weer dat de AFM had bij het opstellen van deze rapportage. Concreet is de peildatum van deze tabel 13 februari 2015. De AFM ziet een stijgende lijn in de kwaliteit van de herbeoordelingen, ook na 13 februari. Tabel 5 geeft dit weer. Deze tabel bevat de uitkomsten van de meest recente steekproeven die wij hebben uitgevoerd op de door banken herbeoordeelde klant dossiers. Hieruit is op te maken dat wij de kwaliteit van herbeoordelingen op dit moment in grote mate ten minste voldoende vinden, uitzonderingen daargelaten. We zijn doorlopend met de individuele banken in gesprek over het (verder) verbeteren van de kwaliteit van de herbeoordeling en acteren op alle – inmiddels incidentele – dossiers die onvoldoende beoordeeld zijn.

⁸ Dit laat overigens onverlet dat er (ernstige) bevindingen in het dossier kunnen zijn. De kwalificatie heeft alleen betrekking op de kwaliteit van de herbeoordeling.

Tabel 4

Bank	Kwalificatie herbeoordeling (cumulatief, per peildatum 13-2, 161 klantdossiers)		
	Goed	Voldoende	Onvoldoende
A	67%	33%	0%
B	32%	38%	29%
C	58%	17%	25%
D	77%	23%	0%
E	31%	54%	14%
F	27%	60%	13%

Tabel 5

Bank	Kwalificatie herbeoordeling (op basis van de laatste steekproeven per bank)		
	Goed	Voldoende	Onvoldoende
A	100%	0%	0%
B	64%	36%	0%
C	68%	22%	10%
D	100%	0%	0%
E	45%	40%	15%
F	50%	50%	0%

Onafhankelijke reviewers

In het Verenigd Koninkrijk bleek uit steekproeven door toezichthouder FCA dat de herbeoordeling ('review') door banken aanvankelijk van onvoldoende kwaliteit was. De FCA heeft het daarom noodzakelijk gevonden dat de banken onafhankelijke reviewers inschakelden. De kosten van de herbeoordeling zijn daardoor aanzienlijk toegenomen. Wij beschouwen het als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Nederlandse bankensector om een dergelijke situatie te voorkomen. Wij constateren daarbij een breed gedeeld gevoel van verantwoordelijkheid om de herbeoordeling goed uit te voeren. Het inhuren van onafhankelijke reviewers is dan ook nu niet aan de orde. Dit neemt niet weg dat deze optie nadrukkelijker in beeld kan komen als er opnieuw twijfel ontstaat over de kwaliteit van de herbeoordelingen.

1.4 Hoe communiceren de banken over de herbeoordelingen?

MKB-ondernemingen mogen duidelijkheid verwachten over het proces en de uitkomsten van de herbeoordeling. De AFM vindt het daarom belangrijk dat banken hun klanten hierover goed informeren. De banken hebben toegezegd dit te doen. Ook als uit de herbeoordeling komt dat er geen oplossing nodig is. De manier waarop banken hun klanten informeren verschilt per bank. Banken kiezen er veelal voor om informatie over het proces van herbeoordelingen via hun website kenbaar te maken. Over de

uitkomsten van de herbeoordeling informeren zij de klant wel persoonlijk. Hieronder gaat de AFM verder in op de wijze waarop banken klanten informeren.

Directe communicatie met de klant over uitkomsten van de herbeoordeling

Met zakelijke klanten die een financiering hebben bespreken banken doorgaans jaarlijks de individuele financiële positie en ontwikkelingen. Dit noemen banken een revisiegesprek. Een aantal banken kiest ervoor om die gesprekken te benutten om de klant te informeren over de uitkomsten van de herbeoordeling. Indien nodig betrekken zij daarbij ook een derivatenspecialist. Het voordeel van het voeren van een gesprek om de klant te informeren over de herbeoordeling is dat de klant direct in de gelegenheid is om vragen te stellen.

Bij diverse banken hangt de wijze van communiceren met de klant af van de uitkomst van de herbeoordeling. Als uit de herbeoordeling komt dat er geen oplossing nodig is, laten die banken dat veelal schriftelijk of telefonisch weten aan de klant. Het voordeel van deze werkwijze is dat klanten na het afronden van de herbeoordeling snel meer duidelijk krijgen. Als er wel een oplossing voor de klant nodig is, dan kiezen de banken veelal voor aansluiting bij reguliere gesprekken als dat kan of een extra gesprek als de oplossing urgent is. De AFM vindt dat klanten uiteindelijk allemaal een schriftelijke bevestiging moeten krijgen van de uitkomsten van de herbeoordeling van hun derivaat (of derivaten).

Publieke communicatie via de website

Wij hechten aan transparantie omtrent de herbeoordeling van rentederivaten. Daarom hebben we de banken opgeroepen over dat proces te communiceren via de eigen website. Over het algemeen vinden we de invulling die de banken hieraan hebben gegeven toereikend. Het is bovendien positief dat diverse banken hebben aangegeven de website ook te gaan gebruiken om over de voortgang van de herbeoordeling te communiceren of dat al doen.

Hieronder geven we op hoofdlijnen aan wat wij verwachten van de informatie op de website:

- Informatie over het proces van de herbeoordeling, met daarin de elementen:
 - Planning van de herbeoordeling
 - Aantal dossiers dat in scope van de herbeoordeling zit
- Het benoemen van risico-dossiers en een korte uitleg daarover. Dit kan de alertheid van kwetsbare klantgroepen verhogen.
 - Overhedge
 - Complexe derivaten
 - Bijzonder beheer
- Een duidelijke weergave:
 - Goed vindbaar voor MKB'ers (in ieder geval via de zoekmachine van de reguliere website voor klanten)
 - Inhoudelijk juist. Het bericht mag bijvoorbeeld niet de indruk wekken dat de klant met een rentederivaat een 'vaste rente' krijgt. Diverse renteopslagen kunnen er immers toe leiden dat de rentelasten niet vast zijn.

- Verwijzing naar een loket voor vragen bij onduidelijkheid of klachten. Met name voor kwetsbare klantgroepen kan dit relevant zijn.

Wij hebben in het najaar van 2014 de informatie die banken op hun websites hebben opgenomen over de herbeoordeling beoordeeld. De banken hebben vervolgens een terugkoppeling van ons ontvangen. Op 4 februari 2015 hebben we ten behoeve van deze rapportage opnieuw de informatieverstrekking over de herbeoordeling op de websites beoordeeld. Overigens hebben wij niet alle informatie over rentederivaten op de websites van de banken beoordeeld. Wij hebben bijvoorbeeld geen brochures en voorwaarden beoordeeld die op de websites van banken staan. Dat valt buiten de scope van deze rapportage. Banken nemen wel in de herbeoordeling van uitstaande contracten mee of de informatieverstrekking bij aanvang en gedurende de dienstverlening voldeed aan de normen.

Tabel 6: Publieke communicatie over herbeoordeling via website (4 februari 2015)

Publieke communicatie via website		Aantal banken dat voldoet (5 van de 6 banken communiceren via hun website)
Proces	Planning	4
	Aantallen	4
Risico-categorieën	Overhedge	4
	Complexe derivaten	3
	Bijzonder beheer	4
Duidelijke weergave	Vindbaar	2
	Inhoudelijk juist	4
	Loket vragen/klachten	5

Tabel 6 bevat onze beoordeling van vijf banken. De zesde bank heeft op haar website geen informatie opgenomen over de herbeoordeling van rentederivaten. Deze bank heeft de herbeoordeling inmiddels al afgerond. De AFM beschouwt dit hoe dan ook als een gemiste kans. Van de vijf banken die wel op hun website communiceren over de herbeoordeling, schiet één bank op diverse punten tekort. Deze bank heeft toegezegd de informatie op haar website te verbeteren aan de hand van bovenstaande criteria. Voor diverse banken geldt daarnaast dat de informatie beter vindbaar moet zijn. In ieder geval via de zoekmachine van de eigen website.

Er is overigens ook één bank die haar klanten voorafgaand aan de herbeoordeling per brief heeft geïnformeerd over het proces van de herbeoordelingen. Wij beschouwen dit als een waardevolle aanvulling op de publieke communicatie via de website.

1.5 Hoe gaan banken om met (voortijdig) beëindigde contracten?

De huidige herbeoordeling richt zich op derivatencontracten die banken met niet-professionele MKB-ondernemingen hadden afgesloten en die op peildatum 1 april 2014 nog niet waren beëindigd. De AFM verwacht dat banken daarnaast ook oog hebben voor klanten met een rentederivatencontract dat vóór deze peildatum is beëindigd. De AFM beraadt zich nog op de exacte invulling hiervan. Onder beëindiging

verstaan wij hier overigens het aflopen van de contracttermijn of voortijdige afkoop. Specifiek verwachten wij van banken dat zij in ieder geval de voortijdig beëindigde contracten herbeoordelen waarbij de klant een negatieve marktwaarde heeft moeten betalen.

Het vinden van een oplossing voor een klant van wie het derivaat nog loopt, is doorgaans urgenter dan voor een klant van wie het derivaat in het verleden al is beëindigd. Het ligt daarom voor de hand dat banken prioriteit geven aan de herbeoordeling van uitstaande contracten en het waar nodig bieden van oplossingen. De banken nemen klachten van klanten over (voortijdige) beëindigde contracten wel meteen in behandeling. Informatie over de klachtenprocedure staat op de websites van de banken. Enkele banken hebben gespecialiseerde teams opgezet waar ondernemers terecht kunnen met hun vragen en zorgen over derivaten.

Reeds beëindigde contracten met een verhoogd risico

De AFM heeft bij de banken informatie opgevraagd over het aantal contracten dat in de periode januari 2012 tot april 2014 (voortijdig) is beëindigd en een verhoogd risico op schade kent. Hiertoe rekenen wij complexe rentederivaten, rentederivaten die voortijdig zijn beëindigd en rentederivaten waarbij sprake was van een overhedge. De periode is zo gekozen omdat de swaprentes juist in tweede helft van 2011 sterk zijn gedaald. De kans dat klanten vanaf begin 2012 een negatieve marktwaarde hebben moeten betalen, is daarmee groter dan in de jaren daarvoor. Tabel 7 vat de gegevens samen die wij hebben ontvangen.

Tabel 7

(Voortijdig) beëindigde contracten met een verhoogd risico (5 van de 6 banken)	Aantal
Totaal aantal voortijdig beëindigde contracten	1265
• <i>Waarbij klant negatieve marktwaarde heeft betaald</i>	<i>1162</i>
• <i>Waarbij klant positieve marktwaarde heeft ontvangen</i>	<i>103</i>
Complexe rentederivaten (regulier en voortijdig beëindigd)	544

Bovenstaande aantallen omvatten de opgaven van vijf banken. Ten aanzien van de complexe derivaten heeft één van de vijf banken alleen het aantal voortijdig beëindigde contracten gerapporteerd. Deze bank zal dit op korte termijn aanvullen met het aantal overige (regulier beëindigde) complexe derivaten. De systemen van de zesde bank maakten het niet mogelijk om de gevraagde informatie tijdig bij ons te kunnen aanleveren. Deze bank heeft toegezegd de gevraagde informatie op korte termijn aan te leveren. Wij zullen vervolgens met de banken nadere afspraken maken over de wijze waarop zij de reeds beëindigde contracten in de herbeoordeling betrekken.

In de opgave zijn contracten die in de periode januari 2012 - april 2014 tussentijds zijn verlengd en waarbij een eventuele negatieve marktwaarde van het oorspronkelijke contract is verwerkt in de nieuwe swaprente (zogenaamde 'blend & extend') niet meegenomen. Deze contracten zijn onderdeel van de huidige herbeoordeling.

Wij hebben de banken ook gevraagd te onderzoeken bij hoeveel reeds beëindigde contracten gedurende de looptijd sprake is geweest van een overhedge. Deze informatie bleek door de meeste banken niet te kunnen worden geleverd. De banken administreren deze producten namelijk in verschillende systemen. Het achterhalen van overhedges zou daarom handmatige vergelijking van beide administraties vergen. Het lijkt daarom niet efficiënt dat banken reeds beëindigde contracten, waarbij gedurende de looptijd een overhedge was, in kaart brengen en betrekken bij de herbeoordeling. Een alternatief kan zijn dat banken een gerichte oproep doen aan klanten om zich te melden bij de bank als zij gedurende de looptijd een overhedge hebben gehad. Nadat de AFM alle (definitieve) cijfers over reeds beëindigde contracten heeft ontvangen zal zij hier een standpunt over innemen.

Vervolg

De AFM vindt het belangrijk om eerst een volledig beeld te hebben van de aantallen en soorten reeds beëindigde contracten. De eerste stap is daarom dat banken de definitieve gegevens bij ons aanleveren. Op dit moment hebben de banken slechts een deel van de gevraagde gegevens kunnen aanleveren. Op basis van de definitieve gegevens bepalen we ons standpunt en maken wij verdere afspraken met de banken. Wij zullen te zijner tijd hierover naar buiten treden.

2. Oplossingen

2.1 Welk beleid hebben banken om tot oplossingen te komen?

Uitgangspunten AFM

In gevallen dat dienstverlening in het verleden niet-passend of onzorgvuldig is geweest, verwachten wij van banken dat zij waar nodig oplossingen bieden aan de betreffende MKB-ondernemingen. Doel moet zijn de klant in de positie te brengen waarvan sprake zou zijn geweest als de bank de rentederivatendienstverlening doorlopend op orde had gehad. Dat wil zeggen dat de klant wist waarvoor hij tekende, de risico's kon inschatten en op de gewenste manier zijn renterisico kon beheersen.⁹ Bij het vinden van een passende oplossing is het redelijk dat de bank meeweegt wat de situatie van de klant zou zijn geweest als hij een lening met een vaste rente zou hebben gehad.¹⁰

De AFM heeft uitgangspunten geformuleerd waar de geboden oplossingen aan moeten voldoen. Wij hebben dit medio 2014 met de banken gedeeld. De uitgangspunten zijn:

- vergelijkbare gevallen gelijk behandelen;
- de niet-professionele MKB-ondernemingen kunnen zich zoveel mogelijk vinden in de geboden oplossing;
- bij het vinden van een redelijke en billijke oplossing weegt de bank aantoonbaar mee hoe de relatie van de bank ten opzichte van de klant zich heeft verhouden gedurende de looptijd van het derivaat als het gaat om informatievoorziening, vastlegging uitgangspunten en advies maar ook de vastlegging van de contactmomenten met de klant (reproduceerbaarheid);
- financiële compensatie (voor teveel betaalde rente) ligt in de rede¹¹:
 - bij een overhedge die (mede) aan het handelen van de bank te wijten is;
 - als het afgesloten product niet paste bij de kennis en ervaring van de klant (indien sprake was van execution only dienstverlening);
 - bij een niet passend advies.

Uitwerking in beleid banken

Vanaf medio 2014 hebben wij de banken om hun beleid ten aanzien van het bieden van oplossingen gevraagd. Drie van de zes banken hebben nu een uitgewerkt beleid. Twee banken hebben vanwege de beperkte omvang van hun portefeuille geen uitgewerkt beleid. Gelet op het beperkt aantal klanten aan wie een oplossing geboden moest worden, vinden we het verdedigbaar dat zij hiervoor geen beleid hebben opgesteld. Eén bank heeft geen uitgewerkt beleid, maar wel een aantal voorbeeldoplossingen (niet-limitatief). Wij hebben het beleid van de banken (of de aangeleverde voorbeelden /

⁹ De AFM heeft de Minister van Financiën per brief van 28 augustus 2014 geïnformeerd over dit standpunt.

¹⁰ Om een goede vergelijking te maken tussen een lening met een vaste rente en een lening met variabele rente in combinatie met een swap of een cap, moet de bank diverse elementen meewegen. In onze 'Aanbevelingen rentederivaten' van februari 2014 hebben wij deze elementen beschreven. Zie ook bijlage 2 van deze rapportage.

¹¹ Het betreft hier een niet-limitatieve opsomming.

maatwerkoplossingen) getoetst aan onze uitgangspunten. Voor zover de AFM nu kan overzien, volgen alle banken deze uitgangspunten.

Conclusie

Alle banken nemen het standpunt in dat elke oplossing maatwerk is. Te strak beleid zou maatwerk volgens hen in de weg kunnen staan. Tegelijkertijd verwacht de AFM van banken in ieder geval een categorisering van problemen en bijbehorende oplossingsrichtingen. Dit zorgt er namelijk mede voor dat banken vergelijkbare gevallen gelijk behandelen. De meeste banken hebben hier in hun meest recente beleid gehoor aan gegeven. De mate van concrete uitwerking verschilt daarbij per bank. Wij verwachten dat banken dit in de nabije toekomst verder uitwerken. Pas dan kunnen wij een oordeel vellen of het beleid van de banken toereikend is om op de juiste wijze oplossingen te bieden aan klanten.

2.2 Hoe komen banken in de praktijk tot oplossingen?

Aantal oplossingen beperkt

Door middel van steekproeven bewaakt de AFM dat de oplossingen van banken voldoen aan de geformuleerde uitgangspunten. Het aantal oplossingen dat banken tot nu toe aan klanten hebben geboden, is nog zeer beperkt (minder dan honderd voor alle banken tezamen). Dit komt doordat de meeste banken zo veel mogelijk eerst de herbeoordelingen (met voorrang voor risicocategorieën) afronden en dan starten met de oplossingen. De banken willen zo voorkomen dat door voortschrijdend inzicht verschillen in oplossingen ontstaan. De AFM ondersteunt deze aanpak, omdat dit banken beter in staat stelt om vergelijkbare gevallen een gelijke oplossing te bieden. In urgente gevallen bieden banken wel al oplossingen, bijvoorbeeld bij klachten, overhedges en bijzonder beheer situaties.

Eerste indruk

We zien dat de banken tot nu toe in ieder dossier vaststellen in hoeverre het probleem aan de bank te wijten is. Dit is bepalend voor de hoogte van de eventuele financiële compensatie door de bank. Hieronder geeft de AFM enkele voorbeelden van oplossingsrichtingen die zij tot dusver in de praktijk is tegengekomen en die in overleg met de klant tot stand zijn gekomen. De banken nemen daarbij de bijkomende (administratieve) kosten vaak geheel en soms gedeeltelijk voor hun rekening.

- De bank heeft het rentederivaat van klanten aangepast als sprake was van een beperkte overhedge (bijvoorbeeld een iets te lange looptijd).
- De bank heeft het bedrag dat klanten teveel aan rente hebben betaald door evidente fouten teruggegeven.
- De bank heeft de hoofdsom, looptijd of de referentierente van renteswaps aangepast.
- De bank heeft de onderliggende lening ten aanzien van de hoofdsom, looptijd, kredietopslag etc. aangepast.
- De klant ziet af van het herstructureren van de renteswap ondanks het bestaan van een overhedge. Bijvoorbeeld omdat die klant expliciet voor deze oplossing heeft gekozen en zich bewust was van de risico's.

Conclusie

Doordat het aantal oplossingen dat banken aan klanten hebben aangeboden nog zeer beperkt is, kan de AFM alleen een eerste indruk geven over de kwaliteit van de oplossingen. Voor zover wij nu kunnen overzien, passen banken hun eigen beleid over het algemeen consequent toe en voldoen zij in de meeste gevallen aan onze uitgangspunten.

Wij zullen zoveel steekproeven doen op de aan klanten geboden oplossingen als nodig is om er voldoende zeker van te zijn dat we een goed beeld hebben van de kwaliteit van de geboden oplossingen. Hiermee beogen wij te bewerkstelligen dat de banken hun eigen beleid en de uitgangspunten van de AFM consequent toepassen en dat de geboden oplossingen daadwerkelijk de gesignaleerde tekortkoming(en) repareren.

In dit hoofdstuk leggen wij uit hoe de AFM toeziet op de herbeoordeling van alle uitstaande rentederivatencontracten en het waar nodig bieden van oplossingen aan klanten. In bijlage 5 geven we een uitgebreidere toelichting over hoe de AFM in de praktijk te werk gaat.

Toezien op kwaliteit herbeoordeling, oplossingen en voortgang

Door middel van steekproeven bewaakt de AFM of de kwaliteit van de herbeoordelingen en daarna van de aangeboden oplossingen voldoet aan de normen en uitgangspunten. Naast de inzet van eigen medewerkers, huren we hiertoe enige extra expertise in. Ook is de AFM op werkbezoek geweest bij de Financial Conduct Authority (de toezichthouder in het Verenigd Koninkrijk) om te leren van ervaringen die zij heeft opgedaan. Daarnaast hebben we gesproken met een zogeheten 'independent reviewer'.

De AFM controleert of banken zich houden aan hun plan van aanpak en ziet toe op het halen van de planning. Er kunnen overigens gerechtvaardigde redenen zijn om planningen bij te stellen, zoals omschreven in hoofdstuk 1.3. Nu we echter tevreden zijn gesteld over het proces en de kwaliteit van de herbeoordelingen, verwachten wij de komende maanden voortvarendheid van banken. Dat wil zeggen dat zij de herbeoordeling afronden conform hun huidige planning.

Informeren over de stand van zaken

Wij hechten aan transparantie omtrent de herbeoordeling van rentederivaten. Voor klanten moet duidelijk zijn waar zij aan toe zijn. We beoordelen daarom periodiek de informatie over de stand van zaken ten aanzien van de herbeoordeling op de websites van de banken. Verder controleren we in hoeverre banken hun toezegging nakomen om klanten ook op individuele basis te informeren over de uitkomst van de herbeoordeling van hun eigen derivaat.

Wij geven zelf invulling aan de gewenste transparantie door publiekelijk te rapporteren. Hiermee bieden wij inzicht in de stand van zaken van de herbeoordeling en leggen wij verantwoording af over ons toezicht daarop. In de loop van dit jaar verwachten wij meer te kunnen zeggen over de uitkomsten van de herbeoordeling, en in het bijzonder ten aanzien van de omvang van het probleem als het gaat om de mate waarin dienstverlening passend en zorgvuldig is geweest. In het eerste kwartaal van 2016 verwachten wij een rapportage uit te brengen met de eindstand ten aanzien van de herbeoordeling en het bieden van oplossingen. Alle banken ronden immers eind 2015 de herbeoordeling af en hebben daarnaast toegezegd om eind 2015 alle klanten bij wie dit nodig is een oplossing te hebben geboden.

Oog voor stakeholders

Door met stakeholders in gesprek te blijven beogen we onder meer zicht te houden op signalen, ontwikkelingen en praktijkvoorbeelden. Zo spreken wij regelmatig met experts, brancheorganisaties, MKB-ondernemingen en hun vertegenwoordigers. Via het e-mailadres MKB@afm.nl kunnen signalen aan de AFM worden doorgegeven. We hebben al ongeveer vijfhonderd signalen ontvangen. Deze signalen variëren van de wijze waarop banken communiceren in dit dossier tot specifieke

aandachtspunten in de herbeoordeling. Wij roepen ondernemers op om signalen aan ons te blijven melden.

Mogelijkheid tot handhaving

De AFM heeft de mogelijkheid tot handhaving bij overtredingen. Bij de keuze voor een handhavingsinstrument (en het al dan niet inzetten daarvan) kijkt de AFM onder meer naar de ernst en de duur van de overtreding en de mate waarin de overtreding verwijtbaar is.

De eisen zijn bij aanvang van de dienstverlening (elke vorm van dienstverlening):

- banken delen hun klanten in als professionele of niet-professionele belegger en informeren hun klanten over de gevolgen van de indeling voor het beschermingsniveau dat zij genieten;
- bij het begin van de dienstverlening maken banken de klant duidelijk wat hij van de bank mag verwachten: krijgt hij advies of moet hij op basis van de verkregen informatie zelfstandig onderzoeken welk product het beste aansluit bij zijn situatie en uitgangspunten;
- de bank houdt van iedere klant een dossier aan met een klantovereenkomst die duidelijk maakt welke beleggingsdienst is verleend;
- banken verstrekken voorafgaand aan het verlenen van de beleggingsdienst informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die beleggingsdienst. De verstrekte informatie stelt klanten in staat om de aard en risico's van deze beleggingsdienst en de OTC-rentederivaten te (laten) beoordelen en een goede vergelijking te (laten) maken tussen passende alternatieven;
- de verstrekte informatie is correct, duidelijk en niet misleidend. Dit betekent bijvoorbeeld dat de bank de informatie in voor de klant begrijpelijke taal schrijft en niet alleen de voordelen, maar ook de risico's van een beleggingsdienst of financieel instrument op vergelijkbare wijze toont.

Bij aanvang van de dienstverlening (execution only) geldt als aanvullende eis:

- banken inventariseren de kennis en ervaring van de klant en beoordelen of de klant voldoende in staat is zelfstandig een afgewogen beleggingsbeslissing op gebied van rentederivaten te nemen. Indien de bank execution only dienstverlening niet passend vindt, waarschuwt zij de klant.

Bij aanvang van de dienstverlening (advies) zijn de eisen:

- de bank licht toe wat de klant van het advies mag verwachten en welke informatie de bank van de klant nodig heeft om tot een geschikt advies te komen;
- bij het inventariseren van de financiële positie worden in ieder geval de financiële vooruitzichten, de leningvoorwaarden en eventueel de rentevisie van de klant in kaart gebracht;
- de bank inventariseert en beoordeelt kennis en ervaring van de klant. Dit is bedoeld om vast te stellen of de klant het advies kan beoordelen, begrijpt en de consequenties van de transactie overziet;
- de bank inventariseert doelstelling en risicobereidheid van de klant. Door dit te inventariseren kan de bank zo specifiek mogelijk bepalen welk renterisico de klant wenst af te dekken;
- het advies bevat de oplossing die het beste past bij het belang, d.w.z. de uitgangspunten (kennis en ervaring, financiële positie, doelstelling en risicobereidheid) van de klant en die tevens kostenefficiënt en begrijpelijk is.

Ten aanzien van nazorg is het vereiste:

- banken verstrekken periodiek een actuele marktwaarde van het afgesloten rentederivaat.

Ten aanzien van dossiervastlegging is het vereiste:

- het dossier dat de bank met betrekking tot een specifieke klant vastlegt, bevat niet alleen de verplichte gegevens van de klant en getekende overeenkomsten, maar ook informatie op basis waarvan zowel controlerende instanties binnen de bank, als ook de AFM, de verleende dienst kunnen reconstrueren. Ook stelt de informatie in het dossier de interne en externe toezichthouder in staat om toezicht te kunnen houden en te beoordelen of de dienstverlening passend is geweest en het afgesloten product geschikt is.

Onder rentederivaten verstaan we derivaten die hun waarde ontleen aan de ontwikkeling van een bepaalde rentemaatstaf, zoals Euribor. Voorbeelden van veel voorkomende rentederivaten zijn de renteswap en opties als de rentecap, rentefloor en rentecollar.

Bij een renteswap ruilt de klant gedurende een bepaalde periode de variabele rente – zoals Euribor – tegen een vaste rente. Een renteswap brengt een verplichting voor beide partijen met zich mee en vergt geen premie-investering. De waardeontwikkeling van een renteswap gedurende de looptijd is afhankelijk van de renteontwikkeling. Wanneer de onderneming in de swap een vaste rente gaat betalen, zal de waarde van de swap gedurende de looptijd voor de onderneming negatief worden wanneer de kapitaalmarktrente daalt. De swap stijgt in waarde voor de onderneming wanneer de kapitaalmarktrente stijgt. Naarmate de afloopdatum van de swap dichterbij komt, gaat de waarde van de swap richting 0. De actuele waarde van de swap (ook wel ‘mark to market-waarde’ of ‘mark to model-waarde’) bepaalt het bedrag dat verrekend moet worden tussen onderneming en bank, wanneer de swap tussentijds wordt beëindigd.

Bij renteopties betaalt de koper een premie voor het recht op vergoeding wanneer de rente een (voor hem) ongunstige ontwikkeling laat zien. Met een rentecap wordt afgesproken boven welk Euriborpercentage de koper een vergoeding ontvangt (en welk Euriborpercentage hij dus maximaal betaalt), bij een rentefloor wordt vastgelegd onder welk Euriborpercentage de koper het verschil vergoed krijgt. Een onderneming die het risico van een rentestijging bij een financiering op basis van Euribor wil beperken, is koper van een rentecap. Ook de waarde van renteopties zoals een rentecap is gedurende de looptijd afhankelijk van de verdere (verwachte) renteontwikkeling. In tegenstelling tot de swap, kan de waarde van een (gekochte) optie nooit negatief worden. De waarde kan, door de renteontwikkeling, wel sterker dalen dan op grond van slechts het verstrijken van de looptijd verwacht werd.

Een rentecollar is een combinatie van een cap en een floor. Een floor is een optie, waarbij de koper zich beschermt tegen een rentedaling. Bij een rentecollar die als doel heeft te beschermen tegen een rentestijging, wordt de cap gekocht en de floor verkocht. Zo wordt een structuur gecreëerd met een maximale (Euribor-)rente en een minimale (Euribor-) rente die de klant gedurende de looptijd van het contract zal betalen. De niveaus van de caprente en de floorrente worden (in het algemeen) zo gekozen dat de onderneming per saldo geen premie hoeft te betalen. Daar staat tegenover dat de onderneming niet langer onbeperkt kan profiteren van een voor hem gunstige renteontwikkeling. De rentecollar kan daarom, net als een swap, voor de onderneming gedurende de looptijd zowel een positieve als een negatieve waarde krijgen.

De renteswap, rentecap, -floor en -collar worden plain vanilla rentederivaten genoemd. Daarnaast komen ook de forward starting renteswap en de swaption regelmatig voor. De forward starting renteswap is een gewone renteswap die pas op een toekomstige datum van start gaat. De swaption is

een optie op een renteswap. De koper van een swaption heeft het recht om op een toekomstige datum een bepaalde swap af te sluiten en betaalt voor dit recht een premie.

Met deze basisvarianten kunnen verschillende combinaties worden gemaakt. In het algemeen geldt dat samengestelde derivaten complexer zijn, waardoor het moeilijk is om vooraf de waardeontwikkeling van het derivaat gedurende de looptijd in te schatten. Ook is het mogelijk dat een samengesteld derivaat niet langer aan de voorwaarden voldoet om voor de jaarrekening als hedging instrument te worden beschouwd.

Ten slotte zijn er producten op de markt waarbij een rentederivaat wordt verwerkt in een lening of een deposito. Dit worden 'embedded derivaten' genoemd. De Wft en ook de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving beschouwen deze producten als waren zij twee afzonderlijke producten. Het aanbieden van een 'embedded derivaat' geldt dus als het aanbieden van een financieel instrument waarop de Wft van toepassing is. Een onderneming die een embedded derivaat heeft afgesloten, moet in de toelichting op de jaarrekening ook de kenmerken van het derivaat vermelden.

Lening met een vaste rente

Om in het adviesproces een goede vergelijking te maken tussen een lening met een vaste rente en een lening met variabele rente in combinatie met een swap of een cap, moet de bank in ieder geval onderstaande elementen meewegen in het advies aan de klant:

- de variabele opslag voor kredietrisico, liquiditeit- en markttoeslagen versus het vaste rentepercentage in de lening;
- de verschillen in kosten bij vroegtijdige (extra) aflossing op de lening;
- enkele schattingen van de waardeontwikkeling van het derivaat gedurende de looptijd, bij stijgende, gelijk blijvende en dalende marktrente. Deze schattingen geven een indicatie van de kosten of opbrengsten waarmee de klant bij vervroegd beëindigen van het derivaat rekening moet houden;
- de zekerheden die voor de derivatenpositie benodigd zijn;
- de limiet (potentiële exposure) die met de derivatenpositie gepaard gaat en de mogelijke gevolgen indien de limiet tijdens de looptijd door ongunstige renteontwikkelingen overschreden wordt;
- de voorwaarden waaronder de klant de alternatieven kan afsluiten (leningvoorwaarden, voorwaarden voor financiële derivaten, EMIR-regelgeving);
- een referentierente waarmee de klant zowel het tarief voor de lening met vaste rente als het (indicatieve) swaptarief kan vergelijken. Dit geeft de klant een benchmark om de uiteindelijke transactieprijs te kunnen toetsen aan de markt.

De AFM heeft banken opgeroepen de kwetsbare klanten voorrang te geven bij het herbeoordelen of de dienstverlening passend is geweest en, indien nodig, het vinden van oplossingen. De banken zijn daarom begonnen bij de groepen die de grootste risico's op financiële schade lopen. Het gaat om de volgende klantgroepen.

- *Klanten met overhedges*

De hoogte of looptijd van het derivaat komt niet overeen met het krediet. De overhedge kan bijvoorbeeld ontstaan als de klant extra aflossingen doet op de onderliggende lening. Per eind juli 2014 zijn er 965 rentederivatencontracten waarbij sprake is van een overhedge. Dit is ruim 5% van het totale aantal uitstaande rentederivaten.

- *Klanten in bijzonder beheer*

Klanten vallen onder bijzonder beheer als de bank vindt dat het kredietrisico op de klant groter geworden is, bijvoorbeeld doordat de klant één of meerdere jaren verlies lijdt. Per eind juli 2014 bedraagt het aantal niet-professionele MKB-ondernemingen dat een rentederivaat heeft en onder bijzonder beheer bij een bank valt 1586.¹² Dit is 9% van het totale aantal uitstaande rentederivaten.

- *Klanten met complexe rentederivaten (geen eenvoudige swaps, caps of collars).*

Samengestelde derivaten zijn in het algemeen complex, waardoor het moeilijk is om vooraf de waardeontwikkeling van het derivaat gedurende de looptijd in te schatten. Ook niet-samengestelde derivaten kunnen complex zijn. Per eind juli 2014 bedraagt het aantal complexe rentederivaten dat de banken hebben uitstaan bij niet-professionele MKB-ondernemingen 1268. Dit is 7% van het totale aantal uitstaande rentederivaten.

Klanten kunnen in meerdere groepen tegelijkertijd vallen

Het is mogelijk dat een onderneming in meerdere groepen valt. Daarnaast komt het voor dat één klant meer dan één derivaat heeft gesloten. Het totaal aantal niet-professionele MKB-ondernemingen dat tot een groep behoort, is daarom lager dan de som van bovenstaande drie groepen.

Aanvullende groepen

Sommige banken identificeren aanvullende groepen kwetsbare klanten. Een voorbeeld hiervan zijn klanten bij wie de kredietopslag is verhoogd of klanten met een klacht.

¹² Eind mei 2014 heeft de AFM bekend gemaakt dat er 'ongeveer 1400' klanten met een rentederivaat onder bijzonder beheer van banken vielen. De AFM heeft zich daarbij gebaseerd op opgaven van zes Nederlandse banken per 1 april 2014. Twee banken hebben sindsdien een hoger aantal derivaten in bijzonder beheer per peildatum 1 april 2014 gerapporteerd.

Alle banken melden dat zij, voor het afsluiten van het rentederivaat, een derivatenlimiet vaststellen gebaseerd op de mogelijke toekomstige (negatieve) waarde. Banken berekenen deze op basis van de looptijd en het onderliggende bedrag van het rentederivaat. Banken houden hiermee uit voorzorg rekening met de mogelijkheid dat het rentederivaat gedurende de looptijd een negatieve marktwaarde kan ontwikkelen. Zolang de klant de volledige looptijd van het rentederivaat uitdient, heeft dit geen gevolgen. Aan het einde van de looptijd is de marktwaarde van het rentederivaat namelijk nihil. Als de klant het rentederivaat echter tussentijds wil of moet beëindigen, moet de klant een eventuele negatieve marktwaarde betalen. Door een derivatenlimiet te hanteren, houden banken rekening met een bedrag dat zij mogelijk aan de klant moeten lenen om het derivaat voortijdig te kunnen afkopen. Deze situatie is vergelijkbaar met een vastrentende lening. Ook hierbij geldt dat als de klant de financiering tussentijds wil of moet beëindigen de klant een boeterente moet betalen die hoger wordt naarmate de marktrente lager ligt ten opzichte van de overeengekomen vaste rente.

Gedurende de looptijd vergelijken de banken de actuele marktwaarde met het bedrag van de limiet. Als de actuele (negatieve) marktwaarde de limiet dreigt te overschrijden, kunnen banken de derivatenlimiet verhogen. De banken geven aan dat zij dit in verreweg de meeste gevallen doen zonder aanvullende zekerheden te vragen. Het onderpand voor de lening geldt namelijk doorgaans ook voor andere toekomstige vorderingen. Daaronder valt dus eveneens een vordering als gevolg van het afgesloten rentederivaat.

Ook als een klant een rentederivaat sluit bij een andere bank dan waar hij zijn lening heeft lopen, kan de bank die het derivaat heeft afgesloten in de meeste gevallen de derivatenlimiet verhogen zonder aanvullende zekerheden te laten stellen. Deze bank eist in dergelijke gevallen bij het afsluiten van het derivaat al extra zekerheden, zoals een tweede recht van hypotheek op vastgoed.

Geen cash margins

Geen van de banken legt MKB'ers de verplichting op tot het storten van onderpand in de vorm contanten (zogenaamde 'cash margins').¹³ Dat gebeurt uitsluitend bij contracten met professionele beleggers en in aanmerking komende tegenpartijen¹⁴ met wie een ISDA-overeenkomst¹⁵ en Credit Support Annex¹⁶ is overeen gekomen.

Communicatie met de klant

Enkele banken beschouwen de derivatenlimiet als een interne limiet. Zij communiceren niet expliciet met de klant over het bedrag en bestaan van de limiet. De banken informeren de klant via periodieke

¹³ Cash margin: onderpand in contanten of in direct in geld om te zetten beleggingen

¹⁴ In aanmerking komende tegenpartijen ('eligible counterparties') zijn bijvoorbeeld financiële ondernemingen zoals banken en verzekeraars, als ook pensioenfondsen.

¹⁵ ISDA-overeenkomst: gestandaardiseerde raamovereenkomst die internationaal wordt gebruikt bij rentederivatentransacties met professionele beleggers en in aanmerking komende tegenpartijen.

¹⁶ Credit Support Annex: zekerhedenbijlage bij ISDA-overeenkomst

waardeoverzichten en tussentijds op verzoek over de actuele marktwaarde van zijn derivaat. De meeste banken bespreken wel met hun klant dat zij een derivatenlimiet hanteren. Waarbij elke bank het net iets anders noemt. De banken hebben procedures over hoe zij de klant informeren als de actuele (negatieve) marktwaarde een bepaald percentage (80 of 90%) van deze limiet bereikt.

Standpunt AFM

De AFM heeft geen bezwaar tegen bovenstaande handelswijze van de banken. Wij vinden het wel wenselijk dat banken hun klanten informeren over bestaan, doel en hoogte van de derivatenlimiet. Samen met goede informatie over de tussentijdse waardeontwikkeling van het derivaat is een klant zo beter in staat tijdig maatregelen te nemen als hij voortijdige beëindiging van het rentederivaat overweegt.

De AFM heeft de vraag gekregen of het feit dat banken hun niet-professionele klanten geen cash margins laten aanhouden niet strijdig is met de saldibewakingsplicht.¹⁷ Deze plicht is in de wet opgenomen als uitvloeisel van de algemene zorgplicht van de bank om haar klant zorgvuldig te behandelen.¹⁸ De saldibewakingsplicht geldt in de situatie dat de klant een beleggingsproduct heeft afgenomen dat een *actuele* betalingsverplichting met zich kan brengen. Op grond van deze saldibewakingsplicht moet de bank er op toezien dat de klant steeds over voldoende geld beschikt om aan die verplichting te kunnen voldoen. Als de verplichting groter wordt dan de klant kan betalen, moet de klant zekerheden stellen om aan zijn betalingsverplichting te kunnen voldoen. Kan de klant dit ook niet dan zal de bank de klant moeten beschermen door de positie te sluiten (liquidatieplicht).¹⁹

De AFM is van mening dat de saldibewakingsplicht in principe niet geldt bij rentederivaten van niet-professionele klanten, tenzij bij het afsluiten ervan voorzienbaar is dat het rentederivaat gedurende de looptijd tussentijds wordt opgezegd. In die situatie dient de klant immers steeds rekening te houden met de verplichting om een negatieve waarde te voldoen. Klanten die een rentederivaat afsluiten hebben in de meeste gevallen echter de intentie om het rentederivaat gedurende de hele looptijd aan te houden. Het rentederivaat is dan gekoppeld aan een krediet met een variabele rente en dient ertoe om het risico van stijging van de variabele rente op het krediet af te dekken. In deze situatie ziet de AFM negatieve waarde van het rentederivaat gedurende de looptijd niet als een actuele verplichting. De klant moet deze waarde immers alleen betalen als het rentederivaat voortijdig wordt beëindigd.

Daar komt bij dat als de saldibewakingsplicht zou gelden, ook de liquidatieplicht van toepassing is. Het gevolg kan zijn dat een klant gedwongen wordt het rentederivaat voortijdig te beëindigen, terwijl de bijbehorende lening nog doorloopt. Dat zou het paard achter de wagen spannen zijn. De AFM is daarom van mening dat de saldibewakingsplicht normaal gesproken niet in het belang is van de klant die een rentederivaat heeft afgesloten in combinatie met een krediet. Ook menen wij dat de liquidatieplicht in deze situatie zelfs ronduit schadelijk kan zijn voor de belangen van die klant.

¹⁷ Als bedoeld in artikel 86, eerste lid, van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo)

¹⁸ Artikel 4:25 van de Wet op het financieel toezicht.

¹⁹ Artikel 86, tweede lid, BGfo.

Voorafgaand aan ons toezicht op de herbeoordeling, hebben wij in februari 2014 het rapport ‘Aanbevelingen rentederivatendienstverlening’ gepubliceerd. In dit rapport zet de AFM uiteen waaraan passende dienstverlening aan het niet-professionele MKB moet voldoen.²⁰

Het toezicht van de AFM op de herbeoordeling van de op 1 april 2014 uitstaande contracten zelf loopt vanaf medio 2014. De meeste banken zijn toen gestart met de voorbereidingen. Eén bank was al eerder gestart met een eerste herbeoordeling. Figuur 1 geeft schematisch de hoofdlijnen weer van ons toezicht op de activiteiten van de banken in 2014. Daaronder geven wij een toelichting. Wij eindigen met een schematisch overzicht voor 2015 en verder.

Figuur 1



Toezicht op het proces

De AFM heeft ten eerste de opzet van het proces van herbeoordeling van alle banken gecontroleerd. Wij vinden het belangrijk dat de banken bij de herbeoordeling toetsen of zij aan alle wettelijke vereisten hebben voldaan. Wij willen tevens dat banken dit objectief kunnen aantonen. In dit kader hebben we bij de banken vooraf het plan van aanpak en werkprogramma’s opgevraagd. Enkele banken hebben hun plan van aanpak en werkprogramma’s naar aanleiding van onze opmerkingen moeten aanpassen.

Wij hebben daarnaast inzage verkregen in de documenten en systeemgegevens die de banken als basis voor de herbeoordeling gebruiken. Hieronder vallen kredietovereenkomsten, derivatenovereenkomsten, treasurypresentaties, treasuryvoorstellen, productbrochures, correspondentie met klanten, gespreksverslagen en (krediet)revisievoorstellen. Ook hebben we onderzocht wie de herbeoordeling uitvoert en hoe banken de uitkomsten van de herbeoordeling intern toetsen.

²⁰ De AFM maakt hierbij onderscheid tussen wettelijke verplichtingen en aanbevelingen.

Toezicht op de uitvoering

De AFM toetst de uitkomsten van individuele herbeoordelingen op basis van steekproeven. Wij selecteren hiervoor periodiek steeds vijf á tien dossiers per bank. Een steekproef op tien dossiers kost ons gemiddeld vijftig uur. De frequentie en het totale aantal dossiers waar we een steekproef op uitvoeren hangen af van de omvang van het aantal contracten van de betreffende bank. Bij de banken met de grootste aantallen contracten vinden tweewekelijkse steekproeven plaats. Bij andere banken voeren we elke drie weken een steekproef uit. Bij de selectie houden we rekening met voldoende spreiding over dossiers uit één van de risicocategorieën (overhedge, complex product, bijzonder beheer), dossiers waarbij de klant een klacht heeft ingediend en overige dossiers. Wij baseren het aantal steekproeven per bank op de omvang van het aantal uitstaande contracten. In totaal toetsen we circa 500 herbeoordelingen. Begin februari 2015 hadden wij steekproeven uitgevoerd op 161 door banken herbeoordeelde klantdossiers. Wij blijven tot en met de laatste herbeoordelingen steekproeven doen.

Wij toetsen of de conclusies die de bank zelf trekt worden onderbouwd door de gegevens in het dossier. Ook vergelijken we de conclusies van de bank met ons eigen oordeel op basis van diezelfde gegevens. Na elke steekproef koppelen we de resultaten schriftelijk en in sommige gevallen ook mondeling terug aan de betreffende bank. Daarnaast houden we met de meeste banken periodieke gesprekken over de voortgang en kwaliteit van de herbeoordeling. Ook hier hangt de frequentie samen met het aantal uitstaande derivaten. Bij de banken met de grootste aantallen dossiers vinden deze gesprekken twee- tot driewekelijks plaats.

De AFM verkiest zorgvuldigheid boven snelheid. De kwaliteit van de herbeoordeling moet voorop staan. De uitkomsten van de herbeoordeling vormen immers de basis voor de oplossingen. Wij vinden het belangrijk dat de banken, met behoud van kwaliteit, de herbeoordeling zo snel mogelijk afronden. In dat kader hebben we bij enkele banken aangedrongen op het inhuren van externe expertise. Ook moeten banken urgente gevallen met de benodigde prioriteit behandelen.

Beoordeling van de aangeboden oplossingen

De AFM heeft bij de banken hun beleid met betrekking tot het aanbieden van oplossingen opgevraagd. Nu de banken in de fase zijn waarin zij op grotere schaal oplossingen gaan aanbieden, voeren we ook in toenemende mate steekproeven uit op deze oplossingen. Evenals bij de steekproeven op de herbeoordelingen, selecteert de AFM de dossiers waarvan zij de oplossingen wil ontvangen. Wij zorgen daarbij voor voldoende spreiding tussen de verschillende soorten oplossingen.

Bij de beoordeling van de aangeboden oplossingen vergelijken we in hoeverre de oplossing past in het beleid dat de betreffende bank heeft opgesteld en of de oplossing voldoet aan de uitgangspunten van de AFM. Daarnaast stellen we vast of de oplossing de gesignaleerde tekortkoming(en) repareert. Uitgangspunt is dat de klant weer in de positie komt die hij zou hebben gehad als de dienstverlening vanaf aanvang op orde zou zijn geweest.

Schematisch overzicht 2015

De afgelopen maanden waren de inspanningen van banken vooral gericht op het uitvoeren van de herbeoordelingen. De komende periode zal het accent meer verschuiven naar het daadwerkelijk bieden van oplossingen. Wij voeren dan ook in toenemende mate steekproeven uit op oplossingen. Figuur 2 geeft op hoofdlijnen de activiteiten weer van de banken en ons toezicht daarop in 2015 en verder.

Figuur 2



Autoriteit Financiële Markten

T + 020 797 2000 | F +020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst in deze rapportage 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 rapportage.

Amsterdam, maart 2015