

Ministerie van Financiën

> Retouradres Postbus 20201 2500 EE Den Haag

Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Directie Financiële Markten

Korte Voorhout 7
2511 CW Den Haag
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Ons kenmerk
FM/2015/456 M

Bijlagen
1

Datum 26 maart 2015
Betreft Rapportage AFM verkenning bijzonder beheer

Geachte voorzitter,

Bijgevoegd treft u de rapportage van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) over het verkennend onderzoek dat zij heeft uitgevoerd bij de afdelingen bijzonder beheer die kredieten voor het midden- en kleinbedrijf (MKB) behandelen. Het doel van het verkennend onderzoek was om inzicht te krijgen in de werkwijze van de bijzonder beheerafdelingen en vast te stellen hoe representatief signalen over bijzonder beheer zijn voor de dagelijkse gang van zaken op deze afdelingen. In deze brief worden de hoofdpunten uit de rapportage weergegeven.

Onderzoeksopzet

De AFM heeft haar verkennend onderzoek uitgevoerd bij de vier banken die gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor vrijwel alle kredietverlening aan het MKB. Onderdeel van het onderzoek waren:

- de beoordeling van enkele tientallen door de AFM geselecteerde klantdossiers;
- vijftien interviews met klanten die onder bijzonder beheer vallen of vielen;
- meer dan honderd signalen die de AFM (mondeling en schriftelijk) heeft ontvangen van (vertegenwoordigers van) MKB-ondernemingen;
- interviews met het management en medewerkers van bijzonder beheerafdelingen;
- het beoordelen van het interne beleid en de procedures voor bijzonder beheer bij de banken.

Net als bij dienstverlening aan consumenten hanteert de AFM bij dienstverlening aan zakelijke klanten het uitgangspunt dat het klantbelang centraal moet staan voor het beoordelen van de werkwijze van de afdelingen bijzonder beheer.

Bevindingen

De AFM constateert dat verwachtingen van klanten over het doel van bijzonder beheer vaak niet aansluiten bij wat zij in de praktijk ervaren. Uit signalen van MKB-ondernemingen komt het beeld naar voren dat de werkwijze van afdelingen bijzonder beheer op gespannen voet staat met het belang van de klant. Ondernemers geven aan behoefte te hebben aan hulp van de bank. De

maatregelen die door de bank genomen worden in bijzonder beheer en die bijvoorbeeld leiden tot hogere kosten voor de klant, worden hierbij als belemmerend gezien.

Directie Financiële Markten

Ons kenmerk
FM/2015/456 M

In een eerdere verkenning naar de dienstverlening aan het MKB constateerde de AFM dat de algemene voorwaarden van banken ruim zijn geformuleerd en dat banken veel ruimte hebben om maatregelen te nemen om hun kredietrisico te beperken. De AFM heeft in het verkennend onderzoek echter geen aanwijzingen gevonden voor een patroon van benadeling van klanten door banken of het bestaan van een 'verdienmodel' gebaseerd op maatregelen die worden opgelegd aan klanten in bijzonder beheer. Er zijn ook geen aanwijzingen gevonden dat banken te snel overgaan tot het overdragen van een krediet aan bijzonder beheer, het opzeggen van de kredietrelatie, of dat zij met maatregelen op faillissementen aansturen. In de onderzochte dossiers heeft de AFM ook geen onredelijke maatregelen aangetroffen, zoals disproportionele risico-opslagen.

Wel concludeert de AFM dat de verwachtingen die klant en bank hebben van een bijzonder beheertraject vaak uiteen lopen en dat de communicatie van banken in het bijzonder beheertraject tekort schiet. Banken informeren klanten onvoldoende over wat ze te wachten staat in bijzonder beheer en leggen onvoldoende uit hoe ze rekening houden met het belang van de klant bij het nemen van maatregelen.

Verbeterpunten

Naar aanleiding van het verkennend onderzoek heeft de AFM verbeterpunten voor banken geformuleerd om met name de communicatie richting klanten in bijzonder beheer te verbeteren. Zo is gebleken dat de overdracht naar bijzonder beheer voor sommige klanten als een verrassing komt. Ook de reden voor overdracht wordt niet altijd begrepen. De AFM heeft vastgesteld dat banken een mogelijke overdracht aan bijzonder beheer eerder kunnen en moeten aankondigen en dat zij de reden voor de overdracht beter moeten onderbouwen aan de klant.

Ook constateert de AFM dat banken meer inzicht moeten geven in de afwegingen die zij maken en dat banken moeten laten zien dat zij bij het opleggen van maatregelen rekening houden met de financiële situatie van de klant. Bij de toepassing van kostenverhogende maatregelen moeten banken duidelijk maken hoe de hoogte tot stand komt. Dat de aanpak per klant verschilt, heeft als voordeel dat de bank kan insprijnen op de specifieke situatie van de klant; er kan maatwerk worden geleverd. Maatwerk kan echter ook de schijn van willekeur oproepen. Inzicht voor de klant in de afwegingen van de bank is daarom onmisbaar. Hiervoor is volledige inzage in het kredietdossier van de bank volgens de AFM niet noodzakelijk, zolang de klant over alle voor hem relevante informatie uit dat dossier beschikt. Dit betekent dat de bank richting klant goed uitlegt en vastlegt welke stappen zij neemt, wat daarbij de overwegingen zijn en welke gevolgen dit heeft voor de klant en zijn kredietovereenkomst.

Verder heeft de AFM banken die werken met serviceorganisaties (voor met name de afwikkeling van kredieten) opgeroepen om te zorgen dat de klantcommunicatie en reactietermijnen vanuit die organisaties worden verbeterd. Alle banken dienen volgens de AFM alert te zijn op de bereikbaarheid van afdelingen bijzonder beheer en de (personele) continuïteit in het contact met klanten. Tot slot ziet de AFM ten aanzien van de interne kwaliteitsbewaking ruimte voor verbetering bij het

vastleggen van de communicatie met klanten en het vastleggen van de wijze waarop de bank rekening houdt met de situatie en belangen van de klant.

Directie Financiële Markten

Vervolgstappen

De betrokken banken hebben aangegeven met de door de AFM geformuleerde verbeterpunten aan de slag te gaan. In vervolg op het verkennend onderzoek zal de AFM de follow-up door banken volgen om te zien welke verbeteringen worden doorgevoerd en of die in de praktijk voldoende opleveren. Voor MKB-ondernemingen blijft de mogelijkheid open om signalen te richten tot de AFM via MKB@afm.nl.

Ons kenmerk
FM/2015/456 M

Hoogachtend,

de minister van Financiën,

J.R.V.A. Dijsselbloem