



Voortgangsrapportage

Uniform Herstellkader Rentederivaten MKB

Datum: 28 januari 2020

Autoriteit Financiële Markten

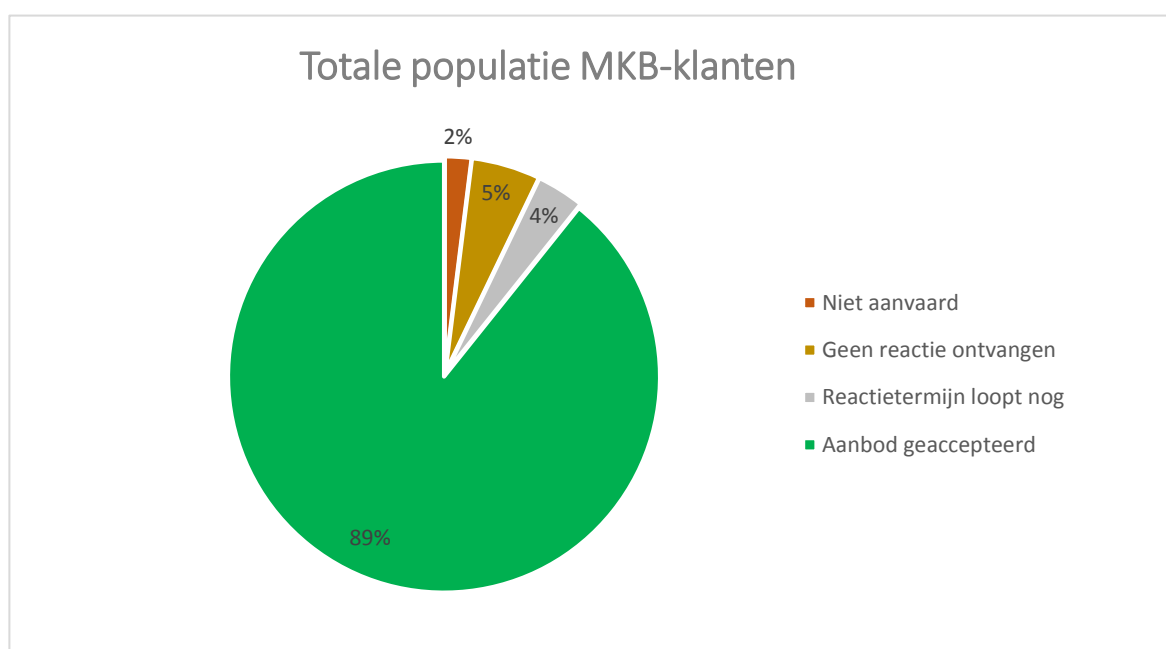
De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

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

1. Samenvatting

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

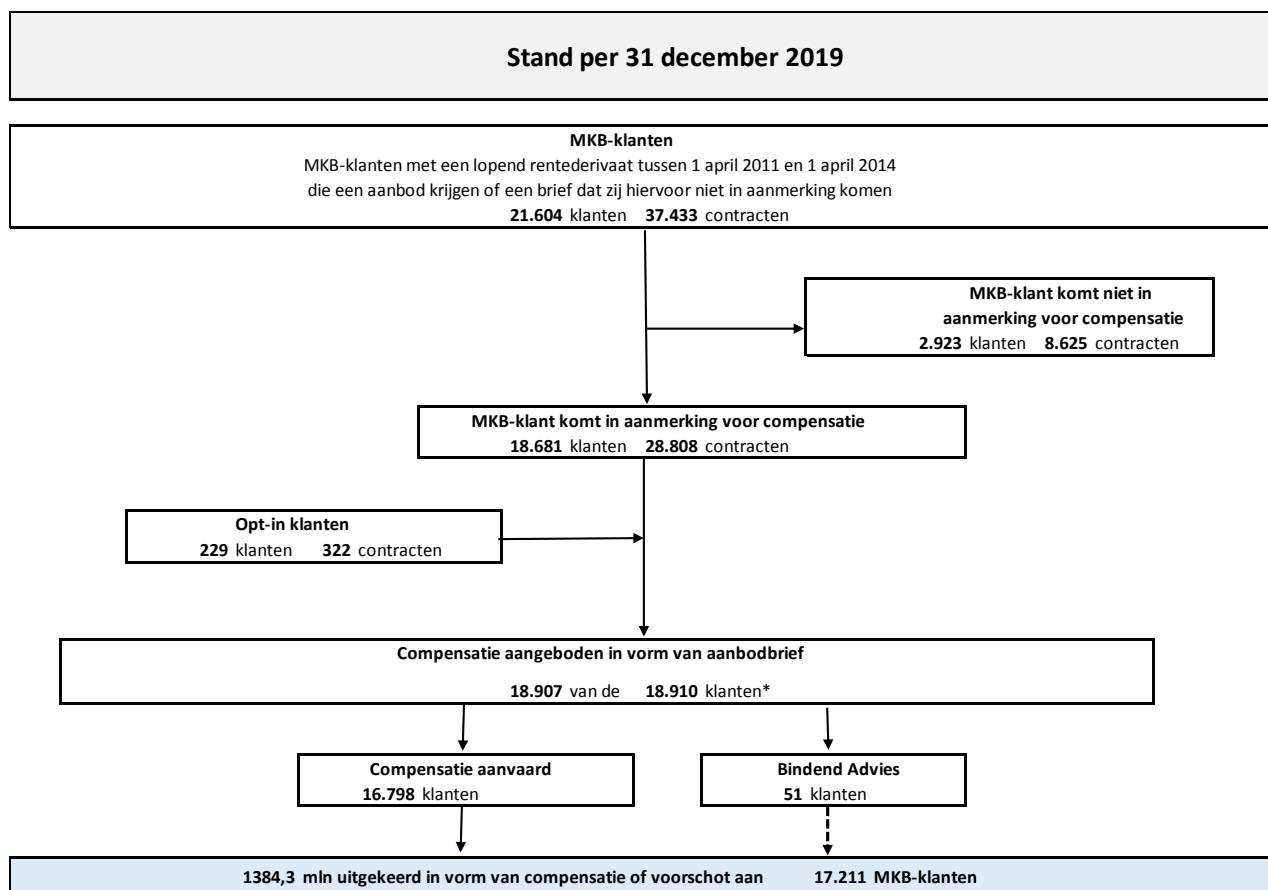
- Ultimo 2019 hebben de zes banken alle betrokken MKB-klienten een aanbodbrief (met daarin een voorstel tot compensatie) gestuurd.
- Op peildatum 31 december 2019 is daarmee aan 18.907 MKB-klienten een bedrag van circa € 1,4 mrd aan compensatie aangeboden. Hiervan is € 1,38 mrd ook al uitbetaald.



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

- Op 31 december 2019 hebben 16.798 MKB-klienten het aanbod van hun bank geaccepteerd. Hiermee heeft ultimo december 89% van de klienten het aanbod geaccepteerd en bevinden 670 klienten zich nog binnen de acceptatietermijn. Na acceptatie van het aanbod wordt de compensatie door de banken (inclusief actualisatie en oprenting, en na aftrek van een eventueel voorschot) uitbetaald en worden lopende derivaten en/of leningen aangepast als het UHK dat vereist.
- Bij vier van de zes banken heeft de Externe Dossierbeoordelaar (EDB) de controle afgerond. Bij de vijfde en zesde bank verwacht de EDB zijn werkzaamheden af te ronden in 2020.

Figuur 2
Voortgang banken uitvoering UHK



**) Voor drie resterende klanten gelden bijzonderheden die het versturen aanbodbrief bemoeilijken (zoals bijvoorbeeld een ontbonden entiteit juridische procedures)*

2. Voortgang uitvoering UHK door de banken

2.1 Verzending van aanbodbrieven

Eind 2019 hebben de zes banken al hun MKB-klienten die recht hebben op compensatie onder het UHK een aanbod (met daarin een voorstel tot compensatie) gestuurd. Vijf banken hadden dit al ten tijde van de vorige Voortgangsrapportage van juni 2019 gerealiseerd.

De zesde bank, met de meeste klantdossiers, heeft in december 2019 de laatste aanbodbrieven verstuurd. Deze bank had zijn MKB-klienten overigens al een voorschot aangeboden ter grootte van 100% van de verwachte compensatie. Als uit de berekening van het compensatie-aanbod bij deze bank volgt dat een MKB-klient een te hoog voorschot heeft ontvangen, hoeft de MKB-klient het verschil niet terug te betalen.

In figuur 2 van deze voortgangsrapportage is de voortgang van de herbeoordeling schematisch weergegeven, waarbij per onderdeel op geaggregeerd niveau (van alle banken gezamenlijk) is aangegeven om hoeveel MKB-klienten het gaat en welke bedragen daarmee zijn gemoeid.¹ In dit schema staat ook hoeveel MKB-klienten niet in aanmerking komen voor compensatie onder het UHK. Alle banken communiceren op hun website over de voortgang van de uitvoering van het UHK.

2.2 Traject na ontvangst aanbodbrief

Het UHK schrijft voor dat de MKB-klient na ontvangst van het aanbod in beginsel een termijn van 12 weken heeft voor acceptatie van het aanbod. Deze termijn kan onder meer worden verlengd als tijdens de acceptatietermijn de externe dossierbeoordelaar zijn beoordeling heeft afgerond, aangezien dan een nieuw (vooraf beoordeeld) compensatie-aanbod wordt verstuurd. Na acceptatie van het aanbod wordt door de banken uitbetaald (inclusief actualisatie en oprenting) en worden lopende derivaten en/of leningen aangepast als dat volgens het UHK vereist is.

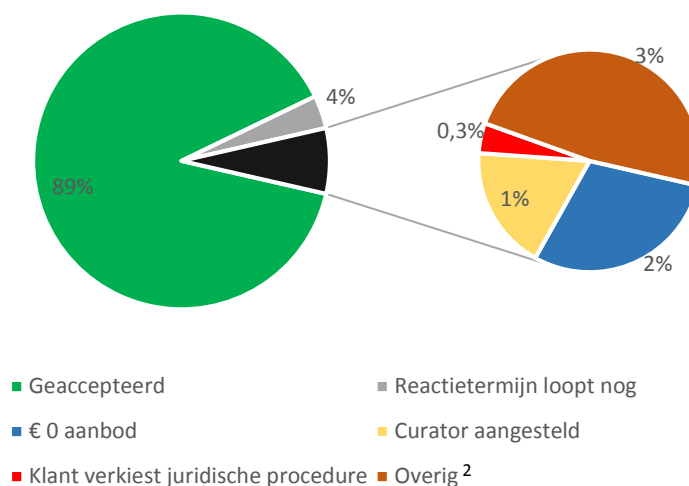
2.3 Acceptatiegraad van aanbod hoog

Op 31 december 2019 hebben 18.907 MKB-klienten een aanbod gekregen. 89% van deze MKB-klienten hebben het aanbod van hun bank per peildatum geaccepteerd, 2% heeft het aanbod afgewezen en 5% heeft niet gereageerd binnen de reactietermijn van 12 weken. Een groot deel van deze MKB-klienten wordt nog benaderd door de bank. Op peildatum zijn er 670 MKB-klienten (4%) waarvoor de reactietermijn van 12 weken nog niet is verlopen.

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

¹ Het overzicht geeft de voortgang weer van de banken per peildatum 31 december 2019.

Uitsplitsing non-acceptatie/non-respons



Figuur 3: Onderverdeling van MKB-klienten die het aanbod hebben afgewezen of niet hebben gereageerd binnen de reactietermijn.

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat minder dan 1% een juridische procedure verkiest boven het compensatie-aanbod.

2.4 Inhoudelijke reacties op het aanbod

Het UHK schrijft voor dat de banken hun MKB-klienten in de gelegenheid stellen inhoudelijk op de aanbodbrief te reageren. MKB-Klienten worden door de bank opgeroepen hun aanbodbrief te controleren³ en bijvoorbeeld nieuwe informatie aan te leveren waar de bank bij het opstellen van het aanbod niet over beschikte⁴. Het UHK bepaalt namelijk dat een bank bij gebrek aan benodigde gegevens aan de hand van bepaalde aannames een aanbod moet doen, waarbij de klant wordt opgeroepen om contact op te nemen indien de MKB-klient meent dat een aanname niet klopt met zijn werkelijke situatie. De bank verwerkt de nieuwe informatie aan de hand van het UHK, waarna de externe dossierbeoordelaar deze verwerking toetst en de bank zo nodig de betreffende MKB-klient voorziet van een aanvullend compensatieaanbod. Per 31 december 2019 hebben 79 MKB-klienten een aanvullend compensatieaanbod ontvangen op basis van nieuw aangeleverde informatie.

Daarnaast worden MKB-klienten in de gelegenheid gesteld om te reageren op het aanbod als zij van mening zijn dat de bank het UHK niet juist heeft toegepast op hun dossier. De bank dient dan de toepassing van het UHK op het betreffende dossier te heroverwegen. De externe dossierbeoordelaar toetst deze overweging. Indien de MKB-klient in het gelijk wordt gesteld, dan ontvangt de MKB-klient de aanvullende compensatie waar hij recht op heeft onder het UHK. Per 31 december 2019 hebben 92

² Onder de categorie 'Overig' vallen onder meer klienten die (nog) niet hebben geaccepteerd en waar bijvoorbeeld sprake is van een verrekening van het compensatie-aanbod met een opeisbare vordering.

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

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

MKB-klienten een aanvullend compensatieaanbod ontvangen op basis van een reactie op de toepassing van het UHK door de bank.

2.5 Bindend advies

De MKB-klant heeft de mogelijkheid om op specifieke onderdelen van het aanbod bindend advies aan te vragen. Het gaat hier om MKB-klienten die een aanbod van hun bank onder het UHK accepteren, maar zich niet kunnen vinden in bepaalde aspecten van het aanbod. De uitkomst van het advies is bindend voor zowel de bank als de MKB-klant. Op de website van de Derivatencommissie⁵ staat meer informatie over het bindend advies traject. Indien een MKB-klant het aanbod niet accepteert, dan kan er geen bindend advies worden aangevraagd. Een MKB-klant kan dan een geschil eventueel voorleggen aan de civiele rechter of het Kifid.

Tot aan de peildatum hebben 51 MKB-klienten aangegeven de mogelijkheid te benutten om het compensatievoorstel van de bank voor te leggen aan de Bindend Advies-commissie. Van deze 51 Bindend Advies-verzoeken zijn er 21 afgehandeld door de Bindend Advies-commissie, waarvan 8 verzoeken (gedeeltelijk) zijn toegewezen en 11 afgewezen. Daarnaast zijn 2 Bindend Advies-verzoeken niet ontvankelijk.

⁵ <https://www.derivatencommissie.nl/>

3. Werkzaamheden externe dossierbeoordelaars

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

3.1 De externe dossierbeoordelaar bewaakt de kwaliteit gedurende het hele proces

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

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

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

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

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

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

Het stadium waarin de twee betreffende banken zich bevinden verschilt. Eén bank heeft in het eerste kwartaal van 2019 zijn laatste MKB-klienten een aanbodbrief gestuurd. Bij deze bank zijn sindsdien alle aanbodbrieven beoordeeld door de externe dossierbeoordelaar (EDB). De EDB heeft ook een groot deel van de eindafrekeningen en uitbetalingen beoordeeld en verwacht in het eerste kwartaal van 2020 deze werkzaamheden af te ronden.

Bij de andere bank is ruim over de helft van het aantal aanbodbrieven door de EDB beoordeeld en verwacht de EDB de werkzaamheden in 2020 af te ronden. Tot op heden heeft de externe dossierbeoordelaar een beperkt aantal bevindingen. Bij de meest complexe klant dossiers heeft de beoordeling van de aanbodbrieven plaatsgevonden voorafgaand aan verzending.

De AFM blijft de assurance-werkzaamheden van de externe dossierbeoordelaars monitoren en ziet toe op de opvolging die de banken hieraan geven.

4. Toezicht AFM

Op verzoek van de minister van Financiën heeft de Derivatencommissie in 2016 een voorschrijvend Uniform Herstelkader (UHK) opgesteld dat voorziet in de compensatie van MKB-kanten die rentederivaten hebben afgenomen. De AFM houdt toezicht 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 zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het UHK. Hiervoor wordt van de banken verwacht dat zij een zorgvuldig en efficiënt proces voor de herbeoordeling hebben ingericht en dat zij de tijdlijnen bewaken. Het goed en efficiënt uitvoeren van beoordelingen vereist daarnaast van de banken dat zij beschikken over relevante data en voldoende capaciteit en expertise. De banken beoordelen of een MKB-klant in aanmerking komt voor compensatie op grond van het UHK. Als dat het geval is, maken de banken een berekening van de compensatie en zorgen zij – na acceptatie van het aanbod – voor uitbetaling aan de MKB-klant.

4.2 Externe dossierbeoordelaars beoordelen de uitvoering van de bank

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

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

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 gelden onder meer dat waarborgen zijn getroffen dat de MKB-klant materieel niet slechter af is en dat de optimalisatie ervoor zorgt dat de MKB-klant eerder over zijn compensatie kan beschikken. De AFM heeft deze waarborgen getoetst en waar nodig op onderdelen aangestuurd op aanscherping van uitvoerings- en beoordelingsprocessen. De AFM ziet erop toe dat het systeem borgt dat MKB-kanten de compensatie krijgen waar zij recht op hebben onder het UHK.

De AFM ontvangt signalen van MKB-kanten en hun vertegenwoordigers en acht deze van groot belang om de feitelijke uitvoering en de klantbeleving in continuïteit te kunnen monitoren. De binnenkomende signalen worden beoordeeld op relevantie en of er sprake is van een incident of een meer structurele tekortkoming. Naar aanleiding van deze signalen zijn nadere informatieverzoeken aan de banken gestuurd om te verifiëren of sprake is van een potentiële tekortkoming in de uitvoering van het UHK. Waar nodig is diepgaander onderzoek geweest dat in enkele gevallen heeft geleid tot aanpassingen in de uitvoeringsprocessen.

Ook voert de AFM doorlopend dossiercontroles uit aan de hand van deelwaarnemingen op (i) brieven die worden gestuurd aan MKB-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 constateert dat de bank (materiële) fouten heeft gemaakt, zijn betreffende dossiers door de bank hersteld. Daarnaast worden de bank en externe dossierbeoordelaar verzocht om een impact assessment te maken om na te gaan of de fout ook bij andere dossiers gemaakt is. Ook verzoekt de AFM in dat geval aan de bank en externe dossierbeoordelaar om een analyse te maken om na te gaan hoe de betreffende fout tot stand is gekomen, met het doel te voorkomen dat een soortgelijke fout nogmaals gemaakt wordt. De AFM borgt hiermee dat de banken en externe dossierbeoordelaars hun processen hierop aanpassen en de uitvoering van het kader zorgvuldig door de banken plaatsvindt.

De AFM zal na afronding van de werkzaamheden van de EDB bij de laatste twee banken een slotrapportage opstellen.

Autoriteit Financiële Markten

T 020 797 2000 | F 020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

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