



Voortgangsrapportage

Uniform Herstellkader Rentederivaten MKB

Datum: 29 januari 2019

Autoriteit Financiële Markten

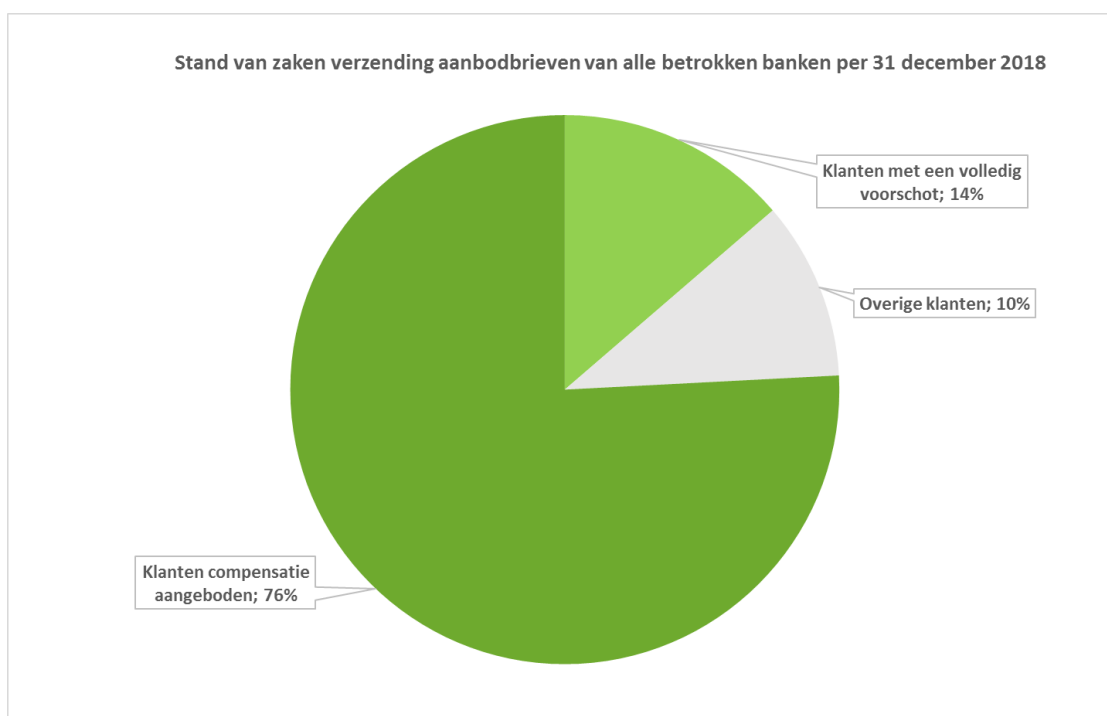
De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

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

1. Samenvatting

Het Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB (UHK) bepaalt hoe banken de herbeoordelingen van rentederivaten dienen uit te voeren. MKB-klienten die op grond van het UHK in aanmerking komen, ontvangen een compensatie. In deze vierde voortgangsrapportage rapporteert de AFM over de voortgang van de banken tot en met peildatum 31 december 2018.

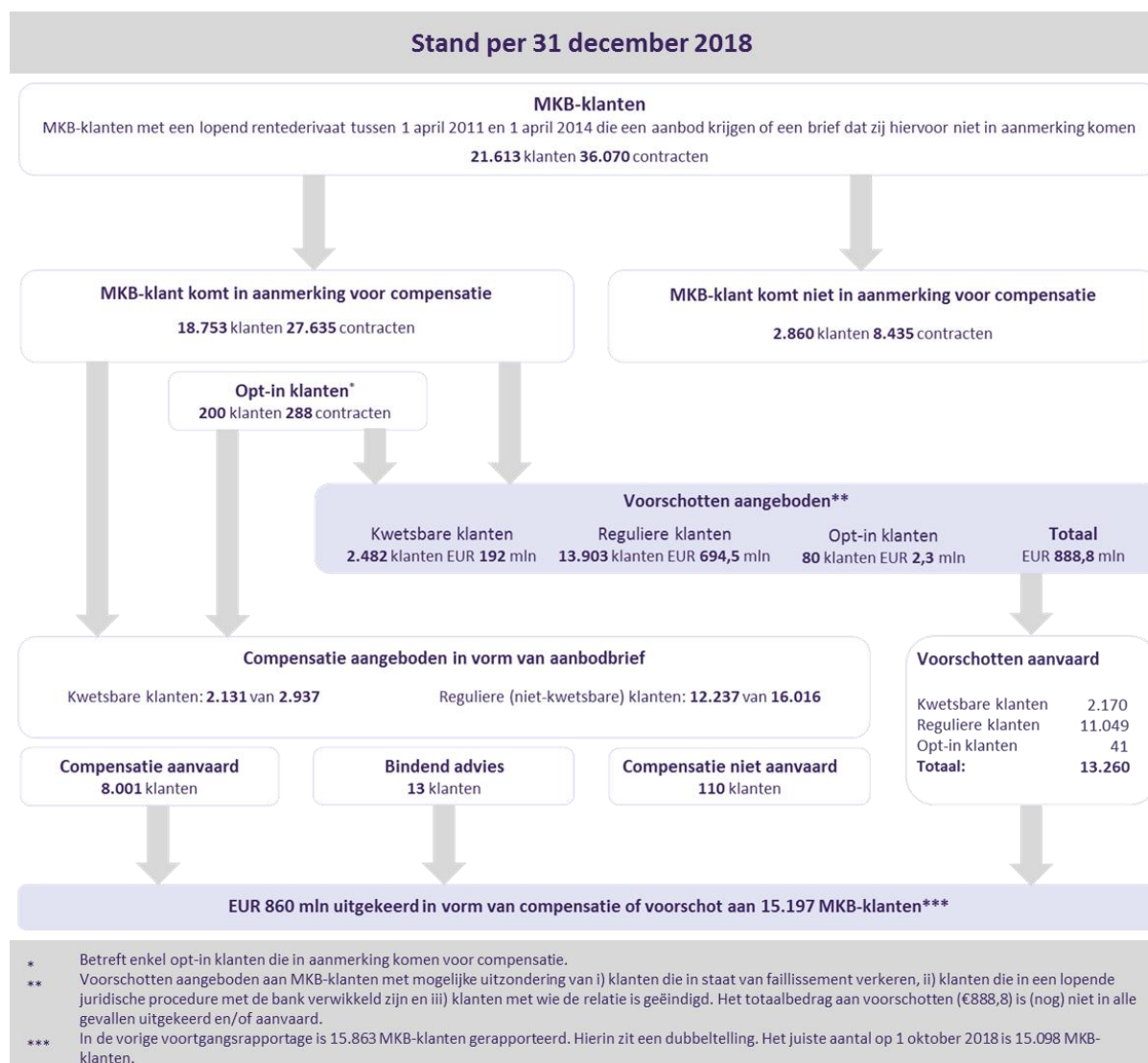
- Conform verwachting hebben vier banken per eind 2018 al hun MKB-klienten een aanbodbrief (met daarin een compensatieberekening) gestuurd.
- Optimalisaties in het beoordelingsproces van de bank en het controleproces van de externe dossierbeoordelaar hebben bijgedragen aan de toename in het aantal verstuurd brieven. Met de opgedane ervaring is het beoordelings- en controleproces efficiënter en effectiever ingericht.



- Op peildatum 31 december 2018 is aan bijna 17.000 klienten (90%) van de 18.953 MKB-klienten een compensatie (76%) of een volledig voorschot (14%) aangeboden.
- Zoals aangegeven in de tussentijdse voortgangsrapportage zijn twee banken niet in staat gebleken om al hun MKB-klienten in 2018 een aanbod te doen. De bank met de meeste klantdossiers heeft 67% van haar MKB-klienten in 2018 een aanbodbrief gestuurd. De overige MKB-klienten van deze bank die hiervoor in aanmerking komen, is een volledig voorschot aangeboden.
- De andere bank, met eveneens veel klantdossiers, is in een vergevorderd stadium en heeft op peildatum 79% van haar MKB-klienten een aanbod gedaan. Deze bank verwacht de overige 21% voor het einde van het eerste kwartaal 2019 een aanbodbrief te hebben verstuurd.

- Op 31 december 2018 hebben 8.001 MKB-klienten het aanbod van hun bank geaccepteerd. Na acceptatie van het aanbod wordt de compensatie door de banken uitbetaald en worden lopende derivaten en/of leningen aangepast als dat is vereist.
- De AFM zal in een volgende voortgangsrapportage rapporteren over de voortgang tot en met mei 2019.

Voortgang banken uitvoering UHK



2. Voortgang uitvoering UHK

2.1 Verzending brieven

Vier banken hebben in 2018 al hun MKB-klienten een aanbod (met daarin een compensatieberekening) gestuurd.

De twee overige banken, met de meeste klantdossiers, zijn er niet in geslaagd om al hun klanten een aanbod te sturen in 2018. Eén bank verwacht eind eerste kwartaal 2019 al haar MKB-klienten aanbodbrieven te hebben verstuurd.

De andere bank verwacht in 2019 al haar MKB-klienten een aanbodbrief te versturen. Deze bank heeft klanten die geen aanbod hebben gekregen in 2018, een (aanvullend) voorschot aangeboden ter grootte van 100% van de verwachte compensatie. Met deze voorschotten beoogt deze bank dat de gevolgen van de vertraging bij het versturen van de aanbodbrieven beperkt blijft voor deze klanten. MKB-klienten kunnen dit voorschot weigeren en wachten op de aanbodbrief van de bank.

In de samenvatting 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.² Alle banken communiceren op hun website over de voortgang van de uitvoering van het UHK.

2.2 Traject na ontvangst aanbodbrief

Na het versturen van de aanbodbrieven moet het aanbod afgewikkeld worden. Het UHK schrijft voor dat de MKB-klant na ontvangst van het aanbod in beginsel een termijn van 12 weken heeft om na te denken over acceptatie van het aanbod. Na acceptatie van het aanbod wordt er door de banken uitbetaald en worden lopende derivaten en/of leningen aangepast als dat vereist is. 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 het 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 Derivatencommissie³ 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 eventueel geschil voorleggen aan de civiele rechter of het Kifid.

2.3 Acceptatie van aanbod

Op 31 december 2018 hebben 8.001 MKB-klienten het aanbod van hun bank geaccepteerd. 110 MKB-klienten hebben het aanbod afgewezen en 319 MKB-klienten hebben niet gereageerd binnen de reactietermijn. Bij klienten die het aanbod afwijzen, of niet binnen de reactietermijn reageren, betreft het veelal klienten die EUR 0 compensatie aangeboden krijgen, of waar sprake is van faillissement. Tot

¹ Het overzicht geeft de voortgang weer van de banken per peildatum 31 december 2018.

² Alle zes banken zijn gereed met het versturen van brieven over het toepassingsbereik van het UHK. In deze brieven zijn MKB-klienten geïnformeerd dat het UHK niet van toepassing is op één of meerdere rentederivaten.

³ <https://www.derivatencommissie.nl/>

op heden hebben 13 MKB-klienten de mogelijkheid benut om het compensatievoorstel van de bank voor te leggen aan de Bindend Advies-commissie. Van deze 13 Bindend Advies-verzoeken zijn 8 Bindend Advies-verzoeken reeds voorgelegd aan en behandeld door de Bindend Advies-commissie. De Bindend Advies-commissie heeft van de 8 behandelde Bindend Advies-verzoeken 4 toegewezen en 4 Bindend Advies-verzoeken afgewezen.

2.4 Procesoptimalisaties

De afgelopen periode heeft de AFM samen met de banken en externe dossierbeoordelaars gesproken over het doorvoeren van procesoptimalisaties. De twee banken met de meeste klantendossiers hebben in samenspraak met de AFM meerdere optimalisaties geïmplementeerd. Deze procesoptimalisaties hebben bij beide banken geleid tot versnellingen in het beoordelings- en controleproces.

Op basis van voortschrijdend inzicht uit de behandelde en gecontroleerde (categorieën) derivatendossiers kunnen de controlewerkzaamheden steeds efficiënter en effectiever worden ingericht. Er zijn inmiddels duizenden dossiers behandeld door banken en gecontroleerd of beoordeeld door de externe dossierbeoordelaars. De verzonden compensatievoorstellen zijn tot op heden door het overgrote deel van de klanten geaccepteerd.

Ook de controles die de AFM heeft uitgevoerd, laten zien dat banken het UHK zorgvuldig hebben toegepast. Daar waar complexiteit van dossiers goed door bank en externe dossierbeoordelaar is verkend en afgestemd en het risico daardoor beperkt is, ziet de AFM ruimte om stapsgewijs de controle door de externe dossierbeoordelaar efficiënter in te richten en daarmee de intensiteit van de controle te verminderen. Aan de optimalisaties heeft de AFM randvoorwaarden verbonden. De optimalisaties mogen geen afbreuk doen aan de zorgvuldigheid van het aanbod.

Twee banken hebben een optimalisatie geïmplementeerd waarbij de externe dossierbeoordelaar de aanbodbrief beoordeelt nadat deze naar de MKB-klant is verstuurd. Hiermee wijzigt het moment waarop de controle plaatsvindt. Als de beoordeling door de externe dossierbeoordelaar achteraf plaatsvindt, wordt de klant over de uitkomst hiervan geïnformeerd en krijgt de klant de mogelijkheid om op dit moment alsnog Bindend Advies aan te vragen. Als na de beoordeling door de externe dossierbeoordelaar blijkt dat de aangeboden compensatie te hoog is, dan hoeft de klant niets terug te betalen. Indien de aangeboden compensatie te laag blijkt, ontvangt de MKB-klant een aanvullende compensatie. De beoordeling van complexere klantendossiers blijft in beginsel vooraf plaatsvinden.

2.5 Vooruitblik

In de komende maanden verwacht één bank haar laatste aanbodbrieven te versturen. Daarna volgt bij deze bank een beoordeling door de externe dossierbeoordelaar van de compensatieberekeningen en uitbetalingen.

De andere bank zal voor circa 3000 dossiers nog een compensatieberekening opstellen. Dit betreft veelal meer complexe dossiers waarvoor maatwerk in het beoordelings- en controleproces nodig is. Zoals vermeld in paragraaf 2.1 is deze klanten een volledig voorschot aangeboden. Het berekenen van de juiste compensatie betekent bij deze dossiers veelal meer handmatige werkzaamheden zowel in het berekeningsproces van de compensatie als bij het bepalen van de juiste invoervariabelen. Als uit de berekening volgt dat een klant een te hoog voorschot heeft ontvangen, hoeft deze klant het verschil niet terug te betalen.

De AFM zal in de volgende voortgangsrapportage rapporteren over de voortgang tot en met mei 2019.

3. Toezicht AFM

De AFM houdt toezicht op de banken en haar onafhankelijke externe dossierbeoordelaars.

De banken zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van het UHK. Dit betekent onder meer dat zij moeten zorgen voor een zorgvuldig en efficiënt herbeoordelingsproces. Verder moeten banken ervoor zorgen dat ze beschikken over alle relevante data om de herbeoordeling uit te voeren.

De werkzaamheden van de banken worden gecontroleerd en 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. De uitvoering van het UHK is complex en bewerkelijk en de controle/beoordeling door de externe dossierbeoordelaars zorgt er mede voor dat banken het UHK zorgvuldig uitvoeren. De werkzaamheden van de externe dossierbeoordelaars dragen ertoe bij dat sprake is van een zorgvuldig proces dat leidt tot een aanbodbrief aan de MKB-klant. Hun werkzaamheden zien niet alleen op het controleren en beoordelen van de berekeningen, maar zij stellen ook vast dat de banken de juiste data verzamelen voor de uitvoering van het UHK en de berekening van de compensatie. Tenslotte beoordelen de externe dossierbeoordelaars de compensatieberekening en het uitbetalingstraject.

In de afgelopen periode heeft de AFM intensief toezicht gehouden op de banken en externe dossierbeoordelaars. Hierbij heeft de AFM in geval van uitvoeringsproblemen bij banken, het toezicht verder geïntensiveerd. In dit kader hebben veelvuldig toezichtbezoeken en gesprekken met de banken en externe dossierbeoordelaars plaats gevonden. De AFM is zich voortdurend bewust van de balans tussen zorgvuldigheid en doorloopsnelheid. Daarom onderzoekt de AFM met banken en externe dossierbeoordelaars de mogelijkheden om het beoordelingsproces van de bank en de controlewerkzaamheden van de externe dossierbeoordelaar efficiënter en effectiever in te richten. Hieruit zijn diverse optimalisaties voortgekomen die de banken afgelopen maanden hebben geïmplementeerd. Aan de versnelling in het versturen van aanbodbrieven aan MKB-klanten in afgelopen maanden hebben deze optimalisaties in belangrijke mate bijgedragen. De AFM blijft ook komende maanden in gesprek met de banken en de externe dossierbeoordelaars bij de uitvoering van het UHK om opkomende knelpunten snel te adresseren en andere mogelijke optimalisaties te identificeren.

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.