



## Gedragcode Kleinzakelijke Financiering



© Januari 2018  
Nederlandse Vereniging van Banken  
Gustav Mahlerplein 29-35  
1082 MS Amsterdam  
020 550 28 88  
[www.nvb.nl](http://www.nvb.nl)

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Begrippen</b>	<b>6</b>
2.1	Kernbegrippen	6
2.2	Overige begrippen	7
<b>3</b>	<b>Toepassingsgebied</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Vaststelling, monitoring en evaluatie</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Het financieringsproces</b>	<b>11</b>
5.1	Oriëntatiefase	11
5.2	Aanvraagfase	12
5.3	Beheerfase	14
<b>6</b>	<b>Bijzonder beheer</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>Doorverwijzen en gestapeld financieren</b>	<b>20</b>
7.1	Doorverwijzen	20
7.2	Gestapeld financieren	21
<b>8</b>	<b>Klachten en geschillen</b>	<b>22</b>
8.1	Klachten	22
8.2	Geschillen	23

# 1 Inleiding

Banken zijn zich bewust van hun rol in het economische en maatschappelijke verkeer. Het beschikbaar stellen van financieringen aan consumenten, bedrijven en instellingen is een kerntaak van banken. Banken willen een goede invulling geven aan deze kerntaak en zullen waar gewenst extra stappen zetten om de dienstverlening verder te verbeteren.

Om kleinzakelijke klanten bij financiering via banken zo goed mogelijk te ondersteunen, heeft de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (Gedragscode) opgesteld. In de dienstverlening van banken nemen kleinzakelijke klanten een bijzondere positie in, die zowel verschilt van de positie van consumenten als van de positie van grotere bedrijven.

Kleinzakelijke klanten hebben andere financieringsbehoeftes dan consumenten. Dat vraagt bij banken om een ander productaanbod en andere dienstverlening. Tegelijkertijd beschikken kleinzakelijke klanten over het algemeen niet over de financiële kennis en ervaring die bij grotere bedrijven aanwezig is. De Gedragscode houdt rekening met de bijzondere positie van kleinzakelijke klanten.

In de Gedragscode wordt vastgelegd wat kleinzakelijke klanten mogen verwachten van de bank wanneer zij een financiering afnemen. De Gedragscode gaat ook over de oriëntatie- en aanvraagfase, wanneer nog geen financieringsovereenkomst is gesloten. Op deze manier willen banken de positie van de kleinzakelijke klanten versterken en duidelijkheid verschaffen over wat deze klanten van de bank mogen verwachten.

Kleinzakelijke klanten mogen in ieder geval verwachten dat banken zorgvuldig handelen. Banken houden rekening met de behoefte en belangen van hun klanten. Als een bank informatie beschikbaar stelt aan een kleinzakelijke klant, is die informatie duidelijk, begrijpelijk, evenwichtig en makkelijk te vinden.

Het kan raadzaam zijn voor de klant om indien nodig op het gebied van financiering extra kennis en ervaring in te schakelen, bijvoorbeeld van adviseurs of bemiddelaars.

Banken willen tevreden klanten en eventuele klachten samen met de klant oplossen. Om die reden maakt klachtenafhandeling deel uit van de Gedragscode. Voor situaties waarin dit onverhoopt niet lukt, willen banken dat kleinzakelijke klanten de mogelijkheid krijgen om een geschil over hun financiering voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Hiermee wordt een laagdrempelig alternatief geboden voor de gang naar de rechter.

Ook andere financiers dan banken kunnen de Gedragscode op hun dienstverlening aan kleinzakelijke klanten van toepassing verklaren. In dat geval geldt een deel van deze Gedragscode ook voor deze andere financiers.

Om de Gedragscode goed te laten aansluiten bij de wensen en behoeftes van de kleinzakelijke klanten, is de NVB bij het opstellen van de Gedragscode in gesprek gegaan met diverse stakeholders. Zo heeft er overleg plaatsgevonden met onder andere MKB-Nederland, ONL voor Ondernemers, de Autoriteit Financiële Markten, het ministerie van Financiën en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

Deze Gedragscode treedt in werking op 1 juli 2018.

## 2 Begrippen

### 2.1 Kernbegrippen

In deze Gedragscode staan de volgende begrippen centraal:

#### Klant

Een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf, of een rechtspersoon<sup>1</sup>, die zich op een Financiering oriënteert, een Financiering aanvraagt of een Financiering heeft. De klant is in Nederland gevestigd en heeft op groepsniveau<sup>2</sup> (i) een jaaromzet van maximaal € 5.000.000<sup>3</sup> en (ii) een totale hoofdsom aan financieringen bij de Financier van maximaal € 2.000.000<sup>4,5,6</sup>. Dit wordt vastgesteld door de Financier bij de beoordeling van de financieringsaanvraag.

#### Financiering

Een geldlening, kredietfaciliteit, krediet in rekening-courant, factoring, financial lease (of een combinatie daarvan) van de Financier aan de Klant.<sup>7</sup>

#### Financier

Een Bank of een Andere Financier die heeft aangegeven zich aan de Gedragscode te verbinden.

---

<sup>1</sup> Hieronder valt ook een stichting, vereniging of een (ander) publiek lichaam.

<sup>2</sup> Dit betekent dat ook andere (rechts)personen waarmee de natuurlijk persoon of rechtspersoon organisatorisch is verbonden bij de beoordeling worden meegenomen.

<sup>3</sup> Als de beroeps- of bedrijfsactiviteiten van een natuurlijke persoon of rechtspersoon vooral bestaan uit beleggen in commercieel verhuurd onroerend goed (bestaand en/of in ontwikkeling), dan wordt niet gekeken naar de jaaromzet, maar wordt hij/zij als Klant aangemerkt als zijn/haar middellijk of onmiddellijk belang in de beleggingen in commercieel verhuurd onroerend goed (bestaand en/of in ontwikkeling) een totale marktwaarde heeft van maximaal € 2.000.000, waarbij onroerend goed verhuurd aan de eigen onderneming niet wordt meegenomen en waarbij de totale waarde van het onroerend goed van andere (rechts)personen waarmee de Klant organisatorisch is verbonden, wordt meegenomen.

<sup>4</sup> In de berekening van de totale hoofdsom van de financieringen wordt de Financiering waarop de Klant zich oriënteert of de Financiering die de Klant aanvraagt, meegenomen. In de berekening van de totale hoofdsom van de financieringen worden limieten bij kredietfaciliteiten en kredieten in rekening-courant meegenomen.

<sup>5</sup> Er is ook sprake van een Klant bij een startende onderneming die (i) een verwachte jaaromzet heeft van maximaal € 5.000.000 en (ii) een totale hoofdsom aan financieringen bij de Financier heeft/aanvraagt van maximaal € 2.000.000.

<sup>6</sup> Een Financier kan ervoor kiezen om de grens van € 2.000.000 aan totale hoofdsom van financieringen bij de Financier niet toe te passen.

<sup>7</sup> Het gaat hierbij om factoring waarbij sprake is van een geldlening of kredietverlening. De Gedragscode is niet van toepassing op factoring waarbij de Financier vorderingen van de Klant koopt. Onder financial lease wordt verstaan lease in de vorm van een geldlening. Ander vormen van lease zoals een gebruiksovereenkomst (huur/operational lease) en vendorlease vallen buiten deze definitie. Ook op goederenkrediet zoals huurkoop is de Gedragscode niet van toepassing. Andere vormen van zakelijke financiering, zoals een creditcard, effectenkrediet en een achtergestelde lening vallen buiten deze definitie. Hierop is de Gedragscode niet van toepassing.

## 2.2 Overige begrippen

In deze Gedragscode worden verder de volgende begrippen gebruikt:

### **Andere Financier**

Een alternatieve of complementaire financier, die geen Bank is, en die Financieringen aanbiedt aan Klanten.

### **Bank**

Een lid van de NVB dat actief is op de markt voor Financieringen aan Klanten. Hieronder vallen ook in Nederland gevestigde dochterondernemingen, waarvan een Bank volledig eigenaar is.

### **Bijzonder beheer**

Een vorm van geïntensiveerd beheer voor Financieringen die een verhoogd risico voor de Financier vormen.

### **Financieringsdocumentatie**

Alle documenten waarin de afspraken tussen de Klant en de Financier over de Financiering staan, waaronder de Financieringsovereenkomst, de Algemene Bankvoorwaarden, de algemene (product)voorwaarden en eventuele tussentijdse wijzigingsbrieven.

### **Financieringsovereenkomst**

De overeenkomst (of getekende offerte) tussen de Klant en de Financier waarin belangrijke afspraken over de Financiering van de Klant zijn vastgelegd, zoals hoofdsom, looptijd, aflossing, Rente, Provisies, Kosten en Zekerheden.

### **Gestapelde Financiering**

Een Financiering die een Bank en een Andere Financier of een andere Bank door middel van één of meerdere Financieringsovereenkomsten voor hetzelfde bestedingsdoel aan een Klant verstrekken.

### **Kifid**

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, gevestigd te Den Haag ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

### **Kosten**

De kosten die de Financier bij de Klant in rekening mag brengen naast Rente en Provisies. Een voorbeeld hiervan zijn administratiekosten.

### **NVB**

De Nederlandse Vereniging van Banken, gevestigd te Amsterdam.

### **Provisies**

De bedragen die de Financier de Klant in rekening mag brengen voor het beschikbaar stellen van de Financiering. Voorbeelden hiervan zijn afsluitprovisie, bereidstellingsprovisie en kredietprovisie.

### **Rente**

Het bedrag dat de Klant aan de Financier betaalt als vergoeding voor het lenen van geld. Naast Rente mag de Financier de Klant Kosten en Provisies in rekening brengen.

### **Rentevaste Periode**

Een periode waarin een Vast Rentetarief niet wordt gewijzigd, tenzij de Klant niet aan zijn/haar verplichtingen uit de Financieringsdocumentatie voldoet.

### **SBR**

Standaard Bedrijfsrapportages, een initiatief van de overheid en een aantal Banken om het vastleggen en uitwisselen van financiële gegevens efficiënt en gestandaardiseerd te maken.

### **Variabel Rentetarief**

Een rentepercentage dat bestaat uit een referentierente (bijvoorbeeld Euribor of een basisrente) en een (of meer) opslag(en). Soms zijn de verschillende componenten van een variabel rentetarief niet in de Financieringsdocumentatie uitgesplitst.

### **Vast Rentetarief**

Een rentepercentage dat tijdens de Rentevaste Periode niet wordt gewijzigd, tenzij de Klant niet aan zijn/haar verplichtingen uit de Financieringsdocumentatie voldoet.

### **Zekerheden**

Rechten van de Financier die de zekerheid voor de Financier vergroten om te worden terugbetaald. Voorbeelden hiervan zijn een pandrecht, hypotheekrecht, borgtocht of hoofdelijke aansprakelijkheid.



### 3 Toepassingsgebied

De Gedragscode geldt voor alle Banken. Iedere Bank vermeldt op haar website dat zij de Gedragscode naleeft en verwijst door middel van een link naar de tekst van de Gedragscode.

Andere Financiers kunnen de Gedragscode op hun dienstverlening aan Klanten van toepassing verklaren door op hun website te vermelden dat zij zich verbinden aan de 'Gedragscode Kleinzakelijke Financiering' van de NVB. Doordat Andere Financiers zich (nog) niet kunnen aansluiten bij Kifid, behandelt Kifid geen klachten over Andere Financiers en de door hen aangeboden producten. Klachten daarover kunnen worden voorgelegd aan de civiele rechter.

De Gedragscode bevat minimumnormen voor het niveau van bescherming en dienstverlening bij Financieringen door Financiers aan Klanten. Dit betekent dat elke Financier haar Klanten altijd meer bescherming of een hoger niveau van dienstverlening mag bieden. Daarnaast mag elke Financier de bepalingen uit de Gedragscode ook toepassen op andere soorten klanten en financieringen dan genoemd in Artikel 2. Het indienen van een klacht bij Kifid is in dat geval niet mogelijk.

De Gedragscode treedt in werking op 1 juli 2018. De Gedragscode is van toepassing op Financieringen die Klanten vanaf 1 juli 2018 bij een Financier aanvragen. Daarnaast is de Gedragscode op Financieringen van vóór 1 juli 2018 van toepassing in geval van een verhoging van een bestaande Financiering waarbij een nieuwe Financieringsovereenkomst wordt overeengekomen die de eerdere afspraken vervangt.

## 4 Vaststelling, monitoring en evaluatie

Deze Gedragscode is vastgesteld door het bestuur van de NVB. Over de tekst heeft overleg plaatsgevonden met onder andere MKB-Nederland, ONL voor Ondernemers, de Autoriteit Financiële Markten, het ministerie van Financiën en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

De Gedragscode kan worden gewijzigd of aangevuld. Voordat belangrijke wijzigingen ingaan, zal opnieuw overleg plaatsvinden met de hiervoor genoemde organisaties en zal rekening worden gehouden met hun wensen en opmerkingen.

Een onafhankelijke en deskundige partij zal in opdracht van de NVB de Gedragscode monitoren en op jaarlijkse basis verslag doen van haar bevindingen.

In 2021 wordt de Gedragscode voor het eerst geëvalueerd. De NVB schakelt hiervoor een onafhankelijk extern advies- of onderzoeksbureau in. Bij de evaluatie wordt nagegaan of de Gedragscode effectief is en aansluit bij het doel van de Gedragscode. De NVB, de afzonderlijke Banken en de hiervoor genoemde organisaties zullen bij de evaluatie worden betrokken. Naar aanleiding van een evaluatie kan de Gedragscode worden gewijzigd.

De Gedragscode is gepubliceerd op de website van de NVB en wordt neergelegd bij de griffie van de rechtbank in Amsterdam.

# 5 Het financieringsproces

Dit artikel is opgebouwd aan de hand van drie fases die een Klant vaak tijdens het financieringsproces doorloopt: de Oriëntatiefase, de Aanvraagfase en de Beheerfase. In de praktijk kan het voorkomen dat bepaalde onderdelen van het beschreven financieringsproces plaatsvinden in een andere fase dan hieronder is vermeld.

Informatie-uitwisseling tussen de Klant en de Financier kan zowel mondeling, schriftelijk als digitaal plaatsvinden, tenzij hieronder expliciet is aangegeven op welke wijze de informatie wordt uitgewisseld.

## 5.1 Oriëntatiefase

In deze fase oriënteert de Klant zich op de typen Financieringen die het beste aansluiten bij zijn/haar bedrijf en zijn/haar plannen. Daarnaast gaat de Klant na welke financiers die Financieringen kunnen verstrekken. De Klant kan daarvoor websites raadplegen, zich oriënteren door middel van andere algemeen beschikbare informatie of contact opnemen met een medewerker van een Financier. De Klant kan ook extra kennis en ervaring inschakelen op het gebied van Financiering, bijvoorbeeld van adviseurs en intermediairs.

- a De Financier stelt aan de Klant algemene informatie ter beschikking over de typen Financieringen die de Financier aanbiedt en hoe een Financiering kan worden aangevraagd. De Financier geeft daarbij in ieder geval informatie over de volgende onderwerpen:
  - het doel;
  - de belangrijkste kenmerken, zoals de looptijd en wijze van aflossing;
  - de belangrijkste voor- en nadelen en risico's;
  - de mogelijke typen rentetarieven waaruit de Klant kan kiezen;
  - een indicatie van het Vaste of Variabele Rentetarief en de belangrijkste Provisies en Kosten die de Financier voor de Financiering in rekening mag brengen; en
  - een indicatie van de duur van het aanvraagproces.
- b De Bank geeft aan naar welke mogelijke Andere Financiers, andere Banken, adviseurs of bemiddelaars zij kan doorverwijzen en/of met welke partijen afspraken zijn gemaakt over samenwerking. In Artikel 7 is meer informatie opgenomen over doorverwijzen en gestapeld financieren.

## 5.2 Aanvraagfase

In de Aanvraagfase dient de Klant bij één of meer Financier(s) een aanvraag in voor een Financiering. De Financier beoordeelt of de Financiering kan worden verstrekt, en zo ja, onder welke voorwaarden. De Financier legt die voorwaarden vast in de Financieringsdocumentatie en stelt deze ter beschikking aan de Klant. Als de Klant met die voorwaarden akkoord gaat, wordt de Financieringsdocumentatie ondertekend. Als laatste stap wordt de Financiering beschikbaar gesteld.

Tijdens de Aanvraagfase gelden de volgende gedragsregels:

### *De Klant vraagt een Financiering aan*

- a De Financier stelt de Klant informatie ter beschikking waarin staat vermeld welke gegevens en documenten nodig zijn om de financieringsaanvraag in behandeling te nemen. Dit is vaak afhankelijk van de omvang van de Financiering en het bestedingsdoel. De Financier mag bijvoorbeeld vragen om een ondernemingsplan, jaarverslagen, prognoses, aangiften inkomsten- of vennootschapsbelasting, een taxatierapport, een huurcontract, een organogram, een uittreksel uit het handelsregister en statuten. Als de Klant een Financiering aanvraagt bij een Bank, kan de Bank de Klant de mogelijkheid geven om, voor zover mogelijk binnen SBR, informatie ter beschikking te stellen met behulp van SBR. In dat geval geeft de Bank dat aan op haar website.

### *De beoordeling door de Financier van de financieringsaanvraag*

- b De Financier geeft de Klant een indicatie van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag.
- c Tijdens het beoordelingsproces maakt de Financier een inschatting van de mogelijkheid dat de Klant zijn/haar financiële verplichtingen van de gevraagde Financiering kan nakomen.
- d De Financier gaat daarnaast na of het gevraagde type Financiering aansluit bij het bestedingsdoel van de Klant. Voorbeelden van een bestedingsdoel zijn:
  - de aankoop of verbouwing van een bedrijfspand;
  - een investering in machines en rollend materieel;
  - het financieren van debiteuren, voorraden en onderhanden werk; en
  - de overname van een ander bedrijf.

### *De Financier beoordeelt de financieringsaanvraag positief*

- e Als de Financier de financieringsaanvraag positief beoordeelt en bereid is een Financiering te verstrekken, ontvangt de Klant een aanbod tot het afsluiten van een Financiering. Als de Klant het aanbod accepteert en aan de voorwaarden voor de Financiering voldoet, stelt de Financier de Financiering ter beschikking.

### *De Financier wijst de financieringsaanvraag af*

- f Als de Financier de financieringsaanvraag afwijst, motiveert de Financier haar besluit. Voor zover de afwijzing mondeling is toegelicht, verstrekt de Financier op verzoek van de Klant een schriftelijke of digitale vastlegging van de motivatie. Voorbeelden van redenen voor afwijzing zijn:
- de financieringsaanvraag past niet binnen het productaanbod of beleid van de Financier;
  - de Financier schat in dat de kans te groot is dat de Klant niet aan zijn/haar financiële verplichtingen van de gevraagde Financiering kan voldoen;
  - de Klant heeft onvoldoende eigen vermogen;
  - de waarde of kwaliteit van de Zekerheden is onvoldoende; en
  - de Klant is niet in staat gebleken om de door de Financier gevraagde informatie en documenten aan te leveren.
- g Op verzoek van de Klant geeft de Financier aan of er mogelijkheden zijn voor verbetering van de financieringsaanvraag en, mocht dat het geval zijn, welke factoren daarbij een rol spelen en welke aanvullende informatie en/of documenten nodig zijn.
- h Als een Bank de financieringsaanvraag geheel of gedeeltelijk afwijst, kan de Bank de Klant doorverwijzen naar een of meer Andere Financiers, andere Banken, adviseurs of bemiddelaars. De Bank verwijst de Klant alleen door als dit naar haar oordeel voor de Klant toegevoegde waarde heeft en dus in het belang is van de Klant. Het doel van de Bank is om de Klant op verantwoorde wijze te helpen aan een Financiering die bijdraagt aan de doelstellingen van de Klant. In Artikel 7.1 is meer informatie opgenomen over doorverwijzen.

### *De inhoud van de Financieringsdocumentatie*

- i In de Financieringsdocumentatie worden de afspraken en voorwaarden over de Financiering uiteengezet en schriftelijk of digitaal vastgelegd. De Financieringsdocumentatie bevat in ieder geval informatie over:
- de hoofdsom of de kredietlimiet;
  - de looptijd en de wijze van aflossing;
  - het Vaste of Variabele Rentetarief, Provisies en Kosten;
  - de Zekerheden die worden gevestigd;
  - de omstandigheden waaronder de Financier de Financiering mag opeisen;
  - de voorwaarden die gelden als de Klant de Financiering geheel of gedeeltelijk vervroegd aflost, de vergoeding die daaraan verbonden kan zijn en de wijze waarop deze vergoeding wordt berekend; en
  - de geldigheidsduur van het aanbod tot het afsluiten van een Financiering;
- j In de Financieringsdocumentatie wordt uiteengezet: (i) over welke periode de Rente wordt berekend, (ii) welke soorten Provisie en Kosten in rekening kunnen worden gebracht en (iii) onder welke omstandigheden Vaste en Variabele Rentetarieven, Provisies en Kosten kunnen wijzigen.

- k De Financier kan als voorwaarde voor de Financiering stellen dat de Klant zich in privé verbindt om Zekerheid te stellen (dit is bijvoorbeeld het geval als de Klant een hypotheekrecht vestigt op zijn/haar eigen woning of als hij/zij zich borg stelt voor de Financiering). De Financier stelt de Klant dan schriftelijk of digitaal informatie ter beschikking waarin wordt uitgelegd wat de gevolgen van deze zekerheidsstelling (kunnen) zijn. Op verzoek van de Klant geeft de Financier hierop een toelichting.

## 5.3 Beheerfase

In de Beheerfase heeft de Klant een Financiering bij de Financier. Tijdens de looptijd van de Financiering kunnen zich omstandigheden voordoen die aanleiding kunnen geven om de afspraken over de Financiering aan te passen.

Tijdens de Beheerfase gelden de volgende gedragsregels:

### *Renteherziening*

- a Bij een Financiering met een Vast Rentetarief en een Rentevaste Periode die op een eerdere datum eindigt dan de looptijd van de Financiering, ontvangt de Klant minimaal 2 maanden voor de afloop van de Rentevaste Periode schriftelijk of digitaal bericht dat de Rentevaste Periode afloopt.
- b De Klant ontvangt daarnaast minimaal 4 weken voor de afloop van de Rentevaste Periode schriftelijk of digitaal een voorstel voor de nieuwe rente. Daarin is in ieder geval het volgende opgenomen:
- de nieuwe Rentevaste Periode;
  - het nieuwe rentetarief; de Financier kan ervoor kiezen de Klant meerdere opties aan te bieden, bijvoorbeeld een Vast en een Variabel Rentetarief.
  - eventuele wijzigingen in de Provisies en Kosten; en
  - de mogelijkheid om de Financiering bij de afloop van de Rentevaste Periode af te lossen zonder dat er een vergoeding of administratiekosten wegens vervroegde aflossing in rekening wordt gebracht.

Op verzoek van de Klant geeft de Financier een toelichting op het voorstel voor de renteherziening.

- c De Financier wijst de Klant erop dat als hij/zij het voorstel niet accepteert, hij/zij op de datum dat de Rentevaste Periode afloopt de uitstaande hoofdsom van de Financiering plus eventuele verschuldigde Rente, Provisies en Kosten moet betalen aan de Financier. De Klant hoeft in dat geval geen vergoeding of administratiekosten wegens vervroegde aflossing te betalen.

### *Aanpassing van Rentetarieven*

- d Vaste Rentetarieven kunnen gedurende de Rentevaste Periode niet worden aangepast, tenzij de Klant niet aan zijn/haar verplichtingen uit de Financieringsdocumentatie voldoet.

Het is inherent aan een Variabel Rentetarief dat de hoogte van de referentierente doorlopend kan wijzigen. Ook de hoogte van de opslag(en) kan wijzigen. Wijzigingen in een Variabel Rentetarief kunnen het gevolg zijn van generieke omstandigheden (bijvoorbeeld ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt) of individuele omstandigheden van de Klant (bijvoorbeeld veranderingen in het risicoprofiel van de Klant of de waardering van de Zekerheden).

- e De Financier informeert de Klant schriftelijk of digitaal over aanpassingen van de opslag(en) in het Variabele Rentetarief. Op verzoek van de Klant geeft de Financier hierop een toelichting.

#### *Aanvullende Zekerheden*

- f De Financier mag de Klant om meer Zekerheden vragen. Bijvoorbeeld als de Klant zijn afspraken met de Financier niet nakomt, als de financiële positie van de Klant verslechtert of als de waardering van de reeds door de Klant verstrekte Zekerheden afneemt.

#### *Andere aanpassingen van de Financiering*

- g De Klant mag de Financier vragen om afspraken en voorwaarden uit de Financieringsovereenkomst aan te passen. Voorbeelden van mogelijke aanpassingen zijn:
  - een wijziging van de wijze van aflossen;
  - een wijziging van de Zekerheden; en
  - een verhoging van de hoofdsom.

De Financier laat de Klant binnen een termijn van 2 weken weten welke documenten zij nodig heeft om het verzoek van de Klant in behandeling te nemen. Daarnaast geeft de Financier een indicatie van de termijn waarbinnen de Financier over het verzoek besluit en van de eventuele kosten van de aanpassing.

- h Wijzigingen in de afspraken en voorwaarden uit de Financieringsovereenkomst worden schriftelijk of digitaal vastgelegd. Als de Financier het verzoek van de Klant afwijst, motiveert de Financier haar besluit. Voor zover de afwijzing mondeling is toegelicht, verstrekt de Financier op verzoek van de Klant een schriftelijke of digitale vastlegging van de motivatie.
- i De Financier kan tijdens de Beheerfase onderzoeken of de Klant naar verwachting aan alle (financiële) verplichtingen van de Financiering kan blijven voldoen. De Financier kan bij dit onderzoek onder andere kijken naar de bedrijfsresultaten, de vooruitzichten en de betaalcapaciteit van de Klant, de afspraken in de Financieringsdocumentatie en (de waardering van) de Zekerheden. De Financier kan de Klant in dit verband vragen om extra informatie en documenten, zoals een recent jaarverslag, halfjaar- en/of kwartaalcijfers, prognoses of een actueel taxatierapport. De Financier geeft het tijdig bij de Klant aan als zij deze informatie en documenten nodig acht voor haar onderzoek. Soms schakelt de Financier externe partijen in bij dit onderzoek. De kosten van het aanleveren van de extra informatie en documentatie (zoals van een taxatierapport) en de kosten voor het inschakelen van externe partijen door de Bank kunnen voor rekening

komen van de Klant. Een Bank geeft op haar website aan of de Klant dergelijke informatie ter beschikking kan stellen met behulp van SBR.

- j Als de Klant voldoet aan zijn/haar (financiële) verplichtingen, maar de Financier voorziet dat de Klant op termijn niet aan zijn/haar (financiële) verplichtingen zal kunnen blijven voldoen, neemt de Financier contact op met de Klant. De Klant en de Financier proberen samen tot afspraken te komen om te voorkomen dat de Klant niet aan zijn/haar (financiële) verplichtingen kan voldoen.

#### *Vervroegde aflossing*

- k De Klant mag gedurende de looptijd de Financiering geheel of gedeeltelijk vervroegd aflossen<sup>8</sup>. De Financier mag met de Klant afspreken dat de Klant alleen op bepaalde data mag aflossen of bepaalde termijnen in acht moet nemen. Daarnaast mag worden afgesproken dat als de Klant ervoor kiest vervroegd af te lossen, hij/zij minimaal een bepaald bedrag moet aflossen.
- l De Klant en de Financier kunnen afspreken dat de Klant per jaar een deel van de Financiering zonder vergoeding mag aflossen.
- m De Financier mag met de Klant afspreken dat de Klant bij vervroegde aflossing een vergoeding aan de Financier betaalt. De Financier geeft in de Financieringsdocumentatie aan wanneer de Klant deze vergoeding moet betalen en hoe zo'n vergoeding wordt berekend. Op verzoek van de Klant geeft de Financier een toelichting op de berekening van de vergoeding.
- n Als de Klant gebruik wil maken van de mogelijkheid om vervroegd af te lossen, mag de Klant de Financier vragen om een schriftelijke of digitale opgaaf van de hoogte van de vergoeding die in rekening wordt gebracht als de Financiering op dat moment geheel of gedeeltelijk vervroegd zou worden afgelost. Op verzoek van de Klant geeft de Financier een toelichting op de berekening van de vergoeding. De Klant mag na ontvangst van de opgaaf besluiten al dan niet vervroegd af te lossen.

#### *Financieringsdocumentatie*

- o Als een Klant niet meer beschikt over eerdere van de Bank ontvangen correspondentie of Financieringsdocumentatie ten aanzien van de lopende Financiering, stelt de Bank deze correspondentie of Financieringsdocumentatie opnieuw ter beschikking als de Klant daarom vraagt.

---

<sup>8</sup> Bij bepaalde leningen zoals groene leningen (fiscaal gefaciliteerde financieringsproducten) kan vanwege de fiscale voorwaarden de mogelijkheid tot vervroegd aflossen in de Financieringsovereenkomst zijn uitgesloten. In de situaties dat dit van toepassing is, zal de Financier de Klant dat vooraf duidelijk laten weten.



*Aflossing aan einde looptijd Financiering of herfinanciering*

- p Als de Klant en de Financier hebben afgesproken dat een geldlening op het einde van de looptijd daarvan nog niet (volledig) is afgelost, ontvangt de Klant minimaal 2 maanden voor de einddatum het bericht van de Financier dat de geldlening op korte termijn zal aflopen.
- q Op verzoek van de Klant kan de Financier een voorstel doen voor een nieuwe Financiering of verlenging van de bestaande Financiering. Het voorstel bevat de afspraken en voorwaarden die gelden voor de nieuwe Financiering of verlenging van de bestaande Financiering.

## 6 Bijzonder beheer

Als een Klant een verhoogd risico voor de Financier vormt of kan gaan vormen, kan de Financier besluiten het beheer van de Financiering te intensiveren via Bijzonder beheer. Voorbeelden van omstandigheden waardoor een klant in Bijzonder beheer terecht kan komen, zijn het niet voldoen of dreigen niet te kunnen voldoen aan verplichtingen richting de Financier, één of meerdere jaren verlies, een slechte liquiditeitspositie, een laag eigen vermogen, onvoldoende zekerheden ten opzichte van het kredietrisico, juridische problemen, een dreigend faillissement of een surseance van betaling.

Als het beheer van een Financiering komt te vallen onder Bijzonder beheer, gelden de volgende gedragsregels:

- a Als de Financier besluit het beheer van de Financiering te laten vallen onder Bijzonder beheer, stelt de Financier de Klant hiervan op de hoogte. De Financier licht toe waarom zij de Financiering overdraagt aan Bijzonder beheer. Daarnaast licht de Financier toe hoe het traject bij Bijzonder beheer eruit gaat zien. De Financier geeft ook aan welke persoon of welke afdeling het aanspreekpunt zal zijn voor de Klant.
- b In Bijzonder beheer is het vaak essentieel dat snel wordt gecommuniceerd en gehandeld. De Financier zorgt ervoor dat zij goed bereikbaar is. Afspraken tussen de Klant en de Financier worden schriftelijk of digitaal bevestigd door de Financier.
- c Soms schakelt de Financier externe partijen, zoals adviseurs of taxateurs in. Als de kosten hiervan voor rekening komen van de Klant, legt de Financier uit waarom die inschakeling nodig is. Daarnaast ontvangt de Klant vooraf een indicatie van de kosten die met die inschakeling gemoeid zijn, tenzij dit gezien de omstandigheden niet mogelijk is. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer het vooraf niet mogelijk is om in te schatten hoe lang de inschakeling van een adviseur nodig zal zijn of wanneer de aard en intensiteit van de werkzaamheden van de adviseur pas gedurende het traject duidelijk kunnen worden. Het inschakelen van een externe partij zal bij voorkeur gebeuren in overleg tussen de Financier en de Klant. De Klant mag zelf een externe partij voordragen, maar de uiteindelijke beslissing hierover is aan de Financier. De Financier moet namelijk mede op basis van het advies van die externe partij beslissingen kunnen nemen ten aanzien van de Klant en het verhoogde risico.

- d De Klant en de Financier kunnen met elkaar overleggen over de manier waarop de Klant zijn/haar financiële situatie kan verbeteren. De ideeën kunnen bijvoorbeeld worden vastgelegd en uitgewerkt in een herstelplan. De Klant en de Financier kunnen in dit herstelplan ook opnemen welke (financiële) resultaten de Klant moet halen om Bijzonder beheer te kunnen verlaten.
- e De Financier kan een extra Financiering aan de Klant verstrekken als dit naar haar oordeel verantwoord is voor de Klant en de Financier.
- f Primair zal de begeleiding in Bijzonder beheer erop gericht zijn om de situatie van de Klant te verbeteren. Soms blijkt dat echter niet mogelijk te zijn. De Financier kan dan overgaan tot het opzeggen van de relatie wat kan leiden tot het opeisen van de Financiering en het uitwinnen van de Zekerheden. In dat geval zal de Financier zich, met inachtneming van alle omstandigheden, inspannen om een zo hoog mogelijke opbrengst van de Zekerheden te realiseren.
- g De Financier informeert de Klant wanneer bepaalde werkzaamheden in het kader van Bijzonder beheer worden uitbesteed aan een derde partij (bijvoorbeeld een incasso-bureau). De Financier geeft dan ook aan welke gevolgen dat heeft voor het contact met de Klant. De Financier blijft er dan verantwoordelijk voor dat de Gedragscode wordt nageleefd.
- h Wanneer naar de beoordeling van de Financier het verhoogd risico van de Klant voldoende is afgenomen, verlaat de Klant het traject van Bijzonder beheer.

# 7 Doorverwijzen en gestapeld financieren

## 7.1 Doorverwijzen

- a De Bank verwijst een Klant alleen door als dit naar haar oordeel voor de Klant toegevoegde waarde heeft en dus in het belang is van de Klant. Het doel van de Bank is te allen tijde om de Klant op verantwoorde wijze te helpen aan een Financiering die bijdraagt aan de doelstellingen van de Klant.
- b De Bank geeft aan naar welke Andere Financiers, andere Banken, adviseurs of bemiddelaars zij doorverwijst en/of met welke partijen de Bank afspraken heeft gemaakt over samenwerking.
- c De Bank stelt algemene informatie beschikbaar over producten en diensten van Andere Financiers, andere Banken, adviseurs of bemiddelaars. Op die manier kan de Klant zich oriënteren op andere financieringsmogelijkheden en/of ondersteuning zoeken bij het uitwerken en onderbouwen van zijn/haar financieringsplannen.
- d Deze informatie van de Bank geeft geen volledig beeld van alle kenmerken en voorwaarden van de producten en diensten van deze derde partijen. Daarvoor kan de Klant zelf contact opnemen met deze partijen.
- e Als de Klant zich oriënteert op een financiering bij een derde partij of een financieringsaanvraag indient bij een derde partij, is de Bank meestal niet meer betrokken bij de behandeling van die financieringsaanvraag door deze derde partij. De Bank is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening van de derde partij.
- f De Bank deelt alleen vertrouwelijke informatie en documenten van de Klant met Andere Financiers, andere Banken, adviseurs of bemiddelaars als de Klant daarvoor schriftelijk of digitaal toestemming heeft gegeven.

## 7.2 Gestapeld financieren

Na onderlinge afstemming kunnen een Bank en een Andere Financier of een andere Bank voor hetzelfde bestedingsdoel aan een Klant een Gestapelde Financiering verstrekken. In dat geval gelden de volgende gedragsregels:

- a De Bank stelt algemene informatie beschikbaar over de belangrijkste kenmerken van een Gestapelde Financiering. De Bank kan daarbij algemene informatie beschikbaar stellen over de producten en diensten van de Andere Financier of de andere Bank waarmee zij een Gestapelde Financiering aanbiedt. Deze informatie van de Bank geeft geen volledig beeld van alle kenmerken en voorwaarden van de producten en diensten van de Andere Financier of de andere Bank. Daarvoor kan de Klant zelf contact opnemen met deze partij.
- b Als de Klant interesse heeft in een Gestapelde Financiering, legt de Bank uit voor welke onderdelen van de Financiering de Bank verantwoordelijk is en het aanspreekpunt vormt.
- c De Klant en de Bank spreken met de Andere Financier of de andere Bank af aan wie de Klant Rente, Provisies en Kosten betaalt voor de Gestapelde Financiering. Het kan zijn dat de Bank een gedeelte van de Rente, Provisies en Kosten doorbetaalt aan de Andere Financier of andere Bank. Ook ontvangt de Bank soms Rente, Provisies en Kosten van de Andere Financier of andere Bank. In die gevallen geeft de Bank dat aan.
- d De Bank deelt alleen vertrouwelijke informatie en documenten van de Klant met een Andere Financier of andere Bank als de Klant daarvoor schriftelijk of digitaal toestemming heeft gegeven.

# 8 Klachten en geschillen

## 8.1 Klachten

- a De Financier informeert de Klant over de manier waarop een klacht over een Financiering kan worden ingediend en hoe een klacht wordt behandeld.
- b De Financier bevestigt de ontvangst van de klacht en bericht de Klant binnen 2 weken na ontvangst van de klacht binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.
- c De Financier behandelt de klacht van de Klant binnen een redelijke termijn.
- d Als de Bank niet inhoudelijk reageert op de klacht, kan de Klant vanaf 8 weken na de ontvangstbevestiging de klacht rechtstreeks voorleggen aan Kifid.
- e Als de Financier voor de behandeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de Klant, vraagt de Financier deze informatie aan de Klant. De termijn van 8 weken wordt dan verlengd met de termijn die nodig is om de informatie aan te leveren.
- f De Financier behandelt de klacht zorgvuldig en heeft contact met de Klant over een mogelijke oplossing voor de klacht. Het indienen van een klacht zal geen nadelige gevolgen hebben voor de dienstverlening van de Financier aan de Klant.
- g De Financier biedt de Klant de mogelijkheid om een tweede beoordeling te vragen bij een andere afdeling of ander persoon bij de Financier, als de Klant niet tevreden is met het verloop van het klachtenproces zelf of de geboden oplossing van de Financier.

## 8.2 Geschillen

- a De Bank informeert de Klant over de mogelijkheid om een geschil over een Financiering voor te leggen aan Kifid voor het geval het doorlopen van de gehele klachtenprocedure bij de Bank, inclusief de mogelijkheid om een tweede beoordeling te vragen bij een andere afdeling of ander persoon bij de Bank, niet heeft geleid tot een voor de Klant aanvaardbaar resultaat dan wel voor het geval dat de in Artikel 8.1 sub d genoemde termijn is verstreken en deze Gedragscode van toepassing is op de Financiering.
- b De Bank verbindt zich aan het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) inzake geschillenbeslechting kleinzakelijke financiering. In dit reglement wordt aangegeven welke geschillen aan Kifid kunnen worden voorgelegd. Uitspraken van Kifid zijn bindend voor de Bank en de Klant zoals nader bepaald in dit reglement.

