



Gedragcode Kleinzakelijke Financiering

Herziene versie. Geldig met ingang van 1 juli 2023.



Inhoud

- 1 Inleiding 3**
- 2 Begrippen 5**
 - 2.1 Kernbegrippen 5
 - 2.2 Overige begrippen 6
 - 2.3 Nadere toelichting 7
- 3 Toepassingsgebied 9**
- 4 Vaststelling, monitoring en evaluatie 10**
- 5 Het financieringsproces 11**
 - 5.1 Oriëntatiefase 11
 - 5.2 Aanvraagfase 12
 - 5.3 Beheerfase 14
- 6 Bijzonder beheer 18**
- 7 Doorverwijzen en gestapeld financieren 20**
 - 7.1 Doorverwijzen 20
 - 7.2 Gestapeld financieren 21
- 8 Klachten en geschillen 22**
 - 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 streven ernaar om de dienstverlening continu te blijven verbeteren.

Om kleinzakelijke klanten bij financiering via banken zo goed mogelijk te ondersteunen, heeft de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) in 2017 de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (Gedragscode) opgesteld. De Gedragscode is vanaf 1 juli 2018 van kracht. De Gedragscode is sindsdien jaarlijks gemonitord en in 2021 geëvalueerd. Op 10 maart 2022 is het monitor- en evaluatierapport van SEO Economisch Onderzoek en de Universiteit van Amsterdam gepubliceerd¹. Naar aanleiding van dit rapport heeft een herziening van de Gedragscode plaatsgevonden in 2022. De herziene Gedragscode is van kracht vanaf 1 juli 2023.

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 van banken om een ander productaanbod en andere dienstverlening. Tegelijkertijd beschikken kleinzakelijke klanten niet altijd over de financiële kennis en ervaring die bij grotere bedrijven aanwezig is. De Gedragscode houdt rekening met deze bijzondere positie van kleinzakelijke klanten.

De Gedragscode gaat over het proces dat plaatsvindt voordat een financieringsovereenkomst is gesloten: de oriëntatiefase en de aanvraagfase. Daarnaast is in de Gedragscode vastgelegd wat kleinzakelijke klanten mogen verwachten van de bank nadat een financiering is verstrekt: de beheerfase. Op deze manier willen banken de positie van de kleinzakelijke klanten versterken en duidelijkheid verschaffen over wat deze klanten van de bank tijdens alle fasen van het financieringstraject mogen verwachten.

¹ www.seo.nl/publicaties/evaluatie-gedragscode-kleinzakelijke-financiering/

De dienstverlening van de banken aan kleinzakelijke klanten is in de afgelopen jaren veranderd en verder geoptimaliseerd. Dit om de dienstverlening te verbeteren, zonder afbreuk te doen aan de toegankelijkheid. Digitalisering via internet, mobiele apps en de mogelijkheid tot videobellen en chatten hebben daarbij een belangrijke rol gespeeld. Klanten kunnen de bank op verschillende manieren benaderen.

Goede en toegankelijke informatie op de website van een bank kan een antwoord geven op veel vragen van klanten. Hierdoor is het financieringsproces efficiënter en transparanter en is de informatievoorziening over financieringsmogelijkheden en -voorwaarden verbeterd. Daarnaast blijft er voor klanten altijd ruimte voor persoonlijk contact. De Gedragscode is van toepassing ongeacht de manier waarop het contact tussen de bank en de klant plaatsvindt.

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.

Als een klant behoefte heeft aan extra kennis en ervaring op het gebied van financiering, dan kan het nuttig zijn om een externe financieringsadviseur in te schakelen.

Banken willen klanten naar tevredenheid helpen. Mocht een klant een klacht hebben, dan streeft de betrokken bank ernaar deze klacht samen met de klant op te lossen. Om die reden maakt klachtenafhandeling deel uit van de Gedragscode. Lukt het de bank en de klant niet de klacht samen op te lossen, dan hebben kleinzakelijke klanten die onder de Gedragscode vallen, de mogelijkheid 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.

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

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 rechtspersoon², die zich op een Financiering oriënteert, een Financiering aanvraagt of een Financiering heeft. De Klant is in Nederland gevestigd en heeft op groepsniveau³ (i) een jaaromzet van maximaal € 5.000.000⁴ en (ii) een totale hoofdsom aan Financieringen van maximaal € 2.000.000^{5,6,7}. Dit wordt vastgesteld door de Bank bij de beoordeling van de financieringsaanvraag.

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.

Financiering

Een geldlening, kredietfaciliteit, krediet in rekening-courant, factoring, financial lease (of een combinatie daarvan) van de Bank aan de Klant.⁸

-
- ² Hieronder vallen bijvoorbeeld een besloten vennootschap (B.V.), een naamloze vennootschap (N.V.), een stichting en een vereniging.
- ³ Dit betekent dat ook andere (rechts)personen waarmee de natuurlijk persoon of rechtspersoon organisatorisch is verbonden bij de beoordeling worden meegenomen.
- ⁴ 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.
- ⁵ 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.
- ⁶ 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 Bank heeft/aanvraagt van maximaal € 2.000.000.
- ⁷ Een Bank kan ervoor kiezen om de grens van € 2.000.000 aan totale hoofdsom van Financieringen bij de Bank niet toe te passen.
- ⁸ Het gaat hierbij om factoring waarbij sprake is van kredietverlening. De Gedragscode is niet van toepassing op factoring waarbij de Bank vorderingen van de Klant koopt. De Gedragscode is van toepassing op financial lease. Bij financial lease gaat het om een lease in de vorm van een financiering. Op financial lease in de vorm van een goederenkrediet zoals huurkoop is de Gedragscode niet van toepassing. Ook andere vormen van lease zoals een gebruiksovereenkomst (huur/operational lease) en vendorlease vallen buiten deze definitie. 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:

Bijzonder beheer

Een vorm van geïntensiveerd beheer voor Klanten met Financieringen die naar de mening van de Bank een verhoogd risico voor de Bank vormen.

Externe Financieringsadviseur

Een persoon of entiteit die niet bij de Bank werkzaam is en als adviseur optreedt van de Klant die zich oriënteert op het aangaan van een Financiering en/of een Financiering aangaat en/of is aangegaan. Als de Klant ervoor kiest om een Externe Financieringsadviseur namens de Klant te laten handelen, gelden de handelingen van de Externe Financieringsadviseur als handelingen van de Klant. Dit is voor eigen verantwoordelijkheid van de Klant.

Financieringsdocumentatie

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

Financieringsovereenkomst

De overeenkomst (of getekende offerte) tussen de Klant en de Bank 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 samen met een Non-bancaire Financier of samen met een andere Bank door middel van één of meerdere Financieringsovereenkomsten voor hetzelfde bestedingsdoel aan een Klant verstrekt.

Kifid

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, gevestigd te Den Haag (www.kifid.nl).

Kosten

De kosten die de Bank bij de Klant in rekening brengt naast Rente en Provisies. Een voorbeeld hiervan zijn administratiekosten.

Non-bancaire Financier

Een financier die geen Bank is en die financieringen aanbiedt aan Klanten. Voorbeelden hiervan zijn MKB fondsen, crowdfunding platformen en direct lenders.

Provisies

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

Rente

Het bedrag dat de Klant aan de Bank betaalt als vergoeding voor het lenen van geld. Naast Rente betaalt de Klant mogelijk Kosten en Provisies aan de Bank.

Rentevaste Periode

Een periode waarin de Bank een Vast Rentetarief niet wijzigt, 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 mogelijk te maken.

Variabel Rentetarief

Een rentepercentage dat gedurende de looptijd van de Financieringsovereenkomst doorlopend of periodiek kan variëren. Een variabel rentetarief kan bestaan uit (i) een rentepercentage dat de Bank op ieder moment kan wijzigen of een referentierente (bijvoorbeeld Euribor) plus (ii) één (of meer) vaste of variabele opslag(en). Er is sprake van een vaste opslag indien de Bank deze opslag gedurende een bepaalde periode niet wijzigt, tenzij de Klant niet aan zijn/haar verplichtingen uit de Financieringsdocumentatie voldoet. Er is sprake van een variabele opslag indien deze opslag doorlopend of periodiek door de Bank mag worden gewijzigd.

Vast Rentetarief

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

Zekerheden

Rechten die de Klant of derden ten behoeve van de Klant aan de Bank geven tot zekerheid van terugbetaling van de schulden van de Klant. Denk bijvoorbeeld aan een pandrecht, hypotheekrecht, borgtocht of hoofdelijke aansprakelijkheid.

2.3 Nadere toelichting

Informatie-uitwisseling tussen de Klant en de Bank

Wordt in de Gedragscode gesproken over informatie die door de Bank aan de Klant (of zijn/haar Externe Financieringsadviseur) beschikbaar wordt gesteld? Dan kan dit op verschillende manieren plaatsvinden, bijvoorbeeld via een brief, een digitaal bericht, een e-mail, een bericht in een berichtenbox in internetbankieren, mondeling door een medewerker van de Bank of op een andere manier. De vormen kunnen per Bank verschillen en kunnen in de toekomst wijzigen naarmate de techniek of wet- en regelgeving zich ontwikkelt. Ditzelfde geldt voor informatie die door de Klant (of zijn/haar Externe Financieringsadviseur) aan de Bank wordt verstrekt. Waar in de Gedragscode gesproken wordt over schriftelijke informatie ter beschikking stellen, kan dit ook digitaal.

Persoonlijk contact tussen de Klant en de Bank

Waar in de Gedragscode gesproken wordt over persoonlijk contact tussen de Klant en de Bank, kan dit op verschillende manieren plaatsvinden, zoals via een persoonlijk gesprek, telefoon, e-mail, chat, videobellen of op een andere manier. Voor elke fase die de Klant tijdens het financieringsproces doorloopt, is er een mogelijkheid voor de Klant om persoonlijk contact op te nemen met de Bank.

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. Daarnaast vermelden Banken bij het doen van een aanbod voor een nieuwe Financiering aan een Klant expliciet dat de Gedragscode van toepassing is, met daarbij de plaats waar de tekst van de Gedragscode te vinden is.

De Gedragscode bevat minimumnormen voor het niveau van bescherming en dienstverlening bij Financieringen door Banken aan Klanten⁹. Dit betekent dat elke Bank haar Klanten altijd meer bescherming of een hoger niveau van dienstverlening mag bieden. Daarnaast mag elke Bank 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 echter niet mogelijk.

De Gedragscode is van toepassing op Financieringen die Klanten vanaf 1 juli 2018 hebben aangevraagd. De herziene Gedragscode is van kracht vanaf 1 juli 2023. De bepalingen uit de herziene Gedragscode zijn van toepassing op Financieringen die Klanten vanaf 1 juli 2023 aanvragen. Het kan voorkomen dat een Klant vóór 1 juli 2018 een Financieringsovereenkomst heeft gesloten (waarop dus nog geen Gedragscode van toepassing was) en daarna een nieuwe Financieringsovereenkomst sluit die de oude Financieringsovereenkomst vervangt. In dat geval wordt op die nieuwe Financieringsovereenkomst de Gedragscode van toepassing die in werking is getreden op het moment dat de nieuwe Financieringsovereenkomst wordt gesloten. Hetzelfde geldt voor Klanten die een Financieringsovereenkomst hebben gesloten vóór 1 juli 2023 waarop de Gedragscode van toepassing was en daarna een nieuwe Financieringsovereenkomst sluiten die de oude Financieringsovereenkomst vervangt. Op die nieuwe Financieringsovereenkomst zal de herziene Gedragscode van toepassing zijn.

⁹ Het aanvragen van een bankrekening en alle stappen om klant te worden van de Bank vallen buiten het toepassingsgebied van deze Gedragscode.



4

Vaststelling, monitoring en evaluatie

Deze Gedragscode is vastgesteld door het bestuur van de NVB.

De Gedragscode kan worden gewijzigd of aangevuld. Voordat belangrijke wijzigingen ingaan, zal overleg plaatsvinden met de Banken en andere stakeholders 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 aan de NVB.

De Gedragscode wordt elke drie jaar geëvalueerd. De NVB schakelt voor de driejaarlijkse evaluaties 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 andere stakeholders 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. Voor elke fase is er een mogelijkheid voor de Klant om persoonlijk contact op te nemen met de Bank.

5.1 Oriëntatiefase

In deze fase oriënteert de Klant zich op de mogelijkheden tot het aanvragen van een financiering en/of 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 Bank of Non-bancaire Financier. De Klant kan ook extra kennis en ervaring inschakelen op het gebied van financiering, bijvoorbeeld van een Externe Financieringsadviseur.

Ten behoeve van deze fase stelt de Bank bijvoorbeeld via haar website algemene informatie ter beschikking over de typen Financieringen die de Bank aanbiedt en hoe een Financiering kan worden aangevraagd.

Voor ieder type Financiering stelt de Bank algemene informatie beschikbaar over de volgende onderwerpen:

- het bestedingsdoel waarvoor de Financiering door de Klant mag worden gebruikt;
- de belangrijkste kenmerken, zoals de looptijd en wijze van aflossing;
- de belangrijkste risico's van de Financiering;
- de mogelijke typen rentetarieven waaruit de Klant kan kiezen;
- een indicatie van de belangrijkste Provisies en Kosten die de Bank voor de Financiering in rekening kan brengen;
- de Zekerheden die de Bank kan vragen; en
- een indicatie van de duur van het aanvraagproces.

De Bank stelt daarnaast via haar website algemene informatie beschikbaar over het verkrijgen van een financiering via Non-bancaire Financiers. Meer informatie hierover staat in artikel 7.1 van de Gedragscode.

5.2 Aanvraagfase

De aanvraagfase start op het moment dat de Klant bij één of meer Banken een aanvraag indient voor een Financiering. De Bank beoordeelt of de Klant aan de ken-uw-klant verplichtingen van de Bank voldoet en daarnaast of zij de Klant een Financiering wil aanbieden en zo ja, onder welke voorwaarden de Financiering kan worden verstrekt. De Bank legt die voorwaarden vast in de Financieringsdocumentatie en stelt deze ter beschikking aan de Klant. Als de Klant het eens is met die voorwaarden, accepteert de Klant de Financieringsdocumentatie op de door de Bank voorgeschreven wijze. Als de Klant aan alle voorwaarden voldoet, zoals bijvoorbeeld het verstrekken van Zekerheden, wordt als laatste stap de Financiering beschikbaar gesteld.

Tijdens de aanvraagfase gelden de volgende gedragsregels:

De Klant vraagt een Financiering aan

- a De Bank stelt de Klant informatie ter beschikking waarin staat vermeld welke gegevens en documenten (en waar toepasselijk, in welke vorm) nodig zijn om de financieringsaanvraag in behandeling te nemen. Dit is vaak afhankelijk van de omvang van de Financiering en het bestedingsdoel. De Bank kan bijvoorbeeld vragen om een ondernemingsplan, jaarverslagen, prognoses, aangiften inkomsten- of vennootschapsbelasting, een taxatierapport, een huurcontract, een organogram, een uittreksel uit het Handelsregister en statuten. De Bank kan daarnaast informatie aan de Klant vragen over de blootstelling van de Klant aan risico's in verband met ESG-factoren.¹⁰ De Bank kan ook altijd vragen om de informatie die nodig is om aan de wettelijke ken-uw-klantverplichtingen van de Bank te voldoen¹¹, zoals informatie over de aandeelhouder(s) en informatie over de herkomst van vermogen en middelen van de Klant. Als de Klant een Financiering aanvraagt, kan de Bank de Klant de mogelijkheid geven om informatie ter beschikking te stellen in een bepaalde vorm, zoals met behulp van SBR. In dat geval geeft de Bank dat aan op haar website.

De beoordeling door de Bank van de financieringsaanvraag

- b De Bank geeft de Klant een indicatie van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag.
- c Tijdens het beoordelingsproces maakt de Bank een inschatting of de Klant zijn/haar financiële verplichtingen uit hoofde van de gevraagde Financiering kan nakomen.
- d De Bank betreft in haar beoordeling van de financieringsaanvraag het bestedingsdoel van de Klant. Voorbeelden van een bestedingsdoel zijn:
 - de aankoop of verbouwing van een bedrijfspand;
 - een investering in machines en/of rollend materieel;
 - het financieren van debiteuren, voorraden en onderhanden werk; en
 - de overname van een ander bedrijf.

¹⁰ ESG staat voor Environmental, Social en Governance en verwijst naar de drie centrale factoren in het meten van duurzaamheid. Voorbeelden van ESG-factoren zijn het milieu en het effect op klimaatverandering, waterkwaliteit en biodiversiteit. De Bank kan ook aan de Klant vragen welke risicobeperkende maatregelen door de Klant in dit kader worden genomen. De Bank kan de Klant ook vragen hier een verklaring over af te geven.

¹¹ Deze verplichtingen vloeien voort uit de wet- en regelgeving ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

De Bank beoordeelt de financieringsaanvraag positief

- e Als de Bank de financieringsaanvraag positief beoordeelt en bereid is een Financiering te verstrekken, krijgt de Klant een aanbod tot het afsluiten van een Financiering. Als de Klant het aanbod binnen de geldigheidsduur accepteert en aan alle voorwaarden voor de Financiering voldoet, verstrekt de Bank de Financiering.

De Bank wijst de financieringsaanvraag af

- f Als de Bank de financieringsaanvraag afwijst, informeert de Bank de Klant over haar besluit en de motivering daarvoor. Als de Klant daar om vraagt, stelt de Bank ook een schriftelijke vastlegging van deze motivering beschikbaar. Voorbeelden van redenen voor afwijzing zijn:
- de Bank schat in dat het risico te groot is dat de Klant niet aan zijn/haar financiële verplichtingen uit hoofde van de gevraagde Financiering zal kunnen (blijven) voldoen;
 - de Klant heeft onvoldoende eigen vermogen;
 - de waarde of kwaliteit van de Zekerheden is onvoldoende;
 - op basis van de informatie die de Klant verstrekt heeft over blootstelling van de Klant aan risico's in verband met ESG-factoren, oordeelt de Bank dat zij de Klant niet kan accepteren;
 - na het uitvoeren van het ken-uw-klant-onderzoek oordeelt de Bank dat de Bank de Klant niet kan accepteren;
 - de Klant heeft niet alle door de Bank gevraagde informatie en documenten aangeleverd. Hierdoor is de aanvraag niet compleet en kan de Bank de aanvraag niet beoordelen; en
 - de financieringsaanvraag past niet binnen het beleid van de Bank, bijvoorbeeld ten aanzien van doelgroepen, acceptatievoorwaarden, productvormen of duurzaamheid.
- g Afhankelijk van de aard van de reden(en) van afwijzing, geeft de Bank 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 Voor Klanten van wie de Bank de financieringsaanvraag helemaal of deels afwijst, stelt de Bank algemene informatie over andere financieringsmogelijkheden via Non-bancaire Financiers beschikbaar. Meer informatie hierover staat in artikel 7.1 van de Gedragscode.

De inhoud van de Financieringsdocumentatie

- i In de Financieringsdocumentatie staan de afspraken over en voorwaarden voor de Financiering. 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, de Rentevaste Periode, Provisies en Kosten;
 - de Zekerheden die moeten worden verstrekt;
 - de omstandigheden waaronder de Bank de Financiering mag opeisen;
 - de voorwaarden die gelden als de Klant de Financiering helemaal of deels 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 Bank de Rente berekent, (ii) welke soorten Provisie en Kosten de Bank in rekening mag brengen en (iii) onder welke omstandigheden de Bank Vaste en Variabele Rentetarieven, Provisies en Kosten mag wijzigen.
- k De Bank mag als voorwaarde voor de Financiering bedingen dat de Klant of één of meer bestuurders of aandeelhouder(s) van de Klant in privé Zekerheid moet(en) stellen. Dit is bijvoorbeeld het geval als de Klant of één of meer bestuurder(s) of aandeelhouder(s) van de Klant een hypotheekrecht vestigt op zijn/haar eigen woning of als hij/zij zich borg stelt voor de Financiering. De Bank stelt aan de Klant of de bestuurder(s) of aandeelhouder(s) van de Klant informatie beschikbaar waarin wordt uitgelegd wat de gevolgen van deze zekerheidsstelling (kunnen) zijn. De Bank geeft hierop op verzoek van de Klant, de bestuurder(s) of aandeelhouder(s) een toelichting.

5.3 Beheerfase

In de beheerfase heeft de Klant een Financiering bij de Bank. Tijdens de looptijd van de Financiering kunnen zich omstandigheden voordoen die aanleiding kunnen geven om de Financieringsdocumentatie aan te passen.

Tijdens de beheerfase gelden de volgende gedragsregels:

Renteherziening bij Financieringen met een Vast Rentetarief

- 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 bericht dat de Rentevaste Periode afloopt.
- b De Klant ontvangt daarnaast minimaal 4 weken voor de afloop van de Rentevaste Periode schriftelijk een voorstel voor de nieuwe rente. Daarin is in ieder geval het volgende opgenomen:
- de nieuwe Rentevaste Periode;
 - het nieuwe rentetarief (de Bank kan ervoor kiezen de Klant meerdere opties aan te bieden, bijvoorbeeld een Vast en een Variabel Rentetarief);
 - eventuele wijzigingen in de Provisies en Kosten;
 - 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; en
 - De geldigheidsduur van het aanbod voor het nieuwe rentetarief.

Op verzoek van de Klant geeft de Bank voor zover mogelijk een nadere toelichting op het voorstel voor de renteherziening.

- c Indien de Klant het voorstel niet accepteert binnen de geldigheidsduur, zal de Bank de Klant informeren over de gevolgen hiervan. Als de Klant verplicht is om op de datum dat de Rentevaste Periode afloopt de uitstaande hoofdsom van de Financiering plus eventuele verschuldigde Rente, Provisies en Kosten te betalen aan de Bank, hoeft de Klant geen vergoeding of administratiekosten wegens vervroegde aflossing te betalen.
- d De Bank mag Vaste Rentetarieven gedurende de Rentevaste Periode niet aanpassen, tenzij de Klant niet aan zijn/haar verplichtingen uit de Financieringsdocumentatie voldoet.

Renteherziening bij Financieringen met een Variabel Rentetarief

- e Bij een Financiering met Variabel Rentetarief wordt het rentepercentage of de referentierente doorlopend of periodiek opnieuw vastgesteld, waardoor deze steeds kan veranderen. Ook de hoogte van de vaste en variabele opslag(en) kan wijzigen. Wijzigingen in een Variabel Rentetarief kunnen het gevolg zijn van omstandigheden die voor alle Klanten gelden (bijvoorbeeld ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt, aanpassing in wet- en regelgeving of verhoging van de kosten die de Bank heeft) of van individuele omstandigheden van de Klant (bijvoorbeeld veranderingen in het risicoprofiel van de Klant of de waardering van de Zekerheden).
- f Bij Financieringen met een Variabel Rentetarief en een vaste opslag gedurende een afgesproken periode mag de Bank de vaste opslag niet aanpassen, tenzij de Klant niet aan zijn/haar verplichtingen uit de Financieringsdocumentatie voldoet.
- g De Bank informeert de Klant vooraf schriftelijk over aanpassingen van de vaste of variabele opslag(en) in het Variabele Rentetarief. Op verzoek van de Klant geeft de Bank hierop voor zover mogelijk een nadere toelichting.
- h Indien de Klant niet akkoord gaat met de aanpassing van de vaste of variabele opslag(en) in het Variabele Rentetarief, dan informeert de Bank de Klant over wat dit voor de Financiering zal betekenen.

Aanvullende Zekerheden

- i In sommige gevallen, bijvoorbeeld als de Klant zijn/haar afspraken met de Bank niet nakomt, als de financiële positie van de Klant verslechtert of als de waarde van de reeds door de Klant verstrekte Zekerheden afneemt, mag de Bank de Klant verplichten om (meer of andere) Zekerheden te verstrekken.

Andere aanpassingen van de Financiering

- j De Klant mag de Bank vragen om afspraken en voorwaarden uit de Financieringsovereenkomst aan te passen. Voorbeelden van mogelijke aanpassingen zijn:
 - een aanpassing van de wijze van aflossen;
 - een aanpassing van hoofdelijk aansprakelijke personen/entiteiten en/of garantstellers;
 - een aanpassing of gedeeltelijke vrijgave van de Zekerheden; en
 - een verhoging van de hoofdsom.

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

- k Aanpassingen van de afspraken en voorwaarden uit de Financieringsovereenkomst worden vastgelegd. Als de Bank het verzoek van de Klant afwijst, motiveert de Bank haar besluit. Als de afwijzing mondeling is toegelicht, stelt de Bank daarnaast, op verzoek van de Klant, een vastlegging van de motivering beschikbaar.
- l De Bank kan tijdens de beheerfase onderzoeken of de Klant naar verwachting aan alle (financiële) verplichtingen van de Financiering kan blijven voldoen. De Bank mag bij dit onderzoek onder andere kijken naar de bedrijfsresultaten, de vooruitzichten en de betaalcapaciteit van de Klant, de afspraken in de Financieringsdocumentatie en (de waarde van) de Zekerheden. De Bank kan de Klant in dit verband vragen om extra informatie en documenten, zoals een recent jaarverslag, halfjaar- en/of kwartaalcijfers, prognoses, informatie over waar het geld van de Klant vandaan komt en/of een actueel taxatierapport. De Klant moet deze informatie aan de Bank beschikbaar stellen. De Bank geeft het op tijd bij de Klant aan als zij deze informatie en documenten nodig heeft voor haar onderzoek. De Bank mag externe partijen inschakelen bij dit onderzoek. De kosten van het aanleveren van de extra informatie en documentatie (zoals van een taxatie-rapport) en de kosten voor het inschakelen van externe partijen door de Bank kunnen voor rekening komen van de Klant. De Bank geeft op haar website aan op welke manier de Klant dergelijke informatie ter beschikking kan stellen, bijvoorbeeld met behulp van SBR.
- m De Bank kan tijdens de beheerfase vragen om de informatie die nodig is om aan verplichtingen van de Bank te voldoen, zoals informatie over de aandeelhouder(s) en informatie over de herkomst van vermogen en middelen van de Klant in verband met de ken-uw-klant- verplichtingen van de Bank of informatie over de blootstelling van de Klant aan risico's in verband met ESG-factoren.
- n Als de Klant zijn/haar (financiële) verplichtingen nakomt, maar de Bank voorziet dat de Klant op termijn niet aan zijn/haar (financiële) verplichtingen zal kunnen blijven voldoen, neemt de Bank contact op met de Klant. De Klant en de Bank proberen dan samen afspraken te maken om ervoor te zorgen dat de Klant aan zijn/haar (financiële) verplichtingen kan blijven voldoen.

Vervroegde aflossing

- o De Klant mag gedurende de looptijd de Financiering geheel of gedeeltelijk vervroegd aflossen.¹² De Bank 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.
- p De Klant en de Bank kunnen afspreken dat de Klant per jaar een deel van de Financiering zonder vergoeding mag aflossen.
- q De Bank mag met de Klant afspreken dat de Klant bij vervroegde aflossing naast administratiekosten een vergoeding aan de Bank betaalt. De Bank 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 Bank een toelichting op de berekening van de vergoeding.
- r Als de Klant overweegt gebruik te maken van de mogelijkheid om geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen, kan de Klant de Bank vooraf vragen om een schriftelijke indicatieve opgave van de hoogte en wijze van berekening van de vergoeding die dan in rekening wordt gebracht. De Klant mag na ontvangst van de opgave besluiten al dan niet vervroegd af te lossen. De vergoeding die de Bank bij aflossing in rekening brengt kan afwijken van de indicatieve berekening van de vergoeding.

Financieringsdocumentatie

- s Als een Klant niet meer beschikt over eerdere van de Bank ontvangen Financieringsdocumentatie ten aanzien van de lopende Financiering, stelt de Bank deze Financieringsdocumentatie opnieuw beschikbaar als de Klant daar om vraagt.

Aflossing aan einde looptijd geldlening of herfinanciering

- t Als de Klant en de Bank hebben afgesproken dat een geldlening aan het einde van de looptijd daarvan nog niet (volledig) is afgelost, ontvangt de Klant minimaal 2 maanden voor de einddatum schriftelijk bericht van de Bank dat de geldlening op korte termijn zal aflopen.
- u Op verzoek van de Klant kan de Bank een voorstel doen voor een nieuwe geldlening of verlenging van de bestaande geldlening. De Bank is niet verplicht om een voorstel te doen en kan van de Klant verlangen dat de resterende hoofdsom op de einddatum van de geldlening wordt afgelost. Als de Bank wel bereid is een voorstel te doen, dan zal de Bank dit uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek en de daarbij benodigde informatie van de Klant doen, tenzij de Bank gemotiveerd aangeeft dat zij later dan binnen 4 weken een voorstel doet. Het voorstel bevat de afspraken en voorwaarden die gelden voor de nieuwe geldlening of verlenging van de bestaande geldlening.

¹² Bij bepaalde leningen zoals leningen verstrekt in het kader van de Regeling Groenprojecten van de overheid kan vanwege de fiscale voorwaarden de mogelijkheid tot vervroegd aflossen in de Financieringsovereenkomst zijn uitgesloten. In de situaties waar dit van toepassing is, laat de Bank de Klant dat vooraf duidelijk weten.

6 Bijzonder beheer

Als een Klant een verhoogd risico voor de Bank vormt of kan gaan vormen, mag de Bank 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 aan de Bank, één of meerdere jaren verlies, een slechte liquiditeitspositie, een laag eigen vermogen, onvoldoende Zekerheden ten opzichte van het kredietrisico, operationele en juridische problemen of een dreigend faillissement of surseance van betaling.

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

- a Als de Bank besluit het beheer van de Financiering te laten vallen onder Bijzonder beheer, stelt de Bank de Klant hiervan op de hoogte. De Bank licht toe waarom zij de Financiering onderbrengt bij Bijzonder beheer. Daarnaast licht de Bank toe hoe het traject bij Bijzonder beheer er naar verwachting gaat uitzien. De Bank geeft ook aan welke persoon of welke afdeling het aanspreekpunt zal zijn voor de Klant. Als het onderbrengen van de Financiering bij Bijzonder beheer mondeling is toegelicht, stelt de Bank daarnaast op verzoek van de Klant een schriftelijke vastlegging van de toelichting beschikbaar.
- b In Bijzonder beheer is het vaak essentieel dat snel wordt gecommuniceerd en gehandeld. De Bank zorgt ervoor dat zij goed bereikbaar is. Afspraken tussen de Klant en de Bank zullen schriftelijk worden bevestigd door de Bank.
- c De Bank kan externe partijen, zoals adviseurs of taxateurs, inschakelen. Als de kosten voor rekening komen van de Klant, legt de Bank uit waarom die inschakeling nodig is. Daarnaast stelt de Bank de Klant vooraf een indicatie beschikbaar van de kosten van het inschakelen van externe partijen, 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 Bank en de Klant. De Klant mag zelf een externe partij voordragen, maar de Bank beslist uiteindelijk welke externe partij zij inschakelt. De Bank moet namelijk mede op basis van het advies van die externe partij beslissingen kunnen nemen ten aanzien van de Klant en de Financiering, en het verhoogde risico voor de Bank.

- d De Klant en de Bank kunnen met elkaar overleggen over de manier waarop de Klant zijn/haar financiële situatie kan verbeteren. De mogelijkheden kunnen bijvoorbeeld worden vastgelegd en uitgewerkt in een herstelplan. De Klant en de Bank kunnen in dit herstelplan ook opnemen welke (financiële) resultaten de Klant in ieder geval moet halen om Bijzonder beheer te kunnen verlaten.
- e De Bank kan een extra Financiering aan de Klant verstrekken als dit naar haar oordeel verantwoord is voor de Klant en de Bank.
- 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 Bank mag dan overgaan tot het beëindigen van de Financiering en het opeisen van de Financiering. Dit kan leiden tot het uitwinnen van de Zekerheden. In dat geval spant de Bank zich, met inachtneming van alle omstandigheden, in om een zo hoog mogelijke opbrengst van de Zekerheden te realiseren. De Bank kan ook de relatie met de Klant opzeggen.
- g De Bank zal de Klant informeren wanneer bepaalde werkzaamheden in het kader van Bijzonder beheer worden uitbesteed aan een derde partij (bijvoorbeeld een incassobureau). De Bank geeft daarbij ook aan welke gevolgen dat heeft voor het contact met de Klant. De Bank blijft verantwoordelijk voor de naleving van de Gedragscode.
- h Wanneer naar het oordeel van de Bank 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

Zowel in de oriëntatiefase als wanneer de Bank een financieringsaanvraag afwijst, stelt de Bank algemene informatie beschikbaar over financiering via Non-bancaire Financiers. Hiervoor gelden de volgende gedragsregels:

- a Voor Klanten die zich oriënteren op een financiering, stelt de Bank via haar website algemene informatie beschikbaar over het verkrijgen van een financiering via de Bank alsmede via Non-bancaire Financiers. De Bank mag hiervoor doorverwijzen naar specifieke derde partijen en/of naar algemene informatiebronnen¹³ over andere financieringsmogelijkheden via Non-bancaire Financiers en/of adviesdiensten via Externe Financieringsadviseurs. Als er een samenwerkingsverband tussen de Bank en een Non-bancaire Financier of Externe Financieringsadviseur is, dan informeert de Bank de Klant daarover.
- b Deze algemene informatiebronnen over andere financieringsmogelijkheden en/of adviesdiensten geven veelal geen volledig beeld van alle kenmerken en voorwaarden van de producten en diensten van deze derde partijen. Daarvoor moet de Klant zelf contact opnemen met deze partijen. De Bank is niet verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van de informatiebronnen waarnaar zij (bijvoorbeeld) via haar website verwijst.
- c Als de Klant zich na een doorverwijzing via de website van de Bank oriënteert op een adviesdienst van een Externe Financieringsadviseur of een financiering bij een Non-bancaire Financier of een andere Bank of een financieringsaanvraag indient bij een Non-bancaire Financier of een andere Bank, is de Bank niet meer betrokken bij (de behandeling van) die financieringsaanvraag. De Bank is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening van een Non-bancaire Financier, een andere Bank en/of een Externe Financieringsadviseur.
- d Voor Klanten van wie de Bank de financieringsaanvraag helemaal of deels afwijst, stelt de Bank via haar website algemene informatie beschikbaar over het verkrijgen van financiering via Non-bancaire Financiers en/of adviesdiensten van Externe Financieringsadviseurs. De Bank mag hiervoor doorverwijzen naar specifieke derde partijen en/of naar algemene informatiebronnen over andere financieringsmogelijkheden via Non-bancaire Financiers of adviesdiensten van Externe Financieringsadviseurs. Als er een samenwerkingsverband is tussen de Bank en een Non-bancaire Financier of Externe Financieringsadviseur, dan informeert de Bank de Klant daarover.

¹³ Voorbeelden van dergelijke algemene informatiebronnen zijn de website van de Kamer van Koophandel en de website van Stichting MKB Financiering.

7.2 Gestapeld financieren

Na onderlinge afstemming kunnen een Bank en een Non-bancaire 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 Non-bancaire 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 Non-bancaire Financier of de andere Bank. Daarvoor moet de Klant zelf contact opnemen met de andere Bank of de Non-bancaire Financier.
- 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 Non-bancaire 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 Non-bancaire Financier of andere Bank. Ook ontvangt de Bank soms Rente, Provisies en Kosten van de Non-bancaire Financier of andere Bank. In die gevallen informeert de Bank de Klant hierover.
- d De Bank deelt alleen vertrouwelijke informatie en documenten van de Klant met een Non-bancaire Financier of andere Bank met wie een Gestapelde Financiering is verstrekt als de Klant daarvoor vooraf toestemming heeft gegeven.

8

Klachten en geschillen

8.1 Klachten

- a De Bank informeert de Klant via haar website en in elk aanbod voor een Financiering of Financieringsovereenkomst over de manier waarop een klacht over een Financiering tijdens de oriëntatie-, aanvraag en (bijzonder) beheerfase kan worden ingediend en hoe een klacht wordt behandeld.
- b De Bank 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 Bank behandelt de klacht van de Klant binnen een redelijke termijn.
- d Als de Bank binnen 8 weken na ontvangstbevestiging van de klacht geen definitief standpunt heeft ingenomen over de klacht, kan de Klant de klacht rechtstreeks voorleggen aan Kifid.
- e Als de Bank voor de behandeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de Klant, vraagt de Bank 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 Bank 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 relatie van de Klant met de Bank.
- g De Bank biedt de Klant de mogelijkheid om een tweede beoordeling te vragen bij een andere afdeling of ander persoon bij de Bank, als de Klant niet tevreden is met het verloop van het klachtenproces zelf of de geboden oplossing van de Bank.

8.2 Geschillen

- a De Bank informeert de Klant over de mogelijkheid om een geschil over een Financiering voor te leggen aan Kifid. De Klant kan een geschil alleen voorleggen aan Kifid als deze Gedragscode van toepassing is op de Financiering. Dit kan in twee gevallen: als de klachtenprocedure, zoals beschreven in artikel 8.1, geheel is doorlopen en niet tot een voor de Klant aanvaardbaar resultaat heeft geleid of als de termijn genoemd in artikel 8.1 sub d is verstreken.

- b De Bank verbindt zich aan het Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). 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. Het reglement van het Kifid is te vinden op: www.kifid.nl onder Reglementen en statuten.

