



## Voortgangsrapportage

Uniform Herstellkader Rentederivaten MKB

Datum: 04 december 2017

## 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. Inleiding

## Samenvatting

Het Uniform Herstelkader Rentederivaten MKB (UHK) bepaalt hoe de herbeoordelingen van rentederivaten door de banken moeten worden uitgevoerd. Het is opgesteld door een commissie van onafhankelijke deskundigen (Derivatencommissie). MKB-klienten die hiervoor in aanmerking komen op grond van het UHK, ontvangen een compensatie. De banken zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het UHK. De werkzaamheden van de banken worden gecontroleerd door de externe dossierbeoordelaars. In deze voortgangsrapportage gaat de AFM in op de voortgang van de uitvoering van het UHK door de banken.<sup>1</sup>

Beperkt aantal aanbodbrieven verstuurd door problemen met automatisering en data

Banken moeten in de eerste plaats beoordelen of MKB-klienten binnen het toepassingsbereik van het UHK vallen. Vier van de zes banken zijn grotendeels gereed met het verzenden van brieven aan hun MKB-klienten waarin zij geïnformeerd worden dat het UHK niet van toepassing is op een of meerdere rentederivaten. Alle banken, op één na, zijn gestart met het versturen van aanbodbrieven (met daarin een compensatieberekening). Twee van de zes banken zullen zoals door hen gepland alle aanbodbrieven voor eind 2017 aan MKB-klienten hebben verstuurd. Van de overige vier banken verwacht één bank uiterlijk medio 2018 alle aanbodbrieven te hebben verstuurd. Drie banken verwachten eind 2018 alle aanbodbrieven te hebben verstuurd. Na het versturen van de aanbodbrieven moet het aanbod afgewikkeld worden.

## Status klantbrieven

Status versturen brieven toepassingsbereik				
Totaal: 6 banken	Nog niet gestart <i>Nog geen brieven verstuurd</i>	Gestart <i>Gestart met versturen brieven</i>	Gevorderd <i>Gevorderd met versturen brieven</i>	Gereed <i>Alle brieven verstuurd</i>
	0 banken	2 banken	3 banken	1 bank

Status versturen aanbodbrieven				
Totaal: 6 banken	Nog niet gestart <i>Nog geen brieven verstuurd</i>	Gestart <i>Gestart met versturen brieven</i>	Gevorderd <i>Gevorderd met versturen brieven</i>	Gereed <i>Alle brieven verstuurd</i>
	1 bank	2 banken	3 banken	0 banken

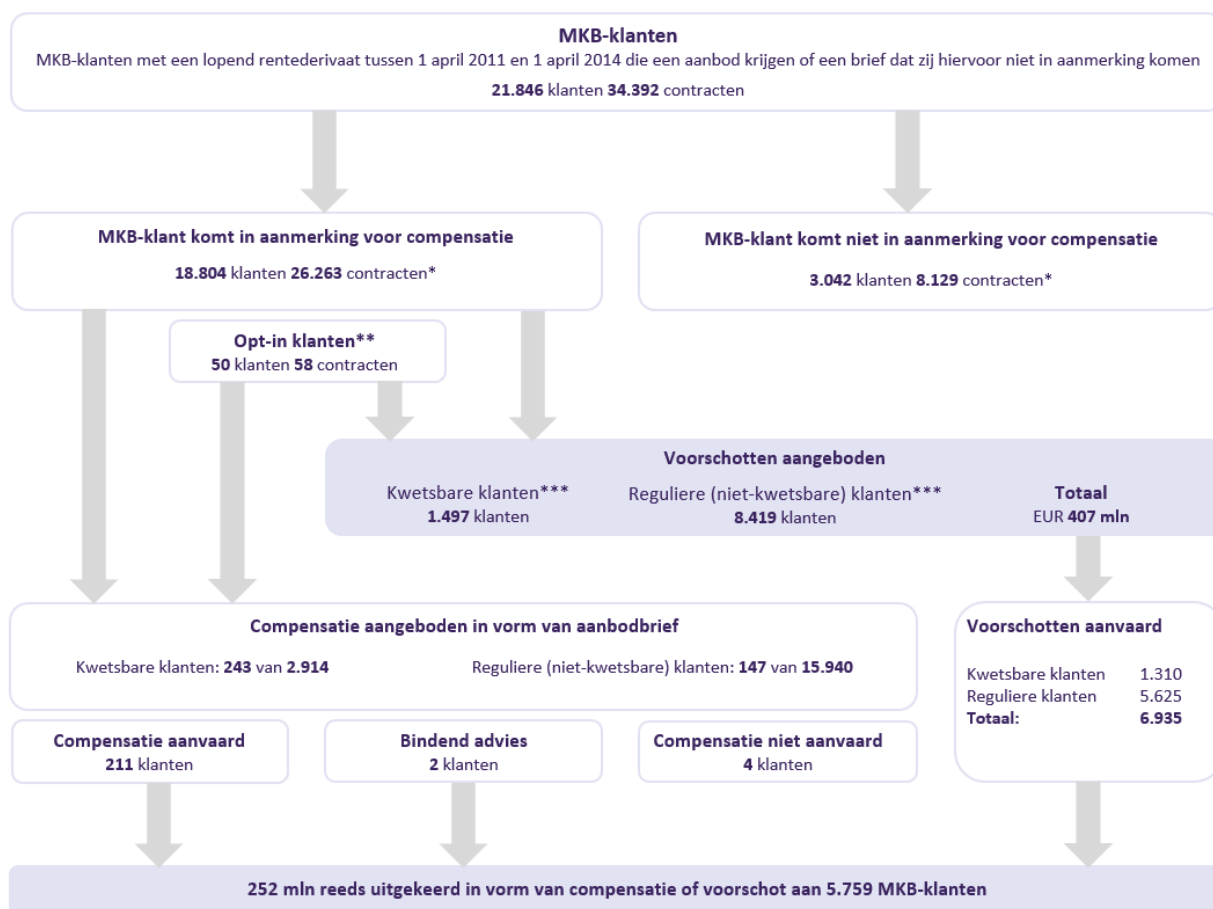
Er is in de afgelopen periode een beperkt aantal aanbodbrieven verstuurd. De uitvoering van het UHK heeft daarmee opnieuw vertraging opgelopen. De vertraging is met name het gevolg van automatiseringsproblemen en problemen met data. De kwaliteit van de historische data van banken is niet in alle gevallen voldoende om efficiënt de compensatie op grond van het UHK te

<sup>1</sup> De AFM heeft eerder over de voortgang van de uitvoering van het UHK gerapporteerd in de voortgangsrapportage van 29 juni 2017.

kunnen berekenen en controleren. Verder geldt dat de rentederivatendossiers van klanten zeer verschillend zijn en vaak bijzonder complex en dat heeft gevolgen gehad voor (de praktische uitwerking van) het UHK. Mede door deze knelpunten blijkt de uitvoering van het UHK in de praktijk complexer dan de banken, de externe dossierbeoordelaars en de AFM hadden voorzien. Dit betekent ook dat de door banken afgegeven plannings onzeker zijn.

Voortgang banken uitvoering UHK

Stand per 31 oktober 2017



- Bij enkele banken betreft dit aantal klanten een inschatting. Nog niet al deze MKB-klanten hebben al een brief ontvangen.
- \*\* Betreft enkel opt-in klanten die in aanmerking komen voor compensatie.
- \*\*\* Voorschotten aangeboden met uitzondering van i) klanten die in staat van faillissement verkeren en (ii) klanten die in een lopende juridische procedure met de bank zijn verwikkeld. Eén bank biedt niet automatisch voorschotten aan klanten met wie de relatie is geëindigd. Deze klanten kunnen zich melden bij de betreffende bank voor een voorschot.

Ten minste EUR 407 miljoen aangeboden aan voorschotten aan MKB-kanten per 31-10-2017

Op aandringen van de AFM bieden de banken voorschotten aan kwetsbare klanten en overige MKB-kanten aan die langer op hun compensatie moeten wachten, met uitzondering van enkele bijzondere klantgroepen. In verband met de vertraging is de hoogte van de voorschotten verruimd ten opzichte van de voortgangsrapportage van de AFM van 29 juni 2017. Kwetsbare klanten die voor eind 2017 geen aanbod ontvangen hebben, ontvangen een voorschot dat in grote lijnen overeenkomt met de compensatie waar zij aanspraak op kunnen maken op grond van het UHK.

De twee banken met de grootste aantallen klantdossiers hebben aangegeven gezamenlijk tot en met 31 oktober 2017 een bedrag van circa EUR 399 miljoen aan voorschotten aangeboden te hebben aan MKB-kanten. Bij Rabobank gaat het om een bedrag van circa EUR 230 miljoen en bij ABN AMRO om een bedrag van circa EUR 169 miljoen. De bedragen zijn een substantieel deel van de bedragen die deze banken naar verwachting moeten uitkeren aan compensatie op grond van het UHK. Beide banken hebben daarmee per 31 oktober 2017 ieder circa 33% van de door hen getroffen voorziening aangeboden. Ook andere banken hebben voorschotten aangeboden.

### Voorschotten: reeds aangeboden

Reeds aangeboden voorschotten per 31-10-2017		
Kwetsbare klanten*	Reguliere (niet-kwetsbare) klanten*	Totaal:
1.497 klanten	8.419 klanten	EUR 407 mln

\* Voorschotten aangeboden met uitzondering van i) klanten die in staat van faillissement verkeren en ii) klanten die in een lopende juridische procedure met de bank zijn verwickeld. Eén bank biedt niet automatisch voorschotten aan klanten met wie de relatie is geëindigd. Deze klanten kunnen zich melden bij de betreffende bank voor een voorschot.

In volgende voortgangsrapportage rapporteert AFM over voortgang tot en met mei 2018

De AFM houdt intensief toezicht op de banken en onafhankelijke externe dossierbeoordelaars. De AFM zal in de volgende voortgangsrapportage rapporteren over de voortgang van de uitvoering van het UHK tot en met mei 2018.

### Inhoud van deze rapportage

Deze rapportage is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 gaat in op de voortgang van de uitvoering van het UHK. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de beantwoording van toekomstige vragen over het UHK en de opt-in termijn en de verjaringstermijnen. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de werkzaamheden van banken en externe dossierbeoordelaars en op het toezicht hierop door de AFM. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 ingegaan op de diensten die sommige partijen aan MKB-kanten aanbieden en de vergoeding die zij daarvoor in rekening brengen.

## 2. Voortgang uitvoering UHK

### 2.1 Verzending brieven

Vertraging bij banken door problemen met automatisering en data

#### Brieven toepassingsbereik

Vier van de zes banken hebben een groot deel van de brieven verzonden met de uitkomst van de beoordeling of een MKB-klant valt onder het toepassingsbereik van het UHK. In deze brieven zijn MKB-klienten geïnformeerd dat het UHK niet van toepassing is op een of meerdere rentederivaten.

#### Verzenden aanbodbrieven vertraagd

Op één na zijn alle banken gestart met het versturen van aanbodbrieven met daarin een compensatieberekening. Twee van de zes banken zullen zoals door hen gepland alle aanbodbrieven voor eind 2017 aan MKB-klienten hebben verstuurd. Van de overige vier banken verwacht één bank uiterlijk medio 2018 alle aanbodbrieven te hebben verstuurd. Drie banken verwachten eind 2018 alle aanbodbrieven te hebben verstuurd. De uitvoering van het UHK heeft daarmee opnieuw vertraging opgelopen. Eerder hadden vier van de zes banken de verwachting uitgesproken dat zij eind dit jaar alle aanbodbrieven zouden hebben verzonden.<sup>2</sup> Na het versturen van de aanbodbrieven moet het aanbod afgewikkeld worden. Op grond van het UHK heeft de klant na ontvangst van het aanbod een termijn om na te denken over acceptatie van het aanbod. Na acceptatie vindt uitbetaling plaats. De banken hebben aangegeven dat na acceptatie door de MKB-klant in de regel binnen circa vier weken uitbetaling zal plaatsvinden. Ook heeft de MKB-klant op enkele specifieke onderdelen van het aanbod de mogelijkheid bindend advies aan te vragen.

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 welk totaalbedrag daarmee is gemoeid.<sup>3</sup> Alle banken communiceren op hun website over de voortgang van de uitvoering van het UHK.

#### Oorzaken vertraging

De AFM ziet verschillende oorzaken voor de vertraging. Ten eerste zijn de banken met grote aantallen klantdossiers sterk afhankelijk van (gedeeltelijke) automatisering om de herbeoordeling efficiënt, goed en controleerbaar te kunnen uitvoeren. In de afgelopen periode is gebleken dat drie banken knelpunten zijn tegengekomen bij de (gedeeltelijke) automatisering van het proces van herbeoordeling. Deze knelpunten hangen onder meer samen met de grote variëteit aan klantdossiers. Dit betekent ook dat een groter aantal zeer complexe klantdossiers niet geautomatiseerd kan worden verwerkt en alsnog handmatig zal moeten worden beoordeeld.

---

<sup>2</sup> Zoals opgenomen in de voortgangsrapportage van de AFM van 29 juni 2017.

<sup>3</sup> Het overzicht geeft de voortgang weer van de banken per de door de AFM gestelde peildatum van 31 oktober 2017.

Daarnaast hebben met name banken en externe dossierbeoordelaars aan de Derivatencommissie om nadere duiding van het UHK gevraagd en heeft de Derivatencommissie die duiding gegeven door middel van Questions & Answers. Die Q&A's hebben in een aantal gevallen tot aanpassingen in de (automatiserings)processen van banken en/of de benodigde data geleid.

Ten tweede ervaart een aantal banken problemen met de gegevens (data) die nodig zijn voor de berekening van de compensatie. De relevante banksystemen blijken niet te zijn ingericht om grootschalige historische reconstructies te faciliteren, hetgeen noodzakelijk is voor de uitvoering van het UHK. Daarnaast is gebleken dat de kwaliteit van de data van banken niet in alle gevallen voldoende is om efficiënt de compensatie te kunnen berekenen en controleren. Hierdoor is het tijdrovend en complex om de juiste data te identificeren om de benodigde historische reconstructies te maken. De problemen met data voor de uitvoering van het UHK hebben ook gezorgd voor vertraging bij de geautomatiseerde bewerking van data. Zo zijn bijvoorbeeld de derivaten- en leningsystemen veelal niet structureel gekoppeld en is een handmatig proces ingezet om de derivaten aan de juiste leningen te koppelen. Handmatige interventies in het proces vereisen extra controlemaatregelen en zijn daarnaast ook vaak minder efficiënt te controleren door de externe dossierbeoordelaar.

Tot slot geldt dat de rentederivatendossiers van klanten zeer verschillend zijn en vaak bijzonder complex en dat heeft gevolgen gehad voor (de praktische uitwerking van) het UHK.

## 2.2. Voorschotten

Ten minste EUR 407 miljoen aangeboden aan voorschotten aan MKB-klanten per 31-10-2017

Op aandringen van de AFM bieden de banken voorschotten aan kwetsbare klanten en overige MKB-klanten aan die langer op hun compensatie moeten wachten. In verband met de vertraging is de hoogte van de voorschotten verruimd ten opzichte van de voortgangsrapportage van de AFM van 29 juni 2017. Hieronder wordt in paragrafen 2.3 en 2.4 meer specifiek ingegaan op de aanbieding van voorschotten. De twee banken met de grootste aantallen klantendossiers hebben aangegeven gezamenlijk tot en met 31 oktober 2017 een bedrag van circa EUR 399 miljoen aangeboden te hebben aan voorschotten aan MKB-klanten. Bij Rabobank gaat het om een bedrag van circa EUR 230 miljoen en bij ABN AMRO om een bedrag van circa EUR 169 miljoen. De bedragen zijn een substantieel deel van de bedragen die deze banken naar verwachting moeten uitkeren aan compensatie op grond van het UHK. Beide banken hebben daarmee per 31 oktober 2017 ieder circa 33% van de door hen getroffen voorziening aangeboden. Ook andere banken hebben voorschotten aangeboden.

De voorschotregelingen zijn belangrijk om de gevolgen van de vertraging voor MKB-klanten te beperken. MKB-klanten krijgen op korte termijn meer liquiditeit tot hun beschikking. Zij kunnen het voorschot bijvoorbeeld aanwenden om het bedrag dat zij rood staan op hun rekening-courant te verkleinen. Dit kan voor de betreffende MKB-klanten voordelig zijn omdat zij door de verminderde

roodstand minder rentelasten hebben. Dit zal in ieder geval voor de kwetsbare MKB-klienten verlichting kunnen bieden. MKB-klienten die geen voorschot nodig hebben of om andere redenen geen prijs stellen op een voorschot, kunnen dit uiteraard aangeven en het aangeboden voorschot weigeren. De banken zullen duidelijk richting de MKB-klienten communiceren over de voorwaarden waaronder de voorschotten worden uitgekeerd.

De voorschotten zorgen er voor dat, ondanks het lage aantal aanbodbrieven dat is verstuurd, alle MKB-klienten (met uitzondering van enkele bijzondere klantgroepen) dit jaar een geldbedrag aangeboden krijgen.

### Voorschotten: verhouding tot compensatie UHK

**Voorschotten aan:**

- kwetsbare klienten
- reguliere (niet-kwetsbare) klienten

Inschatting  
vergoeding stap 3

**Aanvullende voorschotten aan:**

- kwetsbare klienten

Inschatting van compensatie stap 1 t/m 4

Vier hoofdelementen van compensatie\*

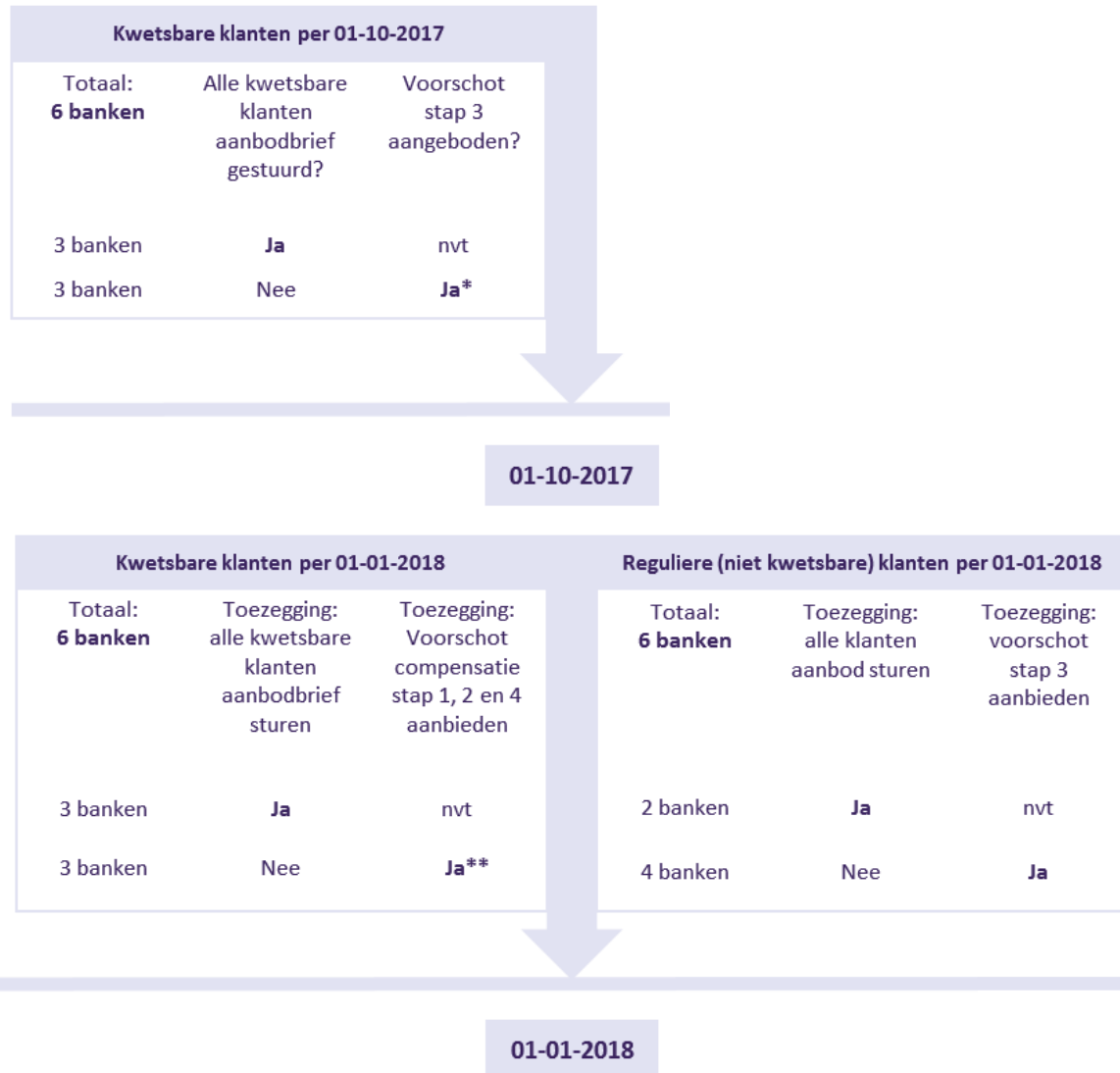
Stap 1	Stap 2	Stap 3	Stap 4
Gestructureerde, complexe derivaten worden door bank aangepast	Banken bieden compensatie aan wanneer rentederivaten niet (voldoende) aansluiten bij onderliggende leningen	Couancevergoeding: bedraagt max. 20% van de rente die per saldo onder een rentederivaat aan de bank is betaald tot een max. van EUR 100.000	Banken bieden compensatie aan voor onverwachte verhogingen van rente-opslagen op financiering(en) die door een rentederivaat worden afgedekt

\* Er zijn onder het UHK meer vormen van compensatie mogelijk dan de vier hierboven genoemde hoofdelementen

Een aantal klantgroepen is door de banken uitgezonderd en kan geen aanspraak maken op een voorschot. Het gaat om i) klienten die in staat van faillissement verkeren en (ii) klienten die in een lopende juridische procedure met de bank zijn verwikkeld. Ten aanzien van failliete klienten geldt dat een voorschot niet meer kan bijdragen aan het handhaven van de continuïteit van de MKB-klient terwijl er in deze situatie een verhoogde kans is dat de bank nog een te verrekenen vordering heeft op de failliete klient. Klienten die in een lopende juridische procedure met de bank zijn verwikkeld zijn eveneens uitgezonderd. Hierbij is van belang dat zij in beginsel met voorrang zullen worden behandeld op grond van het UHK. Eén bank biedt niet automatisch voorschotten aan klienten aan met wie de relatie is geëindigd. Bij deze bank kunnen klienten met wie de relatie is geëindigd zich melden om aanspraak te maken op een voorschot. Zij ontvangen dan via de spoedprocedure van deze bank een voorschot op de couancevergoeding.



## Voorschotten



\* Twee banken zijn niet in staat geweest om al hun kwetsbare MKB-klanten uiterlijk 30 september 2017 een brief met een aanbod voor een voorschot ter hoogte van 100% van de coulancevergoeding te sturen.

\*\* Eén bank is niet in staat om een aanvullend voorschot aan te bieden vóór 1 januari 2018.

### 2.3 Voorschotten aan kwetsbare klanten

Kwetsbare klanten krijgen een aanbodbrief of een voorschot aangeboden

Kwetsbare klanten die niet uiterlijk 30 september 2017 een aanbodbrief hebben ontvangen, hebben voor die datum een voorschot van 100% van de coulancevergoeding aangeboden gekregen. In de voortgangsrapportage van de AFM van 29 juni 2017 is aangegeven dat een aanbod voor een voorschot van minimaal 80% van de coulancevergoeding zou worden gedaan. De banken hebben mede op aandringen van de AFM dit voorschot verhoogd naar 100% van de coulancevergoeding. Twee banken hebben hun kwetsbare klanten uiterlijk 30 september 2017 een aanbodbrief gestuurd en één bank per medio oktober 2017. Een voorschot is voor de kwetsbare klanten van deze banken daarom niet aan de orde. De drie overige banken hebben hun kwetsbare klanten uiterlijk 30

september 2017 een brief met een aanbod voor een voorschot van 100% van de coulankevergoeding gestuurd.<sup>4</sup>

Banken die verwachten niet in 2017 alle kwetsbare klanten een aanbod te kunnen sturen, zullen deze klanten een aanvulling op het voorschot aanbieden. Het gaat dan om een inschatting van de compensatie van de resterende stappen 1, 2 en 4 van het UHK. Het totaal aangeboden voorschot zal daarmee een inschatting zijn van de volledige compensatie op basis van het UHK. Mede vanwege de hierboven genoemde oorzaken voor de vertraging is onzeker of alle banken vóór eind 2017 een inschatting kunnen maken van stap 2 van het UHK. De AFM dringt er bij deze banken op aan om in een dergelijk geval op een andere wijze het aanvullende voorschot te bepalen, zodanig dat hiermee een voorschot wordt aangeboden dat in grote lijnen overeenkomt met het aanbod. Het aanvullend voorschot zal door twee banken voor eind 2017 aan kwetsbare klanten worden aangeboden. Eén bank is niet in staat om voor eind 2017 een aanvullend voorschot aan kwetsbare klanten aan te bieden. Deze bank heeft aangegeven dat het grootste deel van de kwetsbare klanten uiterlijk eind februari 2018 een aanbodbrief of een aanvullend voorschot ontvangt en dat dit uiterlijk eind maart 2018 is afgerond. De bank zal de klanten die het betreft hierover voor het einde van dit jaar een brief sturen zodat zij weten wanneer zij in het eerste kwartaal van 2018 worden geholpen.

Na acceptatie door de MKB-klant van het aanbod in de aanbodbrief of het voorschot, hebben de banken aangegeven dat in de regel binnen circa vier weken uitbetaling zal plaatsvinden.

Mede als gevolg van de hierboven genoemde voorschotten hebben kwetsbare klanten voor eind 2017, respectievelijk eind maart 2018, in grote lijnen de compensatie aangeboden gekregen waar zij aanspraak op kunnen maken op grond van het UHK.

In het schema in de samenvatting van deze voortgangsrapportage is te zien aan hoeveel kwetsbare klanten welk bedrag aan voorschotten is aangeboden.

## 2.4 Voorschotten aan alle MKB-klanten

MKB-klanten krijgen voorschot als zij in 2017 geen aanbodbrief krijgen
--

In de voortgangsrapportage van de AFM van 29 juni 2017 is aangegeven dat één bank een voorschot van 80% van de coulankevergoeding aanbiedt aan alle MKB-klanten die niet in 2017 een aanbodbrief krijgen en dat de AFM met de tweede bank de mogelijkheden hiertoe verkent. Ook

---

<sup>4</sup> Eén bank is niet in staat geweest om al haar kwetsbare MKB-klanten voor 30 september 2017 een brief met een aanbod voor een voorschot te sturen ter hoogte van 100% van de coulankevergoeding. Deze bank zal dit alsnog voor eind 2017 doen. Daarnaast had één bank al voorschotbrieven verzonden met een aanbod voor 80% van de coulankevergoeding vóórdat de voorschotregeling werd verruimd. Deze bank zal het resterende deel van de coulankevergoeding (20%) aanbieden tegelijk met het aanbod voor een aanvullend voorschot voor eind 2017.

deze voorschotregeling is verruimd. Er zijn vier banken die na 2017 aanbodbrieven versturen. Deze banken zullen uiterlijk eind 2017 een brief sturen met een aanbod voor een voorschot van 100% van de coulancevergoeding aan alle MKB-klienten die niet in 2017 een aanbodbrief krijgen.

## 2.5 Vooruitblik

### Planning banken onzeker

De banken zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het UHK. De voortgang wordt door banken op hun website bijgehouden. Sinds de voortgangsrapportage van de AFM van 29 juni 2017 heeft een aantal banken de eigen planning drastisch moeten herzien. Banken hebben de hierboven weergegeven nieuwe planning gemaakt ten aanzien van de afronding van de verzending van aanbodbrieven.<sup>5</sup> De AFM ziet nog een aantal risico's bij de planning van een aantal van de banken die ook na 2017 aanbodbrieven zullen versturen. De knelpunten die hiervoor zijn genoemd ten aanzien van automatisering en data leiden mogelijk tot verdere vertraging. Mede door deze knelpunten blijkt de uitvoering van het UHK in de praktijk complexer dan de banken, de externe dossierbeoordelaars en de AFM hadden voorzien. Eén bank is nog niet gestart met het versturen van aanbodbrieven aan MKB-klienten en twee banken zijn net gestart, maar verwachten niet in staat te zijn om op korte termijn (veel) meer aanbodbrieven te versturen. Voor deze drie banken geldt dat een realistische planning eerst kan worden afgegeven nadat de knelpunten zijn opgelost en op grotere schaal aanbodbrieven door deze banken zijn verstuurd. Dit betekent dat de door banken afgegeven plannings onzeker zijn.

## 3. UHK

### Nieuwe vragen van banken kunnen bankspecifiek worden beantwoord

#### Interpretatie UHK

Het UHK is vastgesteld door de Derivatencmissie. De Derivatencmissie heeft sinds de publicatie van het UHK op 19 december 2016 ruim 200 vragen beantwoord van met name banken en externe dossierbeoordelaars. De vragen en beantwoording daarvan zijn gepubliceerd als Q&A's op de website van de Derivatencmissie. Inmiddels is het aantal vragen dat aan de Derivatencmissie wordt gesteld aanzienlijk afgenomen. Banken moeten hun processen in bepaalde gevallen aanpassen aan nieuwe Q&A's, hetgeen impact kan hebben op de voortgang van de herbeoordeling. De verwachting is dat eventuele toekomstige vragen van banken en externe dossierbeoordelaars in beginsel bankspecifiek kunnen worden beantwoord door de Derivatencmissie.<sup>6</sup> Hierdoor wordt de impact van beantwoording van een vraag van één bank op andere banken zoveel mogelijk beperkt.

---

<sup>5</sup> Zie paragraaf 2.1.

<sup>6</sup> Bericht snijvlak duidings- en uitvoeringsvragen Uniform Herstellkader ("UHK"); derivatencmissie.nl.

### Opt-in en verjaringstermijn

Het UHK bevat een aantal voor MKB-klienten belangrijke termijnen. De eerste is de opt-in termijn. De formele opt-in termijn in het UHK is afgelopen op 30 september 2017. Rentederivaten die enige tijd liepen tussen 1 april 2011 en 1 april 2014 vallen binnen de reikwijdte van het UHK. MKB-klienten worden hiervoor automatisch door hun bank benaderd. MKB-klienten die een rentederivaat hebben gehad dat na 1 januari 2005 is afgesloten en dat zou lopen tot na 1 april 2011 maar dat al voor die datum is beëindigd, moeten zelf contact opnemen met hun bank. Het UHK bepaalt dat deze rentederivaten niet op initiatief van de bank worden meegenomen in de beoordeling. De AFM heeft de banken verzocht om ruimhartig met de opt-in termijn om te gaan. Elke bank heeft een eigen beleid geformuleerd hoe met de opt-in termijn wordt omgegaan, dat gepubliceerd is op de website van elke bank.

Daarnaast is de verjaringstermijn van belang. Sommige MKB-klienten hebben in het verleden klachten bij hun bank ingediend ten aanzien van hun rentederivaat. Zij willen mogelijk alsnog een juridische procedure aanhangig maken, afhankelijk van het aanbod van hun bank. Voor het instellen van vorderingen in rechte gelden verjaringstermijnen. Een beroep op een verjaringstermijn door een bank kan tot gevolg hebben dat een MKB-klient een eventuele schadevordering op de bank niet meer bij de rechter kan afdwingen. Met het oog daarop zijn onder de werking van het UHK regels vastgesteld voor verjaring van vorderingen van MKB-klienten. Voor MKB-klienten die binnen het toepassingsbereik van het UHK vallen, geldt dat verjaringstermijnen die verlopen tussen 1 maart 2016 en 12 weken na dagtekening van een aanbodbrief aan de MKB-klient, (ten minste) worden verlengd tot 12 weken na dagtekening van de betreffende aanbodbrief.<sup>7</sup> MKB-klienten die buiten het toepassingsbereik van het UHK vallen, kunnen geen beroep doen op het UHK, ook niet ten aanzien van de (verlenging van de) verjaringstermijn. Uitzondering hierop geldt voor MKB-klienten die vóór 1 juni 2017 eerst een brief hebben ontvangen van hun bank over (de voortgang van) het UHK en daarna per brief door de bank zijn of worden geïnformeerd dat zij buiten het toepassingsbereik van het UHK vallen. In deze dossiers zullen banken geen beroep doen op verjaring tot 12 weken na dagtekening van de brief dat de MKB-klient niet onder het UHK valt.<sup>8</sup> Deze regelingen houden een verruiming in ten opzichte van de initiële regeling onder het UHK.

## 4. Werkzaamheden banken en externe dossierbeoordelaars en toezicht AFM

AFM houdt intensief toezicht op de banken en onafhankelijke externe dossierbeoordelaars

De banken zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het UHK. Dit betekent onder meer dat zij er voor moeten zorgen dat zij een zorgvuldig en efficiënt proces voor de herbeoordeling hebben ingericht en dat zij de tijdlijnen bewaken. Verder moeten zij zorgen dat ze beschikken over alle relevante data om de herbeoordeling uit te voeren en dat zij over voldoende expertise en capaciteit

<sup>7</sup> Tussenbericht verruiming verjaringstermijnen van 10 november 2017; derivatencommissie.nl.

<sup>8</sup> Tussenbericht opt-in termijn en verjaring van 13 mei 2017; derivatencommissie.nl.

beschikken om de herbeoordelingen goed en efficiënt uit te voeren. De banken beoordelen of een MKB-klant in aanmerking komt voor compensatie op grond van het UHK. Als dat het geval is, maken de banken een daadwerkelijke berekening van de compensatie en zorgen zij – na acceptatie van het aanbod – voor de uitbetaling.

De werkzaamheden van de banken worden gecontroleerd 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 controles van de externe dossierbeoordelaars zorgen er mede voor dat banken het UHK juist en zorgvuldig uitvoeren. De controles van de externe dossierbeoordelaars dragen ertoe bij dat sprake is van ‘checks and balances’ in het proces dat leidt tot een (aanbod)brief aan de MKB-klant. Hun werkzaamheden zien niet alleen op het controleren 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. Zij controleren dat de banken brieven sturen naar MKB-klanten conform het UHK.

De AFM houdt toezicht op de naleving en uitvoering van het UHK door de banken, en op de werkzaamheden van de externe dossierbeoordelaars. Het toezicht van de AFM op de toepassing van het UHK door banken is risico-gestuurd, waarbij ook wordt gehandeld naar aanleiding van signalen van (belangenbehartigers van) MKB-klanten. Daarnaast voert de AFM dossiercontroles uit aan de hand van deelwaarnemingen op (i) brieven die worden gestuurd aan MKB-klanten die te horen krijgen dat zij buiten de reikwijdte van het UHK vallen en (ii) op aanbodbrieven.<sup>9</sup>

In de afgelopen periode heeft de AFM intensief toezicht gehouden op de banken en externe dossierbeoordelaars en zij zal dat blijven doen. De AFM heeft veelvuldig contact gehad met alle banken en externe dossierbeoordelaars en meer in het bijzonder met de banken die vertraging hebben opgelopen. De AFM is zich voortdurend bewust van de balans tussen zorgvuldigheid en doorloopsnelheid. Om die balans te bewaken geeft de AFM ook duiding aan de banken en de externe dossierbeoordelaars bij de uitvoering van het UHK. Opkomende knelpunten kunnen daardoor snel worden geadresseerd. De AFM zal ook in de komende periode kritisch toezicht blijven houden op zowel de banken als de externe dossierbeoordelaars.

## 5. Overige aspecten

AFM waarschuwt voor hoge advieskosten ‘second opinion’

MKB-klanten kunnen het aanbod van de bank laten beoordelen door een adviseur. Een aantal partijen benadert (potentiële) MKB-klanten en biedt aan om het aanbod van de bank na te rekenen. Sommige partijen hanteren daarvoor een vergoeding die kan oplopen tot 25% van de coulancevergoeding op basis van het UHK. De AFM vindt een dergelijke vergoeding onevenredig

---

<sup>9</sup> Zie hierover ook p. 7 van de voortgangsrapportage van de AFM van 29 juni 2017.

hoog. De AFM waarschuwt MKB-klienten dan ook goed op te letten met wie zij in zee gaan. De AFM raadt hen aan vooraf te vragen wat de dienstverlening exact inhoudt, welke expertise de dienstverlener precies heeft en wat de MKB-klant daarvoor moet betalen.

De AFM heeft op haar website een checklist met aandachtspunten gepubliceerd. De checklist bevat een verkorte vermelding van de elementen van het UHK en de punten waarop een MKB-klant zou moeten letten wanneer hij een brief ontvangt van de bank.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Afm.nl ("checklist voor mkb").

Autoriteit Financiële Markten  
T 020 797 2000 | F 020 797 3800  
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam  
[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

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