Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

seo economisch onderzoek

Amsterdam, februari 2022
In opdracht van de Nederlandse Vereniging van Banken

Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

Monitor en evaluatie 2021

Ward Rougoor
Joost Witteman
Thomas Ongenae
(SEO Economisch Onderzoek)
Jeroen Ligterink
(Universiteit van Amsterdam)

seo economisch onderzoek

SEO Economisch Onderzoek - Roetersstraat 29 - 1018 WB Amsterdam - T (+31) 20 525 1630 - www.seo.nl - secretariaat@seo.nl
ABN-AMRO IBAN: NL14ABNA0411744356 BIC: ABNANL2A - ING: IBAN: NL96INGB0004641100 BIC: INGBNL2A
KvK Amsterdam 41197444 - BTW NL 003023965 B01

"De wetenschap dat het goed is"

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport nr. 2022-09
ISBN 978-90-5220-115-3

Informatie & Disclaimer
SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2022 SEO Amsterdam. Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl

Managementsamenvatting

Introductie

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (hierna 'gedragscode' of 'code') in werking getreden. SEO en de UvA monitoren de code jaarlijks. Als onderdeel van deze vierde monitor is de code dit jaar tevens voor het eerst geëvalueerd. De monitorresultaten zijn de belangrijkste input voor de evaluatie. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met deelnemende banken en stakeholders en is een vergelijkende analyse uitgevoerd met in het buitenland geldende gedragscodes voor het kleinzakelijke segment.

Monitor 2021

De monitor 2021 geeft in veel opzichten een beeld dat vergelijkbaar is met de eerdere monitors. De belangrijkste kenmerken van de financieringen van kleinzakelijke klanten zijn min of meer gelijk gebleven. Datzelfde geldt voor de patronen in door klanten ervaren duidelijkheid van processen en ter beschikking gestelde informatie. De verschuivingen die zich ten opzichte van vorig jaar voordoen, zien met name op de onderwerpen bijzonder beheer en klachtafhandeling. Het aantal respondenten dat hier ervaring mee heeft is kleiner waardoor deze resultaten jaar op jaar een wat grilliger beeld geven. Zodoende moeten deze resultaten dus ook met meer voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Voorbeelden hiervan zijn dat klanten in deze monitor vaker aangeven dat de bank heeft toegelicht hoe het bijzonder beheer traject eruit gaat zien maar tegelijkertijd ook stellen dat daarover gemaakte afspraken minder vaak schriftelijk werden bevestigd. Bij klachtafhandeling zijn klagers meer te spreken over de behandeltermijn maar rapporteren zij juist iets vaker dat de bank in hun ogen niet inhoudelijk op de klacht heeft gereageerd.

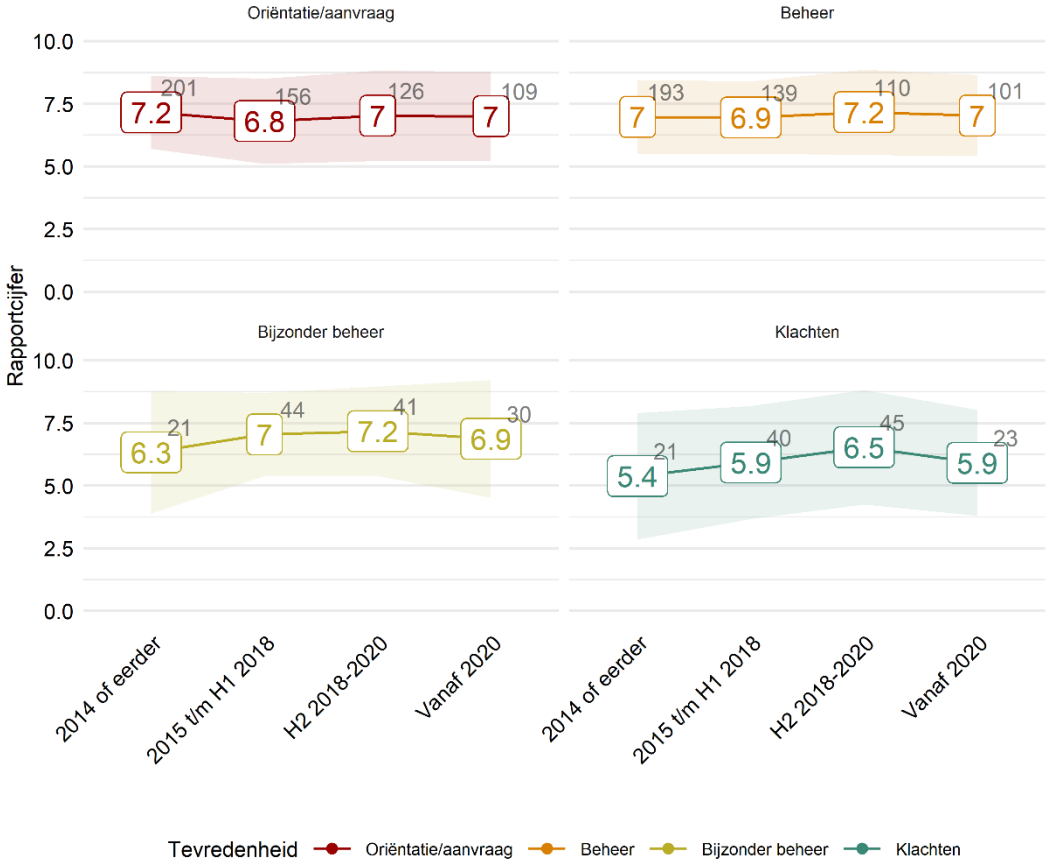
Er komen ook een aantal meer robuuste trends naar voren uit de opeenvolgende monitors. Zo oriënteren klanten zich steeds vaker online, zijn zij vaker op de hoogte (en geïnteresseerd in) gestapelde financiering en neemt de bekendheid van de code langzaam toe. Dat gezegd hebbende geldt nog steeds dat een derde van de respondenten nog nooit van de code heeft gehoord. Van de groep respondenten die formeel onder de code valt kent een kwart de code niet. Per 1 juli 2021 viel 31,6 procent van de financieringen van kleinzakelijke klanten formeel onder de gedragscode. Een jaar eerder was dit nog 24 procent. Dit percentage zal de komende jaren stijgen naar mate meer kleinzakelijke klanten een nieuwe financiering afsluiten.

Door de groep klanten die onder de code valt af te zetten tegen de groep die niet onder de code valt tracht de monitor het effect van de code te isoleren. De klanttevredenheid en ervaren duidelijkheid van oriëntatie- en financieringsdocumentatie laten echter geen scherp afgebakende toename zien na 1 juli 2018. Dit is niet geheel onverwacht gegeven het feit dat de code een onderdeel of zelfs uitvloeisel is van toegenomen aandacht voor duidelijke klantcommunicatie sinds de financiële crisis. Uit de monitor volgt in dit kader wel dat er sinds die tijd (2014 en eerder) op verschillende terreinen vooruitgang geboekt is.

De algemene klanttevredenheid is met name verbeterd op het vlak van bijzonder beheer en klachtafhandeling. Dat zijn tevens de onderdelen waar de klanttevredenheid relatief lager lag en

dus winst te behalen was. Voor de oriëntatie, aanvraag en beheerfase is geen duidelijke trend zichtbaar.

Figuur S.1 Bijzonder beheer en klachtafhandeling laten een verbeterde klanttevredenheid zien ten opzichte van 2014 en eerder.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 592 (klanten waarbij bekend is wanneer de financiering inging)
Vraag: Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van uw bank in onderstaande fase(n) met betrekking tot de financiering?

Klanten die recent (in 2020 of 2021) een financiering afsloten, ervaren de financieringsdocumentatie -en in mindere mate ook de verstrekte informatie voor de oriëntatiefase- als duidelijker dan oudere cohorten. Ook hier is geen scherpe toename zichtbaar per 1 juli 2018. Het is goed mogelijk dat respondenten met meer recente financieringen zich de bijhorende documentatie beter voor de geest kunnen halen en daarmee ook stelliger zijn. Het is desalniettemin bemoedigend te zien dat de groep klanten die zeer recent een financiering afsloot de ontvangen informatie als overwegend duidelijk ervaart.

Tot slot kent de monitor enkele opmerkelijke uitkomsten. Klanten die onder de code vallen geven aan later te zijn geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode en ook later een nieuw rentevoorstel krijgen dan klanten die niet onder de code vallen. Dit zou betekenen dat deze groep niet binnen de in de code gestelde termijnen is geïnformeerd. Deze resultaten zijn opmerkelijk om twee verschillende redenen. Ten eerste gaat het bij het moment waarop een bericht wordt verstuurd

of ontvangen in beginsel om feitelijke informatie, gegeven dat de respondent zich dit nog kan herinneren. Anders dan veel andere vragen in de enquête wordt hier niet gevraagd naar een waardeoordeel of de mate waarin de klant bepaalde informatie (niet)duidelijk vond. Ten tweede is dit mede daardoor heel goed te beïnvloeden en in te regelen door de banken. Sterker nog, banken geven aan dat dit type berichtgeving volledig geautomatiseerd is. Een klant wiens vaste rente binnen afzienbare tijd afloopt ontvangt daarover in veel gevallen automatisch een gestandaardiseerd bericht. De monitor biedt geen aanknopingspunten om deze opmerkelijke uitkomsten te verklaren. Het kan zijn dat de berichtgeving ondanks het voor een groot deel geautomatiseerde karakter ervan toch niet altijd tijdig wordt verzonden of gelezen. Er zijn echter ook aanwijzingen dat respondenten deze vragen niet altijd op een consistente manier hebben beantwoord. Daarbij is het wellicht ook niet reëel om klanten te vragen over het exacte tijdstip waarop zij enkele jaren geleden door de bank werden geïnformeerd over een aankomende renteherziening.

Met dit als achtergrond lijkt het dan ook verstandig om voor komende jaren na te denken over een andere manier om te monitoren in hoeverre de in de code gestelde termijnen door banken worden gehaald. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld om een steekproef van klantdossiers te nemen en deze toets te baseren op de administratie door banken in plaats van de recollectie van klanten.

Evaluatie

Zowel banken als stakeholders zijn van mening dat het goed is dat de code er gekomen is. Banken en stakeholders zien de code primair als een *hygiënemaatregel* met minimumnormen die een bepaalde uniformiteit waarborgen. Diverse stakeholders noemen excessen in de financiële crisis (met name in bijzonder beheer) en het rentederivatenschandaal als belangrijke aanleiding en als voornaamste reden om de code destijds te onderschrijven. Banken geven aan dat ook voorafgaand aan het ingaan van de code al stappen zijn gezet om bijvoorbeeld de communicatie richting de klant te verbeteren. Banken noemen verder dat de code een rol kan spelen in het managen van verwachtingen tussen bank en klant onderling. Het zijn vaak onaangename verassingen of niet voorziene omstandigheden die leiden tot klachten of onvrede.

In lijn daarmee zien banken en stakeholders klachtafhandeling (ook zeker door Kifid) en duidelijke processen voor bijzonder beheer als de belangrijkste meerwaarde van de code. Enkele stakeholders noemen ook het feit dat de code gemonitord/geëvalueerd wordt als pre omdat op deze manier informatie wordt ontsloten over de huidige positie en klanttevredenheid van kleinzakelijke klanten. Diverse gesprekspartners noemen dat de code een vorm is van zelfregulering met als streven op een kosteneffectieve manier om betere dienstverlening te realiseren, afgezet tegen het alternatief van verdere regelgeving op dit vlak.

Ondanks dat geen scherpe verbetering zichtbaar is op het moment van inwerkingtreden van de code geven de monitoring resultaten reden tot enig optimisme. Er zijn aanwijzingen dat er op een aantal voorname onderdelen van de dienstverlening van banken vooruitgang is geboekt. Dit betreft primair het feit dat klanten met meer recente financieringen de financieringsdocumentatie als overwegend duidelijk ervaren en dat de klanttevredenheid op de cruciale aspecten klachtenafhandeling en bijzonder beheer is toegenomen.

Bereik en bekendheid

De effectiviteit van de code wordt tot op heden nog beperkt door het feit dat het merendeel van de kleinzakelijke klanten formeel niet onder de code valt. Zij profiteren weliswaar mee van veel van

de doorgevoerde verbeteringen op het vlak van dienstverlening en communicatie maar hebben geen toegang tot geschillenbeslechting door Kifid en vallen soms nog onder oude kredietvoorwaarden. Het bereik zal de komende jaren toenemen. Stakeholders spreken echter ook hun hoop uit dat banken in de tussentijd oog houden voor producten die strikt genomen niet onder de code vallen en daardoor wellicht minder goede productvoorwaarden hebben of klanten die minder goed op de hoogte zijn van de kenmerken van hun financieringsproduct.

Het effect dat uitgaat van de code moet voornamelijk komen van daadwerkelijk verbeterde dienstverlening en informatievoorziening door banken. Het eventuele effect van klanten die 'vooraf beter weten waar zij aan toe zijn, en waar zij hun bank op kunnen aanspreken' is waarschijnlijk gering omdat een aanzienlijk deel van de kleinzakelijke klanten de code niet (goed) zegt te kennen. Van de groep die de code wel kent heeft minder dan de helft de code goed doorgenomen. Klachten die banken ontvangen van kleinzakelijke klanten gaan ook zelden direct over hetgeen de code voorschrijft. Daar leent de code als overkoepelend en grotendeels proces georiënteerd document zich overigens ook niet voor.

Afwijzen en doorverwijzen

Stakeholders noemen veelvuldig het belang van goed doorverwijzen. Ondernemers zijn nog steeds sterk georiënteerd op de (huis)bank en een deel is niet geneigd verder te kijken wanneer deze een aanvraag afwijst. Banken zijn soms aarzelend in het doorverwijzen, naar eigen zeggen omdat zij niet altijd voldoende zicht hebben op de kwaliteit van de non-bancaire financiering en doorverwijzen bovendien niet altijd in het belang van de klant achten. Ook vragen zij zich mede vanuit concurrentieoverwegingen, af hoe ver hun verantwoordelijkheid hierin reikt. Stakeholders zien doorverwijzing als een manier om de markt voor non-bancaire financiering verder te ontwikkelen. Stakeholders pleiten voor een grotere inspanningsverplichting op het vlak van doorverwijzen dan nu is opgenomen in de code. NVB en stakeholders staan hierover met elkaar in contact.

Verdere aandachtspunten

De mogelijkheid een geschil voor te leggen aan Kifid wordt zowel door banken als stakeholders gezien als een van de meest waardevolle componenten van de code. Zij zien echter ook dat er op dit moment maar weinig klachten worden ingediend, en nog minder klachten in aanmerking komen voor geschillenbeslechting door Kifid.

Op basis van de monitor kan niet met honderd procent zekerheid gesteld worden waar het geringe aantal klachten bij Kifid door komt. Het beeld dat uit de monitor volgt (zie paragraaf 3.8) is dat kleinzakelijke klanten wel degelijk klachten indienen bij hun bank (18% heeft dit wel eens gedaan) en dat zij wanneer zij niet tevreden zijn met de in eerste instantie geboden oplossing desnoods vervolgstappen nemen die in negentig procent van de gevallen wel resulteren in een voor hen bevredigende oplossing. Een klacht indienen bij Kifid is een van de mogelijke vervolgstappen, maar kan pas nadat het klachtenproces binnen de bank is doorlopen. Verder kan meespelen dat klachtbehandeling door Kifid de indiener van de klacht minimaal 250 euro kost.[1]

[1] Indien de klant in het gelijk wordt gesteld krijgt deze de eigen bijdrage vergoed door de bank. De bijdrage blijft verschuldigd indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen

Kifid heeft geen aanwijzingen dat banken in de interne klachtafhandeling steken laten vallen. Kifid heeft eerder de indruk dat het er banken veel aan gelegen is om klachten (in het belang van de klantrelatie en eigen imago) zelfstandig op te lossen in plaats van bij Kifid voor te laten komen.

Diverse stakeholders uiten hun zorgen over de geboden transparantie van tarieven en wijzigende opslagen en vergoedingen bij vervroegd aflossen. Zij verwijzen daarbij bijvoorbeeld naar Kamervragen over deze thematiek. De monitor geeft inderdaad aanleiding hier kritisch op te zijn. Klanten geven aan dat zij onderwerpen als *de kostenopbouw van het product, omstandigheden waaronder kosten wijzigen* en *provisies en kosten* relatief minder duidelijk vinden omschreven in de oriëntatie- en financieringsdocumentatie dan andere productvoorwaarden als de *hoofdsom, looptijd* of *wijze van aflossing*. Hier blijft dus kortom ruimte bestaan voor verduidelijking van tariefstructuren en transparantere communicatie daarover.

De evaluatie en de als onderdeel daarvan door banken gedane inventarisatie heeft een aantal mogelijke aanscherpingen en actualisatiemogelijkheden opgeleverd. Zo gebeurt het oriëntatie- en aanvraagproces steeds vaker digitaal terwijl de code nog geschreven is vanuit de gedachte dat de klant zich primair oriënteert op basis van een gesprek met de bank. Omdat de precieze vorm van informatieverstrekking in de code meestal open is gelaten leidt dit niet direct tot frictie, maar het is wel iets om in ogenschouw te nemen bij een eventuele update van de code. In het kader daarvan kan overwogen worden om in de code op te nemen welke informatie de bank op basis van nieuwe regelgeving in de Wwft en Wft kan verzoeken. Verder noemt een bank dat het niet altijd eenvoudig is te bepalen wanneer voor een klant de oriëntatiefase begint. De code schijft voor dat de bank in de oriëntatiefase oriëntatie informatie ter beschikking stelt. Het komt echter regelmatig voor dat een klant zich al in een pre-oriëntatie stadium meldt bij de bank terwijl er dan nog geen concreet uitgewerkt plan of beoogt financieringsbedrag is. Verder zijn er enkele banken die als onderdeel van deze evaluatie met de stofkam door de code zijn gegaan en tekstuele aandachtspunten hebben genoteerd die in NVB verband verder kunnen worden opgepakt.

Buitenlandse codes

Een vergelijking met buitenlandse soortgelijke gedragscodes wijst uit dat er aanzienlijke heterogeniteit is. De NVB gedragscode is op een aantal aspecten uniek. Zo onderkent de code als enige een oriëntatiefase, en besteedt expliciet aandacht aan doorverwijzen en gestapelde financiering. Ook hanteert de code als enige specifieke termijnen voor onder meer het informeren over renteherziening. Tevens heeft zij als een van de weinige codes een externe bindende beroepsmogelijkheid bij klachten en geschillen.

In vergelijking met sommige andere codes geeft de gedragscode weliswaar goed aan welke informatie ter beschikking wordt gesteld, maar is juist minder aandacht voor de kwaliteit van de informatie. Ook is de gedragscode niet voorzien van algemene richtlijnen hoe banken zich in bepaalde situaties gedragen (*fair, responsible, empathetic*), iets wat bijvoorbeeld wel explicieter gebeurt in een aantal andere codes. Andere codes nemen verder ook richtlijnen op voor advertenties en productbeschrijvingen (zie bijvoorbeeld de Ierse code).

Enkele andere codes besteden meer aandacht aan informatievoorziening over het proces van bijzonder beheer of creëren zelfs een beroepsmogelijkheid (Ierse code). De Ierse en VK codes gaan ook verder op het vlak van de proportionaliteit voor wat betreft het gebruik van zekerheden.

Verder besteedt de VK code als enige aandacht aan overdracht van leningen en het omgaan met kwetsbare klanten.

De EBA richtlijnen zijn tot slot vooral belangrijk vanuit het perspectief van hoe banken hun kredietverleningsproces inrichten maar bieden wellicht ook inzichten voor de verdere ontwikkeling van de gedragscode in de toekomst.

Inhoud

Managementsamenvatting i

1 Inleiding 1

2 Bereik van de gedragscode 5

3 Monitorresultaten 2021 7

3.1 Opzet enquête 7

3.2 Jaar van oriëntatie en financieringsbedrag 8

3.3 Oriëntatie 10

3.4 Aanvraag 13

3.5 Afgewezen aanvraag en doorverwijzen 15

3.6 Beheer 16

3.7 Bijzonder beheer 22

3.8 Klachten en geschillen 24

3.9 Tevredenheid 27

3.10 Bekendheid code 28

3.11 Effecten van de code 30

4 Evaluatie 39

4.1 Reflectie op de monitoringsresultaten 39

4.2 Ervaringen van deelnemende banken 41

4.3 Stakeholderperspectieven 46

4.4 Soortgelijke gedragscodes in het buitenland 50

Literatuur 57

Bijlage A Financieringen die onder de code vallen 59

Bijlage B Enquêtevragen 61

Bijlage C Gesprekspartners 75

1 Inleiding

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering in werking getreden. Dit rapport bevat de monitoring van deze code over 2021 en de evaluatie over de periode 2018-2021.

Achtergrond Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (hierna 'gedragscode' of 'code') in werking getreden[2]. Deze gedragscode stelt minimumnormen voor banken bij de kredietverlening aan kleinzakelijke klanten. Op deze wijze geeft de gedragscode aan wat kleinzakelijke klanten van hun bank mogen verwachten tijdens de belangrijke momenten van het financieringsproces. De gedragscode is onderdeel van het proces van banken om hun dienstverlening bij kredietverlening aan kleinzakelijke klanten te blijven verbeteren. De gedragscode is tot stand gekomen op basis van overleg tussen de bij de NVB aangesloten banken en stakeholders. De code bevat normen die gelden voor al deze banken, die verschillen in omvang, klantsegmenten, aangeboden financieringsproducten, voorwaarden en processen.

Box 1.1 De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering is ingegaan op 1 juli 2018. De gedragscode geldt voor alle banken die lid zijn van de NVB en actief zijn op het gebied van kredietverlening aan het kleinzakelijke segment. De code is van toepassing op financieringsaanvragen van ondernemers met een omzet tot € 5.000.000 en in beginsel een totale hoofdsom aan financieringen van maximaal € 2.000.000. Aanvragen van ondernemers met een hogere omzet en financieringen van vóór 1 juli 2018, vallen buiten de gedragscode (zie Bijlage A). Voor vastgoedondernemers is de grens gesteld op een onroerendgoedportefeuille van maximaal € 2.000.000.

De gedragscode stelt normen voor zowel de precontractuele als contractuele fase. Hierbij worden oriëntatiefase, aanvraagfase en beheerfase onderscheiden. Onderdelen van de beheerfase zijn bijzonder beheer en klachten- en geschillenbeslechting.

De gedragscode biedt tevens toegang tot een speciaal hiervoor opgericht geschillenloket bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit loket voorziet in onafhankelijke en laagdrempelige geschillenbeslechting voor kleinzakelijke klanten. Klanten waarop de gedragscode van toepassing is kunnen een eventueel geschil met de bank – mits de interne klachtenprocedure bij de bank is doorlopen – voorleggen aan deze geschillenbeslechter.

Bron: Nederlandse Vereniging van Banken (januari 2018), Gedragscode Kleinzakelijke Financiering; https://www.nvb.nl/thema-s/ondernemen-financieren/3950/gedragscode-kleinzakelijke-financiering.html

De doelen van de gedragscode zijn het verbeteren van de dienstverlening aan en het scheppen van duidelijkheid voor kleinzakelijke klanten die op zoek zijn naar financiering, een financiering aangaan en ook gedurende de looptijd van een lening of een krediet. Doordat klanten beter weten waar zij aan toe zijn en waar zij hun bank op kunnen aanspreken, ontstaat er meer duidelijkheid en zekerheid in het proces van kredietverlening van banken en krijgen klanten een sterkere positie.

[2] Nederlandse Vereniging van Banken (januari 2018), Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.

Monitor 2021 en evaluatie 2018-2021

De gedragscode wordt jaarlijks gemonitord om inzicht te bieden in de naleving, werking en effectiviteit van de code. De code is in 2021 tevens voor het eerst geëvalueerd.

Monitor

De monitoring over 2021 is een herhaling van de monitors over 2018,[3] 2019,[4] en 2020.[5] De code is volledig van toepassing op kleinzakelijke klanten die na 1 juli 2018 een financiering hebben aangevraagd. Door de ervaringen van deze groep af te zetten tegen die van kleinzakelijke klanten op wie de code niet van toepassing is (aanvraag van voor 1 juli 2018) wordt inzicht verkregen in de effecten van de code.

De monitoring over 2021 is uitgevoerd middels een enquête onder kleinzakelijke klanten (met een lopende financiering of een oriëntatie in de afgelopen twee jaar). Mkb'ers en particuliere vastgoedbeleggers zijn bevraagd middels het Ipsos/GfK bedrijvenpanel. Na het schonen van de enquête voor respondenten die aangaven financiering te hebben verkregen van een financier anders dan de banken die de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering hebben onderschreven resteren 778 respondenten.

Evaluatie

Het evaluatiedeel ziet op de werking van de gedragscode over de gehele periode 2018-2021. De monitorresultaten zijn een belangrijke input voor de evaluatie. Verder zijn gesprekken gevoerd met stakeholders en deelnemende banken en is een vergelijkende analyse uitgevoerd met in het buitenland geldende gedragscodes voor het kleinzakelijke segment.

Onderzoekskader

Figuur 1.1 illustreert de werking van de gedragscode. De gedragscode kan de positie van kleinzakelijke klanten op twee manieren versterken:

- via gedragsregels voor de kredietverlening van banken (linker deel van de figuur); en
- via de gedragscode als informatief document (rechter deel van de figuur).

Wat de gedragsregels betreft gaat het om afspraken zoals de toegang tot het klachtenloket bij Kifid en normen als te hanteren termijnen bij renteherziening. Ook informatievoorziening speelt bij de gedragsregels een rol, bijvoorbeeld bij de oriëntatie op een aanvraag van financiering. Het is mogelijk dat klanten die de gedragscode niet kennen maar wel meer duidelijkheid en zekerheid ervaren doordat banken hun kredietverleningsproces aanpassen.

Uit het onderstaande gestileerde onderzoekskader volgen voorwaarden waaronder de gedragscode leidt tot verbetering van de positie van kleinzakelijke klanten. Versterking van de positie *via de dienstverlening van banken* vereist naleving van de gedragsregels in de code door banken en een verandering in de dienstverlening. Versterking van de positie *via de gedragscode als informatief document*

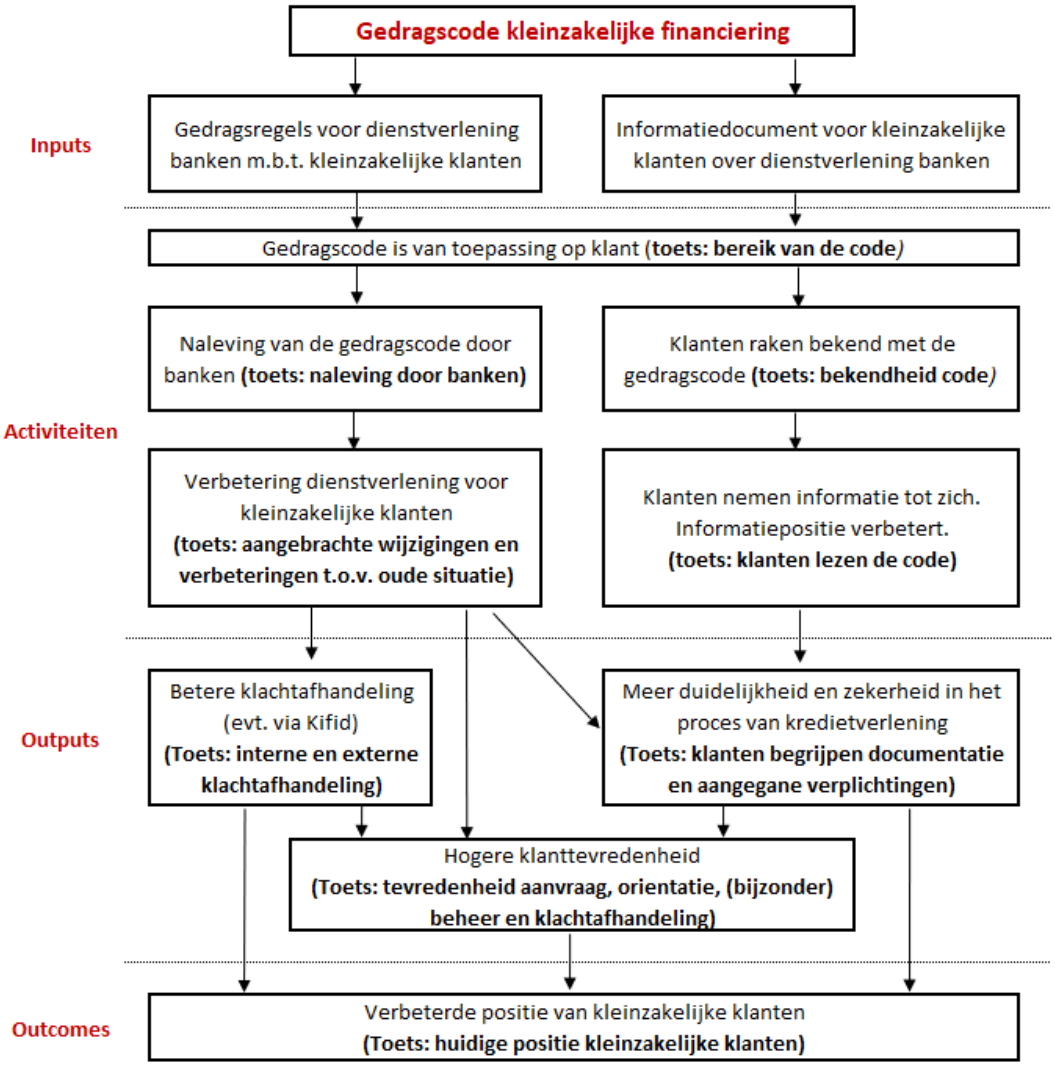
[3] Hof, B., Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2018) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Implementatie en nulmeting 2018. SEO-rapport nr. 2018-107

[4] Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2019) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Herhaalmeting 2019. SEO-rapport nr. 2019-101

[5] Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2020) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Herhaalmeting 2019. SEO-rapport nr. 2021-10

vereist dat klanten de code kennen, de informatie erin duidelijk en relevant vinden en deze informatie in de praktijk gebruiken. De evaluatie heeft tot doel om voor elk van deze toetsstenen na te gaan in hoeverre aan de vereisten is voldaan. Indien dit op alle vlakken het geval is, is het zeer aannemelijk dat de gedragscode effectief is en aansluit bij het doel de positie van kleinzakelijke klanten te verbeteren. Indien op een of meerdere toetsstenen blijkt dat verbetering mogelijk is doet de evaluatie hier aanbevelingen voor.

Figuur 1.1 Onderzoekskader Gedragscode Kleinzakelijke Financiering



Bron: SEO Economisch Onderzoek

Leeswijzer

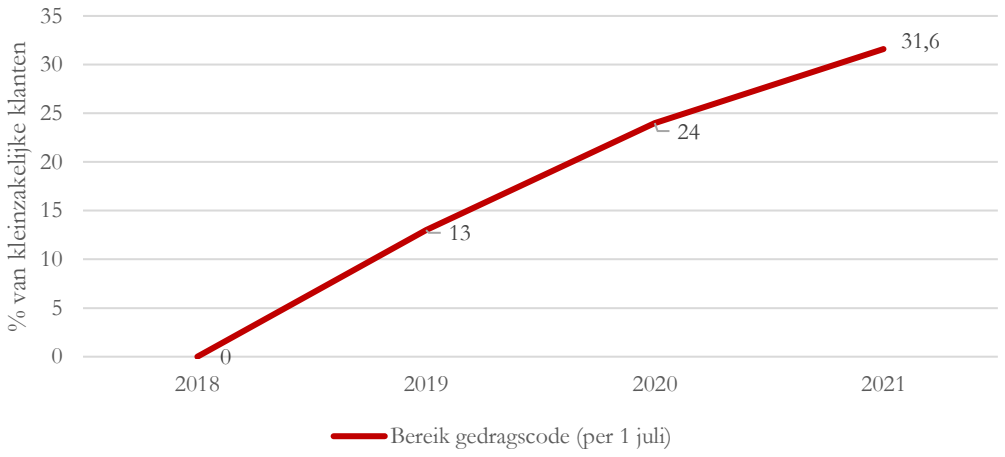
Hoofdstuk 0 gaat in op het bereik van de code (in percentage van het aantal financieringen). Hoofdstuk 3 geeft de resultaten weer van de monitor over 2021. Hoofdstuk 4 is het evaluatiehoofdstuk dat reflecteert op de meest recente monitoringsresultaten en de met banken en stakeholders gevoerde gesprekken. Dit hoofdstuk sluit af met conclusies en aanbevelingen ten aanzien van het functioneren van de gedragscode.

2 Bereik van de gedragscode

Per 1 juli 2021 viel 31,6 procent van de financieringen van kleinzakelijke klanten formeel onder de gedragscode. Dit percentage zal de komende jaren stijgen naar mate meer kleinzakelijke klanten een nieuwe financiering afsluiten.

De gedragscode is van toepassing op financieringen aangevraagd vanaf 1 juli 2018. Omdat eerder aangevraagde financieringen formeel niet onder de code vallen was het bereik van de code op 1 juli 2018 0 procent.[6] Naar mate nieuwe financieringen worden aangevraagd die onder de code vallen en oude financieringen aflopen of worden overgesloten neemt het bereik van de code toe.

Figuur 2.1 Ongeveer een derde van de kleinzakelijke klanten valt formeel onder de code.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van uitvraag bij individuele deelnemende banken

Als onderdeel van deze monitor wordt ook het bereik gemeten. Per 1 juli 2021 viel 31,6 procent van de financieringen van kleinzakelijke klanten formeel onder de gedragscode (zie voor definities Bijlage A). Per 1 juli 2020 was dit 24 procent. Dit is het gewogen gemiddelde van het aantal financieringen verstrekt door de acht deelnemende banken. Eén bank was (net als in eerdere jaren) niet in staat om de benodigde cijfers aan te leveren. Dit betreft een kleinere bank waardoor de impact hiervan op het totale bereik niet materieel is. Een andere bank gaf aan in principe geen nieuwe financieringen meer te verstrekken aan kleinzakelijke klanten. Voor deze bank geldt dat bestaande klanten alleen onder de code kunnen komen te vallen wanneer de bestaande financiering wordt verhoogd en een nieuwe financieringsovereenkomst wordt afgesloten. Ook dit betreft een bank met relatief weinig kleinzakelijke klanten. Het effect van deze twee banken op het algehele bereik van de gedragscode is dus klein.

6 De code heeft in de praktijk een breder bereik doordat vrijwel alle banken het onwenselijk vinden om andere normen te hanteren en verschillende processen in te richten voor klanten die wel/niet onder de code vallen. De generieke uitzondering hierop betreft de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan het Kifid. Die mogelijkheid is voorbehouden aan klanten met een financiering aangevraagd na 1 juli 2018.

3 Monitorresultaten 2021

Dit hoofdstuk presenteert de herhaalmeting 2021. Net als in 2018, 2019 en 2020 is het bedrijvenpanel van Ipsos bevraagd over de bancaire dienstverlening. Veel resultaten liggen in het verlengde van eerdere monitors. Het grotere bereik van de code maakt het mogelijk meer vergelijkingen tussen respondenten met financiering van voor- en na invoering van de code te maken, met soms opmerkelijke uitkomsten die lastig zijn te verklaren als resultaat.

3.1 Opzet enquête

Dit hoofdstuk bevat de herhaalmeting 2021. Dezelfde vragen als in eerdere metingen zijn opnieuw voorgelegd aan het Ipsos bedrijvenpanel. Paragrafen 3.2 tot en met 3.10 presenteren de resultaten van de monitor voor alle respondenten, los van of de betreffende financiering onder de gedragscode valt of niet. Paragraaf 3.11 vergelijkt de antwoorden van respondenten die wel- en niet (formeel) onder de code vallen en probeert zo het 'effect' van de code inzichtelijk te maken.

Uit het Ipsos Bedrijvenpanel zijn de volgende bedrijven en particulieren geselecteerd:
- Bedrijven met een omzet van maximaal € 5 miljoen;
- Respondent is financieel (mede)beslisser;
- Bedrijf heeft een lopende financiering bij een bank of heeft zich daarop georiënteerd.
- Particuliere beleggers in commercieel vastgoed

De bruto respons is dit jaar 896 respondenten. Na het schonen van de enquête voor respondenten die aangaven financiering te hebben verkregen van een financier anders dan de banken die de Gedragsode Kleinzakelijke Financiering hebben onderschreven resteren 778 respondenten. Dit is vergelijkbaar met de monitor uit 2020, toen 740 respondenten resteerden.

De enquête doorloopt de volgende thema's:
- Oriëntatiefase en aanvraagfase (778 respondenten);
- Beheerfase (622 respondenten met een lopende financiering);
- Bijzonder beheer fase (136 respondenten met financiering in bijzonder beheer);
- Klachten en geschillen (144 respondenten met ingediende klacht);
- Tevredenheid (alle 778 respondenten[7]);
- Bekendheid van de gedragscode (778 respondenten).

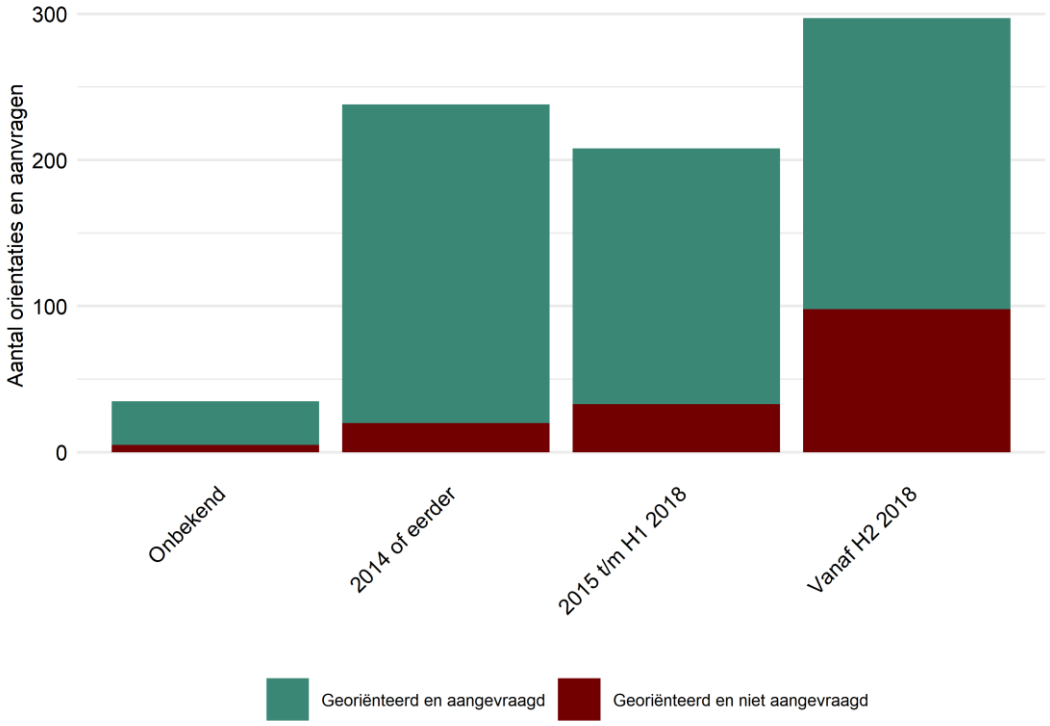
De respons (*n*) verschilt dus per thema. De *routing* van de enquête bepaalt welke respondent welk thema krijgt voorgelegd. Ook binnen een thema kan de *n* verschillen. Wanneer een respondent aangeeft een vaste rente te hebben, krijgt deze bijvoorbeeld geen vragen voorgelegd over variabele rentetarieven. In de volgende paragrafen staat steeds per figuur weergegeven op hoeveel respondenten deze betrekking heeft. De volledige vragenlijst is opgenomen in Bijlage B.

[7] Respondenten die zich alleen hebben georiënteerd wordt gevraagd naar tevredenheid over deze fase.

3.2 Jaar van oriëntatie en financieringsbedrag

Bijna veertig procent van de respondenten heeft zich ná inwerking treden van de gedragscode georiënteerd. In de monitor uit 2020 was dit nog ongeveer een derde. Het aandeel respondenten met 'oude' oriëntaties en financieringen (2014 of eerder) is verder afgenomen in deze monitor.

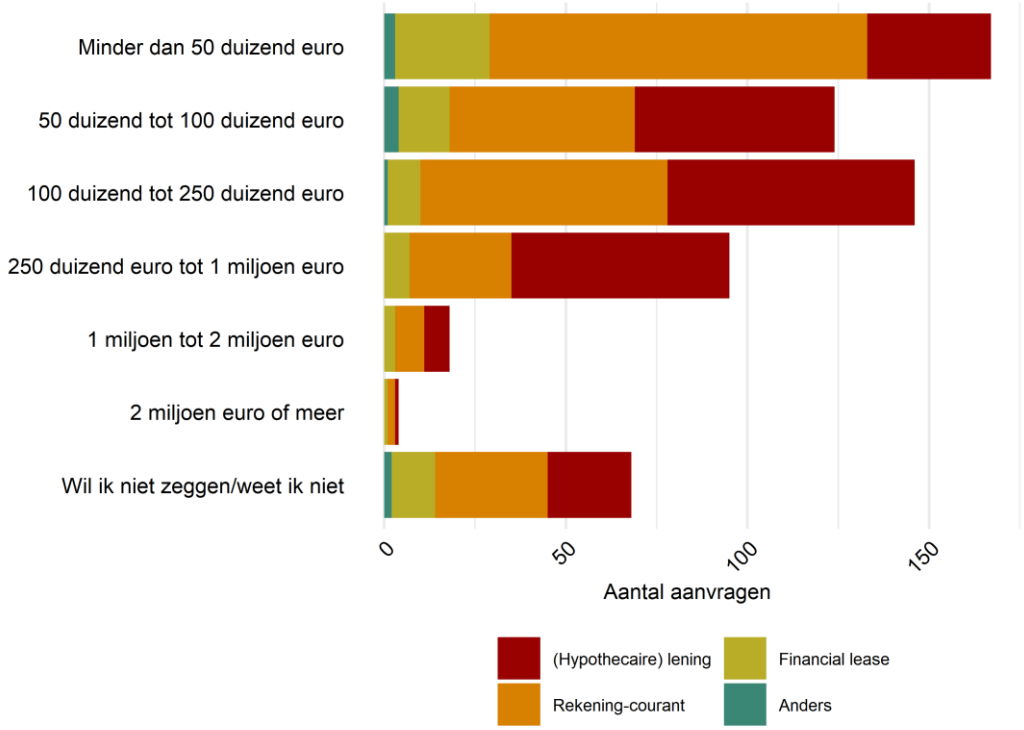
Figuur 3.1 Ongeveer 300 respondenten oriënteerden zich na inwerkingtreding van de code



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 778
Vraag: Samenstelling van de antwoorden op meerdere vragen:
1. Heeft uw bedrijf/werkgever een lopende zakelijke financiering bij een bank of heeft uw bedrijf/werkgever zich hier in de afgelopen twee jaar op georiënteerd?
2. Heeft u ten behoeve van uw beleggingen in commercieel verhuurd onroerend goed een financiering bij een bank of heeft u zich hier in de afgelopen twee jaar op georiënteerd?
3. Wanneer heeft uw bedrijf/u zich bij uw bank georiënteerd op uw (lopende) financiering.
4. Heeft uw bedrijf/u na oriëntatie bij uw bank ook een financieringsaanvraag ingediend?

80 procent (2020: 76 procent) van de respondenten heeft na oriëntatie ook daadwerkelijk een financiering aangevraagd. Bijna driekwart van de respondenten die een financieringsaanvraag hebben gedaan, heeft financiering aangevraagd voor maximaal € 250.000. Zie Figuur 3.2. Bij financieringen tot vijftig duizend euro gaat het in de meeste gevallen om een rekening courant. Bij financieringen vanaf honderd duizend euro gaat het relatief vaker om een (hypothecaire) lening. Dit beeld is vergelijkbaar met de monitor uit 2020.

Figuur 3.2 Merendeel van de financieringsaanvragen is voor minder 250.000 euro

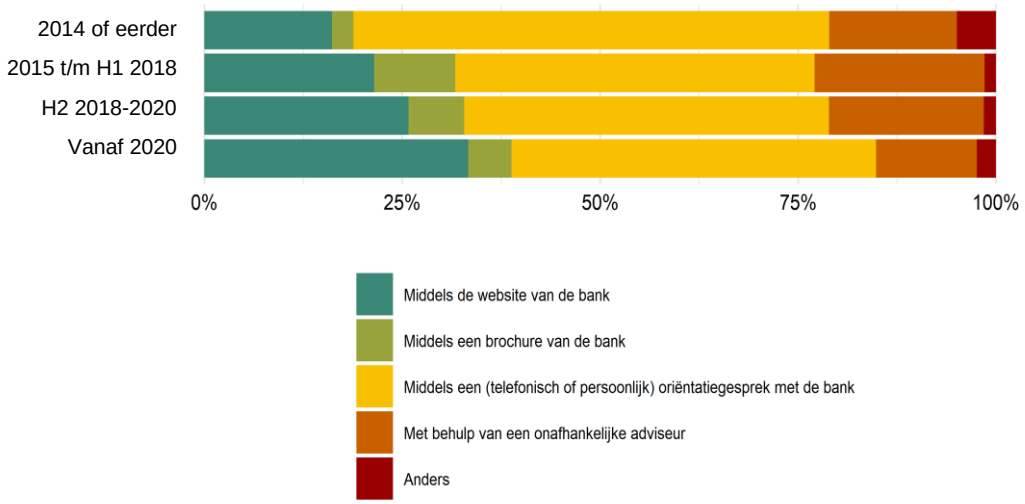


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 622.
Vraag: Samengesteld op basis van twee vragen. Voor welk bedrag heeft uw bedrijf/u een financieringsaanvraag ingediend bij uw bank? Voor welk type financieringsproduct heeft uw bedrijf/u een financieringsaanvraag ingediend?

3.3 Oriëntatie

De meeste klanten oriënteren zich op een nieuwe financiering middels een oriëntatiegesprek met hun bank. De websites van banken en onafhankelijke adviseurs volgen op enige afstand. Wel is het zo dat digitaal oriënteren duidelijk terrein wint. Klanten die zich oriënteerden na inwerkingtreding van de code deden dit vaker via de website van de bank.

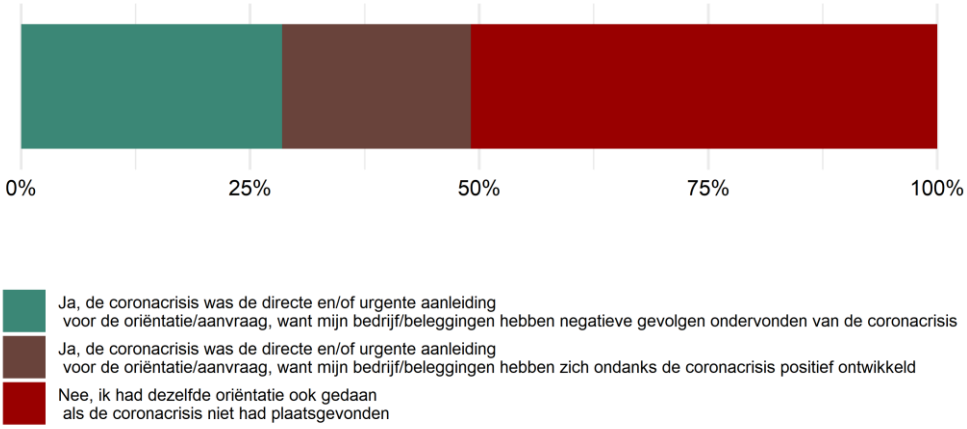
Figuur 3.3 Klanten oriënteren zich steeds vaker op de website van de bank. Oriëntatiegesprek met de bank is nog steeds de belangrijkste wijze van oriëntatie



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 749. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.
Vraag: Wat is de belangrijkste wijze waarop uw bedrijf/u zich heeft georiënteerd bij uw bank?

Ongeveer de helft van de respondenten die zich in 2020 of 2021 oriënteerden geven aan dat de coronacrisis daarvoor de belangrijkste aanleiding was. Van deze groep geeft iets meer dan de helft aan negatieve gevolgen te hebben ondervonden van de coronacrisis, de rest stelt dat hun bedrijf/vastgoedbelegging zich ondanks de coronacrisis positief heeft ontwikkeld, zie Figuur 3.4.

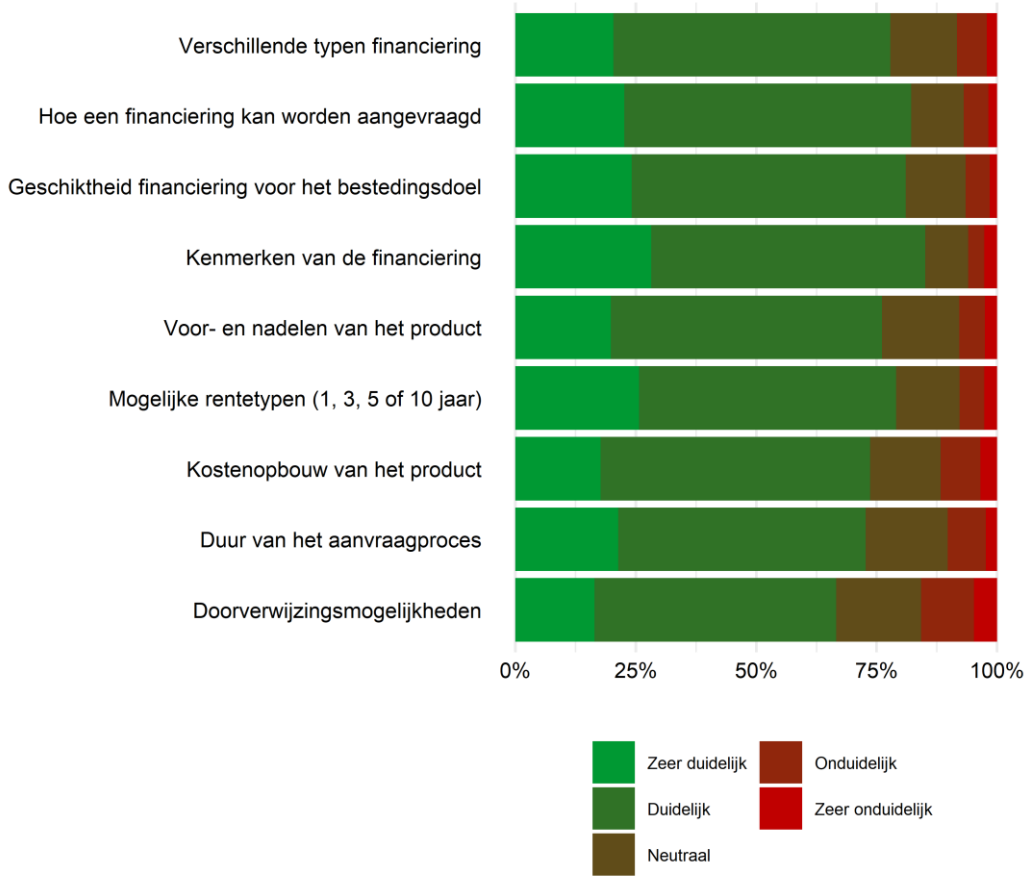
Figuur 3.4 Ongeveer de helft van de respondenten noemt de coronacrisis als aanleiding voor de oriëntatie



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 165. De vraag is alleen gesteld aan respondenten die zich in 2020 of 2021 oriënteerden.
Vraag: Was de coronacrisis de (directe en/of urgente) aanleiding voor de oriëntatie/aanvraag?

Klanten ervaren de informatie die banken verschaffen bij de oriëntatie over het algemeen als duidelijk. Vijf tot tien procent van de respondenten geeft aan dat het hen uit de oriëntatie informatie niet duidelijk was hoe een financiering kan worden aangevraagd, welke voor- en nadelen bepaalde financieringsproducten hebben of wat de kostenopbouw is van het product. Zie Figuur 3.5. De doorverwijzingsmogelijkheden ervaren respondenten als relatief het minst duidelijk. Dit was ook in de monitors uit 2019 en 2020 het geval. Ongeveer 15 procent ervaart dit (in de oriëntatiefase) als onduidelijk of zeer onduidelijk.

Figuur 3.5 Ruim driekwart van de aanvragers vindt de verstrekte informatie (zeer) duidelijk

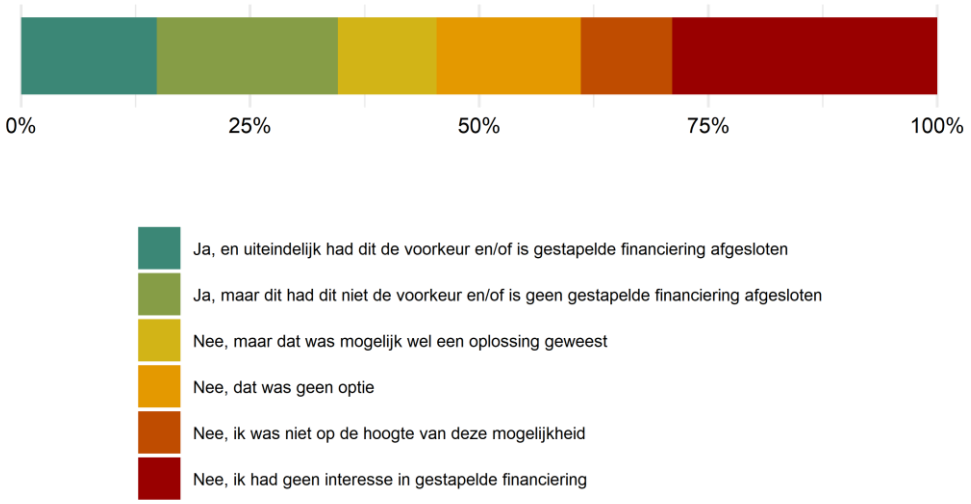


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 778. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.
Vraag: In de oriëntatiefase heeft uw bank mogelijk informatie gegeven, bijvoorbeeld via de website, brochures of in een oriënterend gesprek. Hoe duidelijk vond u de informatie over …
1. De verschillende typen financiering die de bank aanbiedt.
2. Hoe een financiering kan worden aangevraagd.
3. Voor welk bestedingsdoel het financieringsproduct geschikt is. Denk bijvoorbeeld aan investeringen in bedrijfsmiddelen, onroerend goed, overnames of werkkapitaal.
4. De belangrijkste kenmerken van de financiering, zoals de looptijd en de wijze van aflossing.
5. De belangrijkste voor- en nadelen, en risico's van het financieringsproduct.
6. De mogelijke typen rentetarieven waaruit u kunt kiezen. Denk bijvoorbeeld aan 1, 3, 5 of 10 jaar rentevast of een variabel rentetarief.
7. Het vaste rentepercentage of de opslag en referentierente bij een variabel rentetarief, de belangrijkste provisies en de kosten die uw bank voor de financiering in rekening brengt.
8. De duur van het aanvraagproces.
9. De andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars waarnaar uw bank kan doorverwijzen en/of met welke partijen afspraken zijn gemaakt over samenwerking.

De gedragscode geeft bijzondere aandacht aan het thema 'gestapeld financieren'. Daarom is de respondenten ook gevraagd of zij gestapelde financiering overwogen hebben. Zie Figuur 3.6. In ruim een derde van de gevallen hebben de bevraagde financiële beslissers gestapelde financiering overwogen. Dit is meer dan in de monitor uit 2020 (25 procent). Minder dan de helft van hen heeft uiteindelijk een gestapelde financiering afgesloten. De rest van de respondenten geeft aan gestapelde financiering niet overwogen te hebben, hoofdzakelijk omdat zij er geen interesse in hadden of omdat het geen optie was. Een vijfde van de respondenten geeft aan niet op de hoogte

van deze mogelijkheid te zijn geweest of dat zij het niet overwogen hebben, maar het mogelijk wel een oplossing voor hun financieringsbehoefte was geweest.

Figuur 3.6 Ruim een derde van de aanvragers heeft gestapelde financiering overwogen



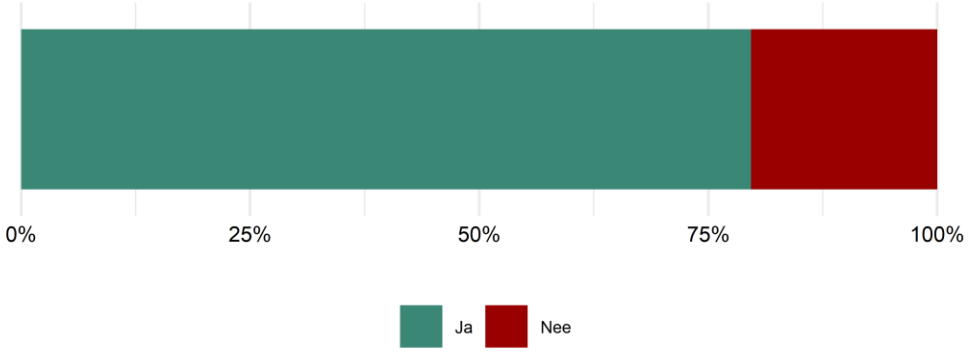
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 622.
Vraag: Heeft uw bedrijf/u een zogenoemde 'gestapelde' financiering overwogen?

3.4 Aanvraag

Tachtig procent van de ondervraagde klanten meent dat de bank een voldoende heldere indicatie van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag heeft gegeven. Zie Figuur 3.7. Ten opzichte van de monitor uit 2020 is dit niet veranderd. Er zijn op dit vlak geen noemenswaardige verschillen waarneembaar tussen klanten die voor- of na inwerkingtreding van de code een aanvraag deden.

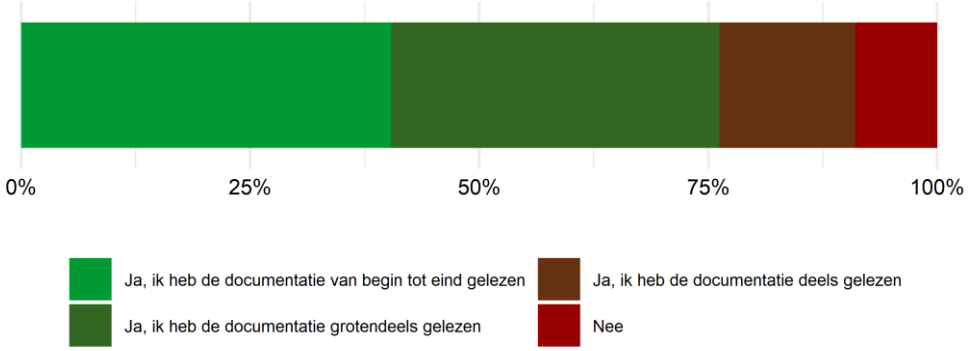
De door de bank geaccepteerde aanvragen van klanten krijgen als onderdeel van het financieringsaanbod financieringsdocumentatie toegestuurd. Deze bestaat uit onder andere een financieringsovereenkomst of offerte en de algemene bank- en/of kredietvoorwaarden. Driekwart van de klanten neemt deze informatie volledig of grotendeels tot zich. Zie Figuur 3.8. Ongeveer tien procent geeft aan de documentatie niet te hebben gelezen. Dit was ook in de monitors uit 2019 en 2020 het geval.

Figuur 3.7 Tachtig procent vindt dat de duur van het aanvraagproces vooraf duidelijk was



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 551. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.
Vraag: Heeft uw bank een heldere indicatie gegeven van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag?

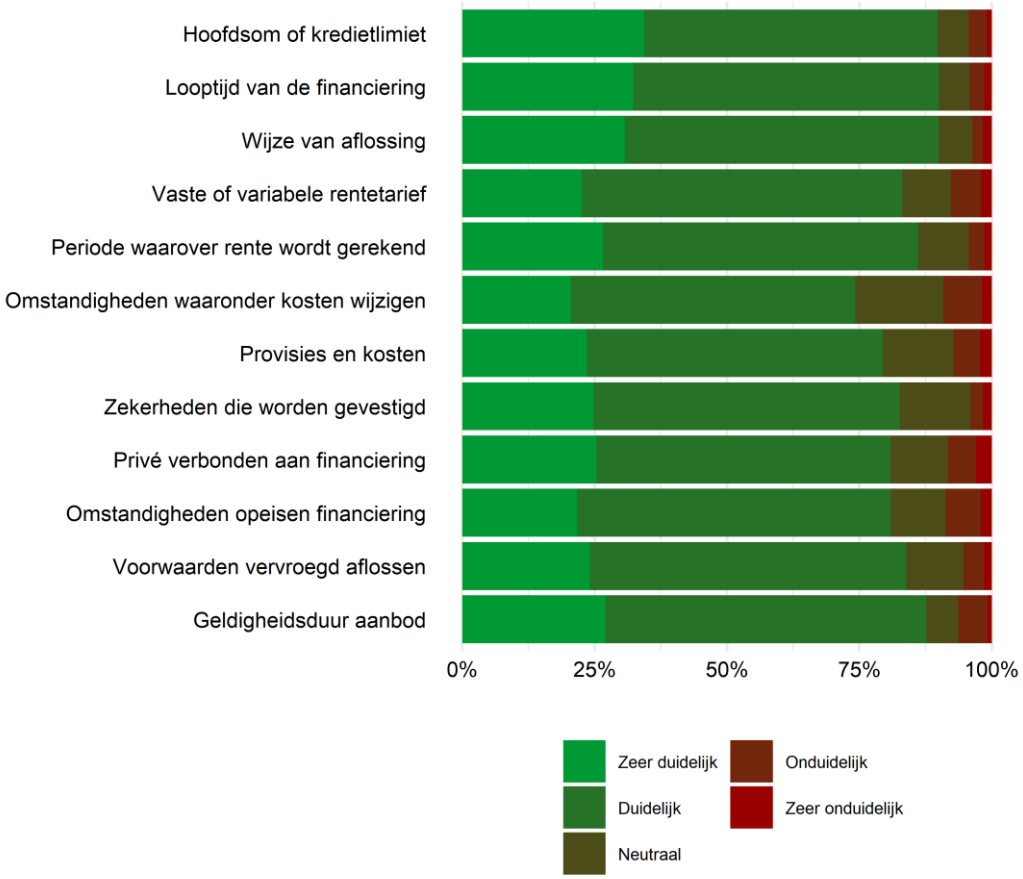
Figuur 3.8 Driekwart van de klanten leest financieringsdocumentie geheel of grotendeels door



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 529.
Vraag: Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft uw bedrijf/u van uw bank financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen. Heeft u dergelijke informatie gelezen?

De financieringsdocumentatie wordt overwegend als helder ervaren. Zie Figuur 3.9. De onderwerpen waar relatief minder duidelijkheid over bestaat zijn de omstandigheden waaronder kosten kunnen wijzigen en de provisies en kosten zelf. Dit beeld is in grote lijnen gelijk aan dat uit de monitor van 2020.

Figuur 3.9 Respondenten vinden de financieringsdocumentatie over het algemeen duidelijk. Relatief het minst duidelijk zijn de omstandigheden waaronder kosten wijzigen



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 539. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.
Vraag: Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft uw bedrijf/u van uw bank financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen. In hoeverre was onderstaande informatie in deze financieringsdocumentatie duidelijk voor u?

3.5 Afgewezen aanvraag en doorverwijzen

Het overgrote merendeel van de respondenten heeft een lopende financiering.[8] Er is echter ook een kleine groep die zich enkel heeft georiënteerd maar vervolgens geen aanvraag heeft gedaan, of wel een aanvraag heeft gedaan maar deze niet goedgekeurd heeft gekregen. Er zijn 29 respondenten die aangeven dat hun aanvraag (gedeeltelijk) is afgewezen.

Dit is onvoldoende voor een diepgaande analyse. Daarom beschrijven we hier enkel in kwalitatieve zin hoe deze respondenten hun (gedeeltelijke) afwijzing hebben ervaren. Vrijwel alle afgewezenen geven aan dat de bank een toelichting heeft gegeven op de reden(en) waarom de aanvraag is afgewezen, soms op eigen initiatief van de bank en vaker op verzoek van de klant. Een afwijzing wordt meestal mondeling, telefonisch of per mail toegelicht. Een schriftelijke afwijzing per brief

[8] Daar is in zekere zin ook op geselecteerd/gescreend.

komt minder vaak voor. De belangrijkste afwijzingsredenen die afgewezenen noemen zijn onvoldoende zekerheden en/of onvoldoende eigen vermogen. Ongeveer de helft van de afgewezenen geeft aan de bank gevraagd te hebben of er verbetermogelijkheden zijn. In ongeveer de helft van die gevallen heeft de bank verbetermogelijkheden aangedragen. In de overige gevallen heeft de bank aangegeven geen verbetermogelijkheden te zien of heeft de bank niet op het verzoek gereageerd.

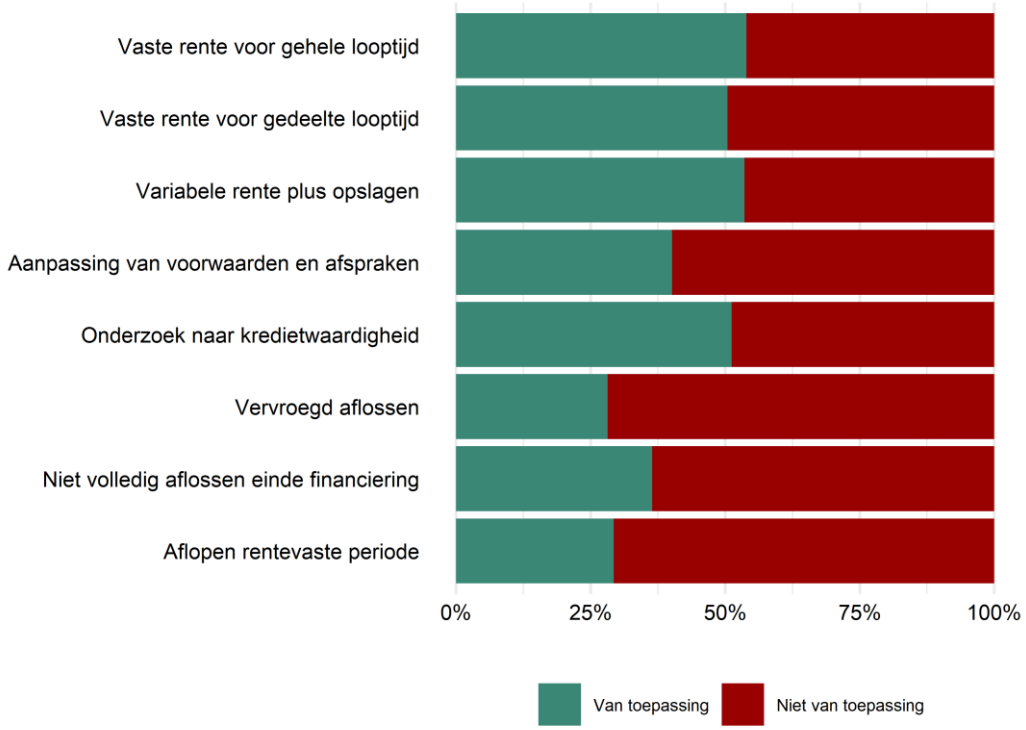
Iets meer dan de helft van deze kleine groep (29) respondenten geeft aan te zijn doorverwezen door de bank. In de meeste gevallen naar andere banken of financiers (niet zijnde banken), soms naar een adviseur of bemiddelaar en in een enkel geval naar een vergelijkingswebsite.

3.6 Beheer

De kenmerken van de afgesloten financieringen zijn vergelijkbaar met voorgaande monitors (Figuur 3.10). Wel geven iets meer respondenten aan een variabele rente (plus opslagen) te hebben en komt onderzoek naar kredietwaardigheid vaker voor dan in de monitor uit 2020. 30 procent van de respondenten geeft aan dat ze gedurende de looptijd aan de bank gevraagd heeft eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen. Een kwart van de respondenten heeft vervroegd afgelost op de lening. Ongeveer een derde van de respondenten heeft de financiering aan het einde van de looptijd niet volledig afgelost.

Opvallend is dat de helft van de respondenten aangeeft ervaring te hebben met een het aflopen van de rentevaste periode van de lening, net als in voorgaande monitors. In deze monitor is bij deze vraag echter ter verduidelijking opgenomen dat hiermee niet wordt bedoeld het aflopen van een afspraak over renteopslagen bij een rekeningcourant krediet. Een derde van de respondenten die deze vraag bevestigend beantwoordt zegt echter juist wel een rekeningcourant krediet te hebben. Hier zit dus een inconsistentie die erop duidt dat klanten de vraag niet goed hebben begrepen en/of de vraag niet hebben beantwoord in relatie tot het rekeningcourant krediet dat zij eerder in de vragenlijst aanmerkten als de financiering waarvoor zij de vragenlijst invullen. De figuur is gecorrigeerd voor deze inconsistentie. Met uitsluiting van de groep klanten met een rekeningcourant krediet heeft ongeveer een derde ervaring met het aflopen van de rentevaste periode.

Figuur 3.10 Kenmerken van financieringen

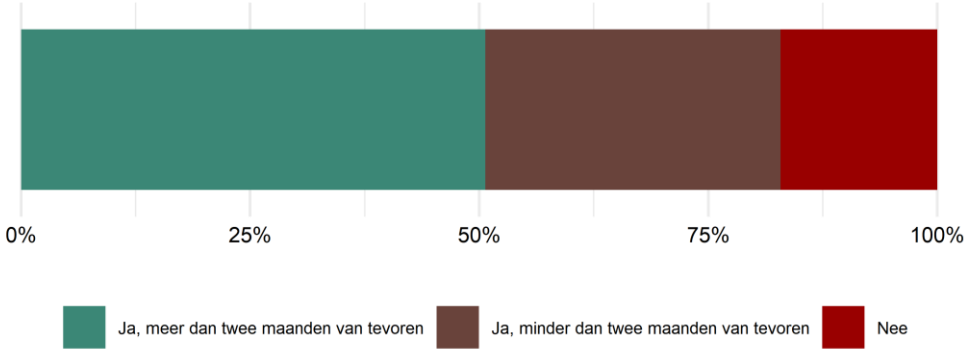


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 534.
Vraag: Welke van de onderstaande uitspraken over de financiering van uw bedrijf/uw financiering zijn op uw bedrijf/u van toepassing?
1. De lening kent een vast rentepercentage gedurende de gehele looptijd van de lening.
2. De lening kent een vast rentepercentage gedurende een rentevaste periode die korter is dan de looptijd van de lening.
3. De lening of het rekening-courantkrediet bij uw bank kent een variabel rentepercentage, gebaseerd op een referentierente (bv. Euribor, basisrente) plus één of meerdere opslagen.
4. Gedurende de looptijd van de financiering heeft mijn bedrijf/heb ik de bank gevraagd om tussentijds eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen (denk aan: wijze van aflossen, verhoging van het krediet, etc.).
5. De bank heeft gedurende de looptijd van de lening aangegeven te onderzoeken of mijn bedrijf/ik aan alle financiële verplichtingen kan blijven voldoen en/of mijn bedrijf/mij gevraagd extra informatie en documenten aan te leveren.
6. Mijn bedrijf heeft/ik heb (een deel van) de financiering vervroegd afgelost en daarvoor een vergoeding betaald.
7. Aan het einde van de looptijd van de financiering was de lening nog niet (volledig) afgelost.
8. Mijn bedrijf/ik heb ervaring met het aflopen van de rentevaste periode van de lening. Ter verduidelijking: hiermee wordt niet bedoeld het aflopen van een afspraak over de rente opslag(en) bij een rekening-courantkrediet.

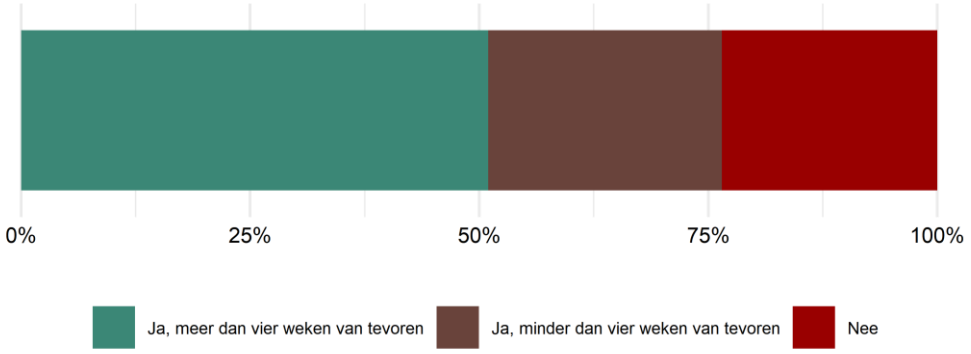
De respondenten die te maken hadden met het aflopen van de rentevaste periode voor het einde van de looptijd van de lening zijn in 84 procent (2020: 86 procent) van de gevallen van tevoren door hun bank geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode. Zie Figuur 3.11. De gedragscode stelt dat de bank de klant minstens twee maanden van tevoren informeert over een aflopende rentevaste periode en minimaal vier weken van tevoren een nieuw rentevoorstel doet.

Figuur 3.11 Klanten worden door de bank van tevoren geinformeerd over het aflopen van de rentevaste periode

Heeft uw bank uw bedrijf / u van tevoren geinformeerd over het aflopen van de rentevaste periode?



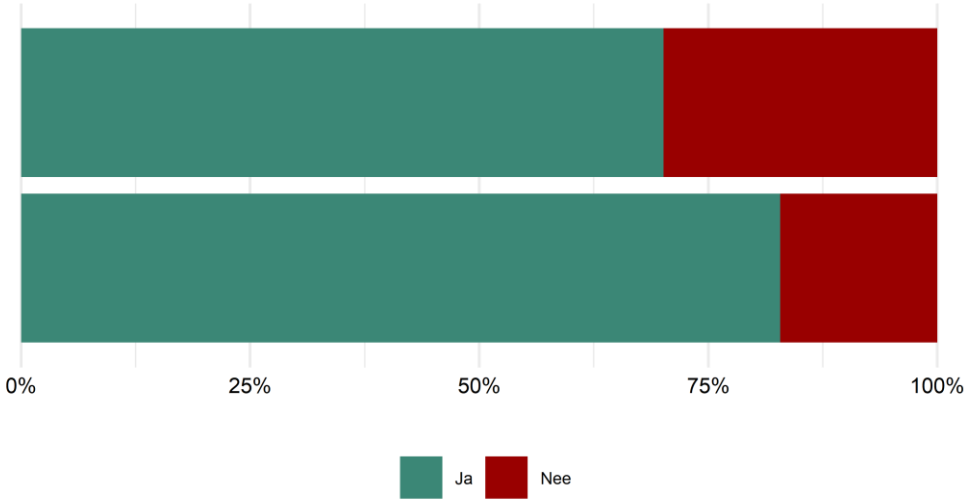
Heeft uw bank van tevoren een voorstel gedaan voor een nieuwe rente?



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 153. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven en respondenten met een rekeningcourant krediet.
Vraag: Boven: Heeft uw bank uw bedrijf/u van tevoren geïnformeerd over het binnenkort aflopen van de rentevaste periode van uw lening (dit hoeft nog geen nieuw rentevoorstel te zijn geweest)?
Onder: Heeft uw bank van tevoren een voorstel gedaan voor een nieuwe rente en een nieuwe rentevaste periode van de lening?

Van de klanten met een financiering met een variabel rentepercentage heeft 70 procent (2020: 65 procent) ervaring met aanpassingen in de opslagen van het variabel tarief. 83 procent (2020: 88 procent) vindt dat zij hierover voldoende geïnformeerd zijn. Zie Figuur 3.12.

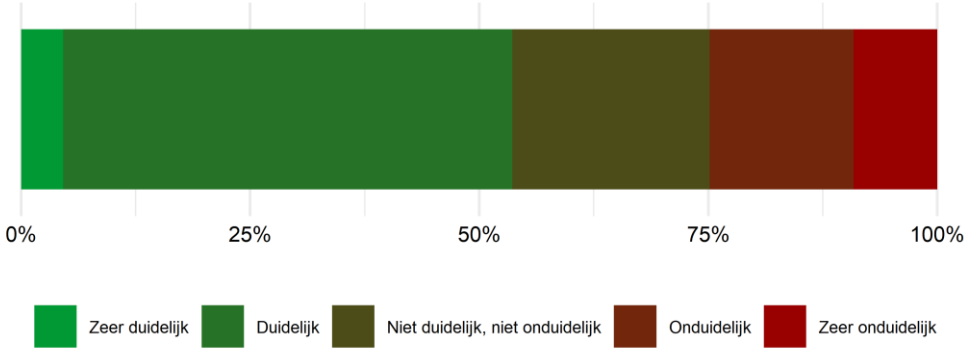
Figuur 3.12 Tweederde van de respondenten heeft ervaring met aanpassing van het variabele rentetarief



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 291 (boven), 204 (onder).
Vraag: U heeft aangegeven dat de lening of het rekening-courantkrediet van uw bedrijf/uw lening of het rekening-courantkrediet een variabel rentepercentage kent.
Boven: Heeft uw bedrijf/u ervaring met aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief?
Onder: Bent u hier voldoende over geïnformeerd?

Van de klanten die vervroegd aflossen geeft 54 procent aan dat de opbouw van de vergoeding hiervoor duidelijk of zeer duidelijk was. Dit is minder dan uit de monitor over 2020 naar voren kwam (twee derde) en ongeveer evenveel als in de monitor uit 2019. Zie Figuur 3.13.

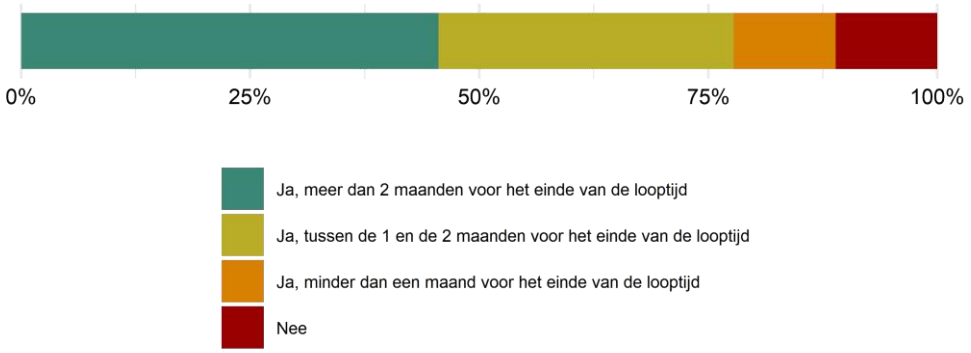
Figuur 3.13 Iets meer dan de helft van de respondenten vindt vergoeding voor vervroegde aflossing duidelijk



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 153.
Vraag: U heeft aangegeven dat uw bedrijf een deel van de financiering vervroegd heeft afgelost en daarvoor een vergoeding heeft betaald aan uw bank. In hoeverre was duidelijk hoe deze vergoeding is berekend?

Van de klanten die hun lening aan het einde van de looptijd nog niet volledig hadden afgelost, geeft ongeveer veertig procent (2020: 47 procent) aan meer dan twee maanden voor het einde van de looptijd hierover geïnformeerd (conform de gedragscode). Ongeveer zeven procent van de respondenten geeft aan niet te zijn geïnformeerd. In de monitor uit 2020 was dit nog 13 procent.

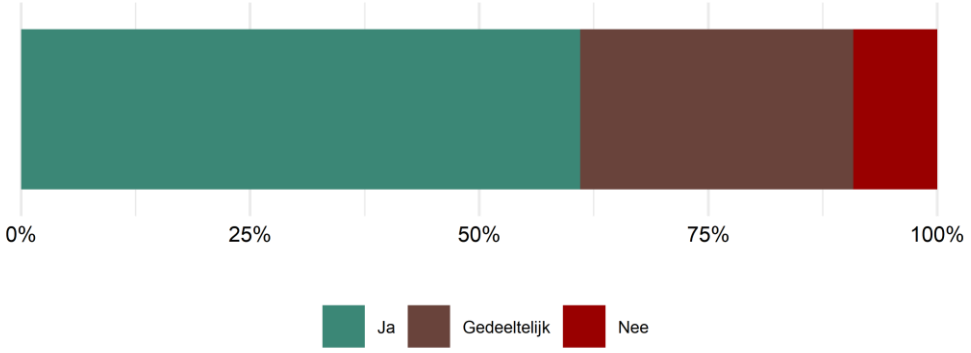
Figuur 3.14 Negentig procent van de respondenten zegt van tevoren te zijn geinformeerd over onvolledige aflossing bij einde looptijd.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 90 Respondenten met een rekening courant krediet zijn buiten beschouwing gelaten.
Vraag: U heeft aangegeven dat de lening van uw bedrijf aan het eind van de looptijd nog niet volledig was afgelost. Is uw bedrijf hierover geïnformeerd door uw bank?

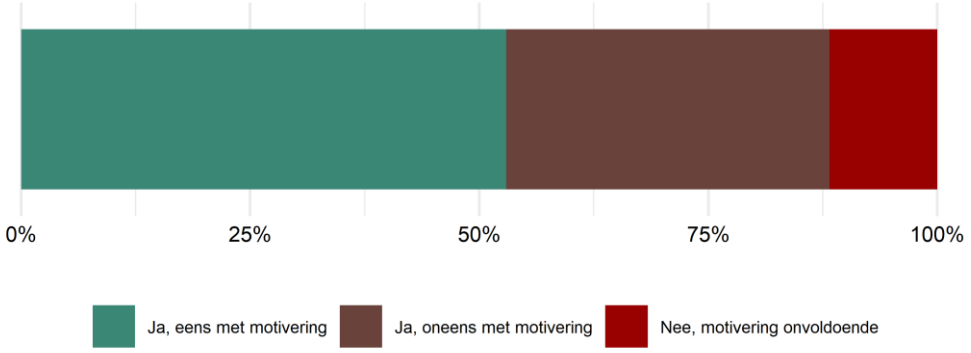
Klanten kunnen hun bank vragen de financiering gedurende de looptijd aan te passen. In totaal hebben 218 respondenten hun bank tijdens de looptijd om zo'n aanpassing gevraagd. De aanpassingen betroffen thema's zoals vervroegde aflossing of verandering van de looptijd, de hoogte van de hoofdsom of de rente en aanpassingen als gevolg van een gewijzigde bedrijfssituatie. In zestig procent van de gevallen stemt de bank geheel in met het voorstel van de klant. In ongeveer tien procent van de gevallen stemt de bank niet in. In de overige gevallen is sprake van gedeeltelijke instemming. Dit beeld is gelijk aan het beeld uit de monitor uit 2020. De bank heeft dit volgens respondenten in ruim negentig procent van de gevallen voldoende gemotiveerd, al is men het lang niet altijd eens met deze motivering. In iets meer dan tien procent geven respondenten aan dat de bank onvoldoende motivering heeft gegeven. Deze inzichten wijken af van die uit de monitor uit 2020, toen werd in de vragenlijst geen onderscheid gemaakt tussen het enerzijds motiveren en het anderzijds eens of oneens zijn met die motivering.

Figuur 3.15 De bank stemt meestal (gedeeltelijk) in met een voorstel tot aanpassing door de klant



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 218.
Vraag: Heeft uw bank ingestemd met het voorstel tot aanpassing?

Figuur 3.16 Bijna 90 procent vindt dat de bank een afwijzing van een voorstel tot aanpassing voldoende heeft gemotiveerd, al is men het vaak niet eens met de gegeven motivering.

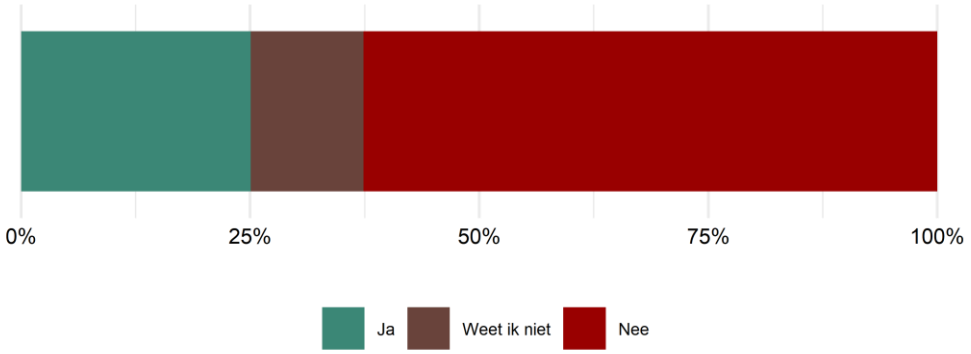


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 85.
Vraag: Heeft de bank haar besluit om niet of slechts gedeeltelijk in te stemmen met het voorstel tot aanpassing naar uw mening voldoende gemotiveerd? Zo ja, kunt u zich vinden in deze motivering?

3.7 Bijzonder beheer

Ongeveer een kwart van de klanten heeft op enig moment te maken gehad met bijzonder/intensief beheer. Deze groep is relatief groter dan in de monitors uit 2019 en 2020 (in beide jaren 15 procent). Mogelijk is dit een gevolg van de Covid-19 crisis, maar dit is niet als zodanig uitgevraagd.

Figuur 3.17 Ongeveer 25 procent van de financieringen is op enig moment in bijzonder beheer geplaatst.[9]



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 534.
Vraag: Is de financiering bij uw bank op enig moment onder bijzonder beheer (ook wel intensief beheer genoemd) geplaatst?

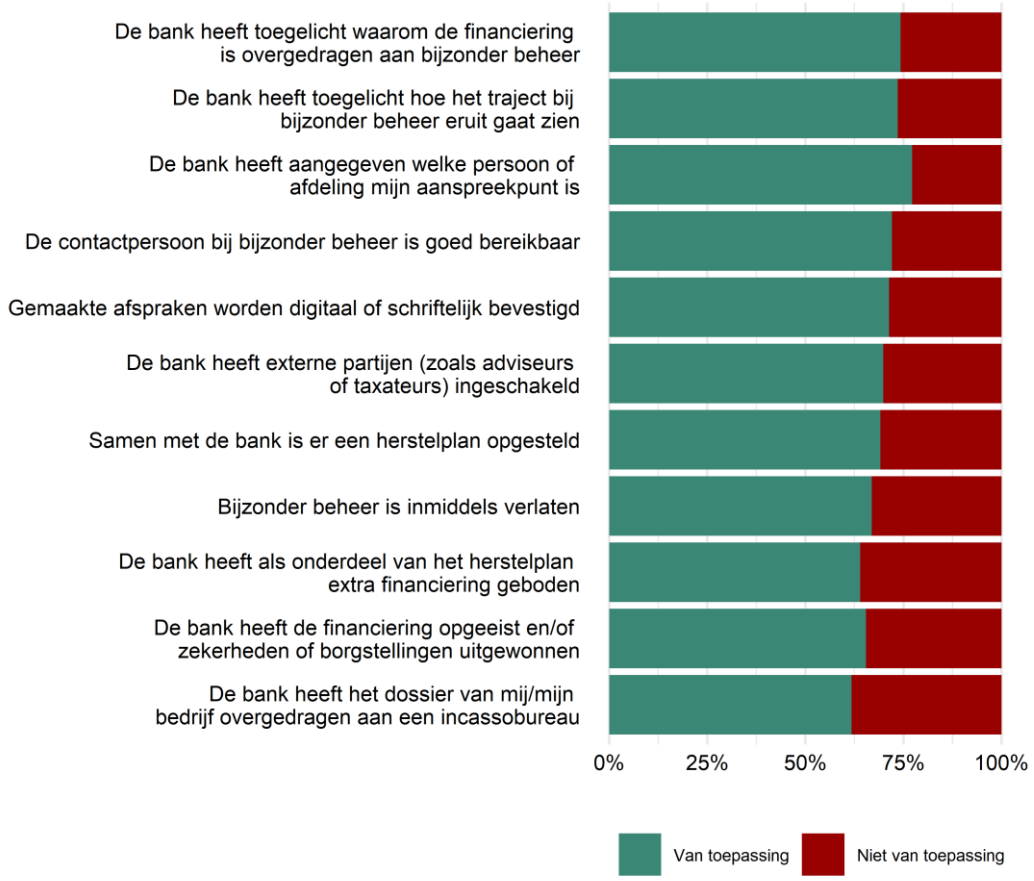
Figuur 3.18 geeft enkele stellingen die zijn voorgelegd aan de respondenten met een financiering die ooit onder bijzonder beheer is geplaatst.[10] Ten opzichte van de monitor uit 2020 zijn een aantal verschillen waarneembaar. Bijna 80 procent geeft aan dat de bank heeft toegelicht hoe het bijzonder beheer traject eruit gaat zien, in 2020 was dit minder dan 70 procent. Daar staat tegenover dat minder respondenten aangeven dat gemaakte afspraken schriftelijk werden bevestigd. Respondenten rapporteren verder vaker dat de bank externe partijen heeft ingeschakeld of dat samen met de bank een herstelplan is opgesteld. In 2020 ging het voor beide categorieën om ongeveer 60 procent van de gevallen, in deze monitor om ongeveer 70 procent van de respondenten. Tot slot geeft een kleiner aandeel van de respondenten (dan in 2020) aan dat het bijzonder beheer inmiddels weer verlaten is en rapporteert een groter aandeel dat de bank als onderdeel van het herstelplan extra financiering heeft geboden.

Vanwege het relatief lage aantal respondenten (vooral in de monitor van 2020; 65) kunnen hieruit niet al te harde conclusies worden getrokken. Ook is de formulering van sommige categorieën in de meest recente monitor iets gewijzigd, wat van invloed kan zijn geweest.

9 Een groot deel van deze groep heeft bijzonder beheer inmiddels weer verlaten (zie figuur 3.17). Deze 25 procent slaat dus niet op het aandeel van de huidige financiering dat zich in bijzonder beheer bevindt.

10 De laatste zes stellingen vragen naar de feitelijke situatie en betreffen geen oordelen van de respondent over de dienstverlening van de bank.

Figuur 3.18 Omstandigheden ten aanzien van bijzonder beheer

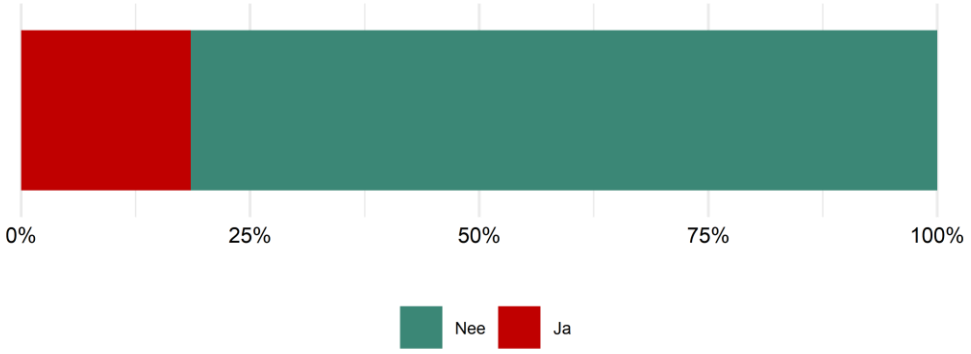


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 136.
Vraag: Geef per stelling aan of deze op u van toepassing is.

3.8 Klachten en geschillen

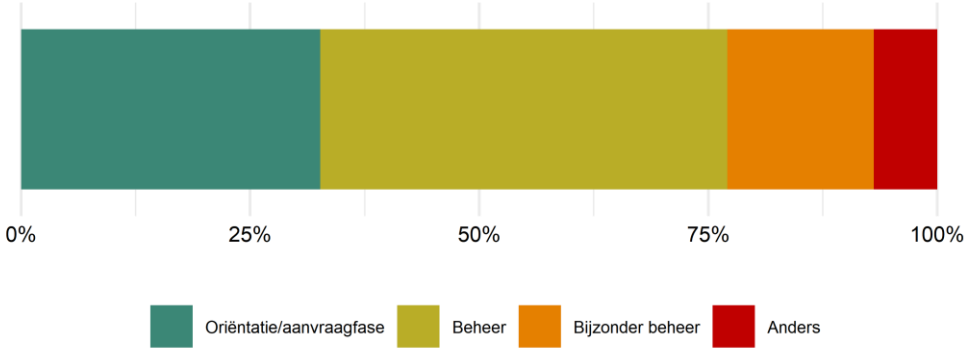
18 procent van de klanten geeft aan op enig moment een klacht bij hun bank te hebben ingediend (2020: 14 procent). Zie Figuur 3.19. Deze klachten hadden betrekking op verschillende fases van het financieringstraject. Bijna de helft van de klachten ging over de beheerfase en een derde over de oriëntatie- of aanvraagfase. De rest betroffen klachten over bijzonder beheer of 'overige' zaken. Dit beeld is in grote lijnen vergelijkbaar met de monitor over 2020.

Figuur 3.19 18 procent heeft op enig moment een klacht ingediend.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 778.
Vraag: Heeft uw bedrijf/u op enig moment een klacht ingediend bij uw bank?

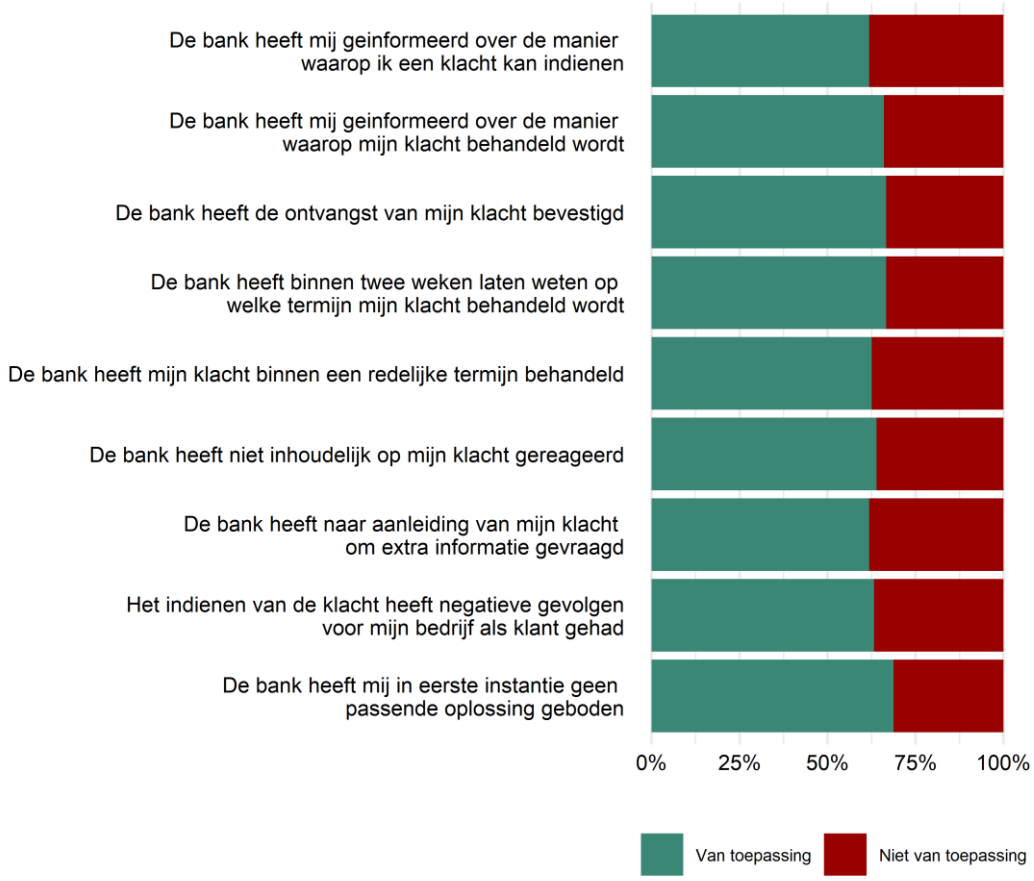
Figuur 3.20 De meeste klachten gaan over de beheerfase



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 144.
Vraag: Op welke fase van de financiering had deze klacht betrekking?

Van de 144 geënquêteerde respondenten met een klacht geeft zo'n 65 procent aan dat hun bank hen geïnformeerd heeft over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen. Een net zo groot deel stelt dat de bank hen geïnformeerd heeft over de manier waarop de klacht behandeld wordt. Dit is in beide gevallen iets meer dan in de monitor uit 2020. Zie Figuur 3.21.

Figuur 3.21 Ervaringen t.a.v. het indienen van een klacht



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 144.
Vraag: Geef per stelling aan of deze op u van toepassing is.

Het grootste verschil met de monitor van 2020 is dat de bank vaker (60 procent versus 45 procent) om extra informatie heeft gevraagd. Bij de andere kenmerken zijn de verschillen relatief klein. Klanten zijn iets meer te spreken over de behandeltermijn maar rapporteren juist iets vaker dat de bank niet inhoudelijk heeft gereageerd, dat in eerste instantie geen passende oplossing werd geboden of dat de klacht negatieve gevolgen voor hen heeft gehad. In dit laatste geval is een vervolgvraag gesteld om na te gaan welke negatieve gevolgen respondenten hebben ervaren. Het merendeel van de respondenten heeft hier echter geen antwoord op gegeven.[11] Een ander deel lijkt de vraag niet goed te hebben begrepen en licht toe welke negatieve gevolgen *aanleiding* waren voor de klacht terwijl de vraag was of het indienen van negatieve *gevolgen* voor hen had in termen van bijvoorbeeld mindere dienstverlening.

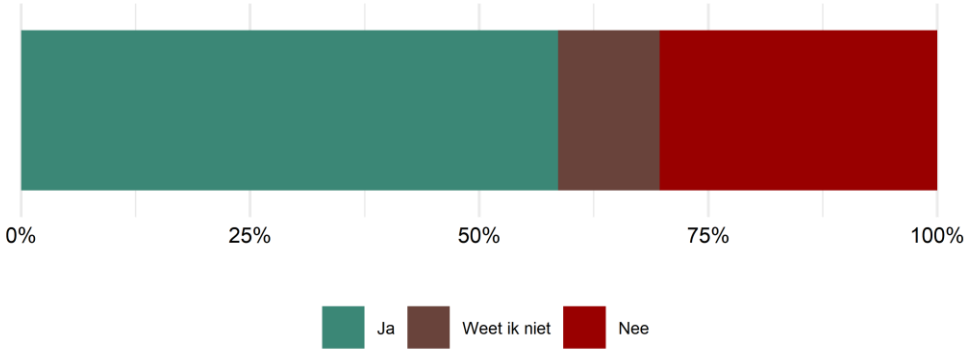
Ruim de helft van de klanten die niet tevreden waren met de afhandeling van hun klacht, heeft van hun bank de mogelijkheid gekregen hun klacht voor te leggen voor een tweede beoordeling door een andere afdeling of persoon. Dit is iets meer dan in de monitors over 2019 en 2020. Zie Figuur 3.22. Een groep respondenten was ook daarna niet tevreden met de afhandeling van hun klacht en

[11] Open vragen kosten de respondent relatief veel tijd om in te vullen.

heeft daarom vervolgstappen ondernomen, welke in 90 procent van de gevallen (2020: 85 procent, 2019: 80 procent) wel tot een adequate oplossing leidden. Zie Figuur 3.23. De meest genomen vervolgstappen zijn het inwinnen van extern advies, het overstappen naar een andere financier of het aankaarten van het probleem bij een andere afdeling of het hoofdkantoor van de financier. 22 respondenten noemen dat een klacht bij het Kifid is ingediend.

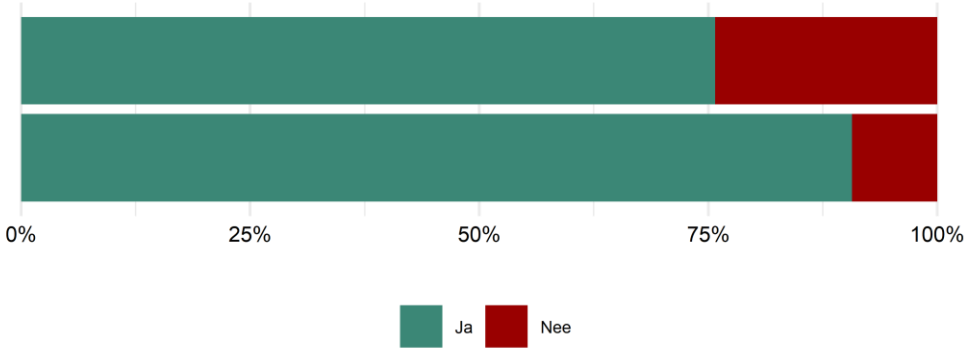
Kifid zelf geeft aan sinds de inwerkingtreding van de code in totaal 100 ingevulde klachtenformulieren te hebben ontvangen, waarvan 8 door Kifid ontvankelijk zijn verklaard. Zie ook Box 4.1. De 22 klachten die respondenten in de enquête suggereren is daarmee slecht te verenigen met de praktijk bij het Kifid, in elk geval kunnen deze niet allemaal ontvankelijk zijn geweest. Mogelijk hebben deze respondenten telefonisch contact gehad met het Kifid en dit ervaren als het indienen van een klacht.

Figuur 3.22 Bijna zestig procent van de klachten heeft een tweede beoordeling gekregen



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 99.
Vraag: U heeft aangegeven dat u/uw bedrijf niet tevreden is met de door uw bank geboden oplossing voor de klacht. Heeft uw bank u/uw bedrijf de mogelijkheid geboden de klacht voor een tweede beoordeling voor te leggen aan een andere afdeling of persoon binnen uw bank?

Figuur 3.23 Vervolgstappen leiden relatief vaak tot een goede afhandeling van de klacht

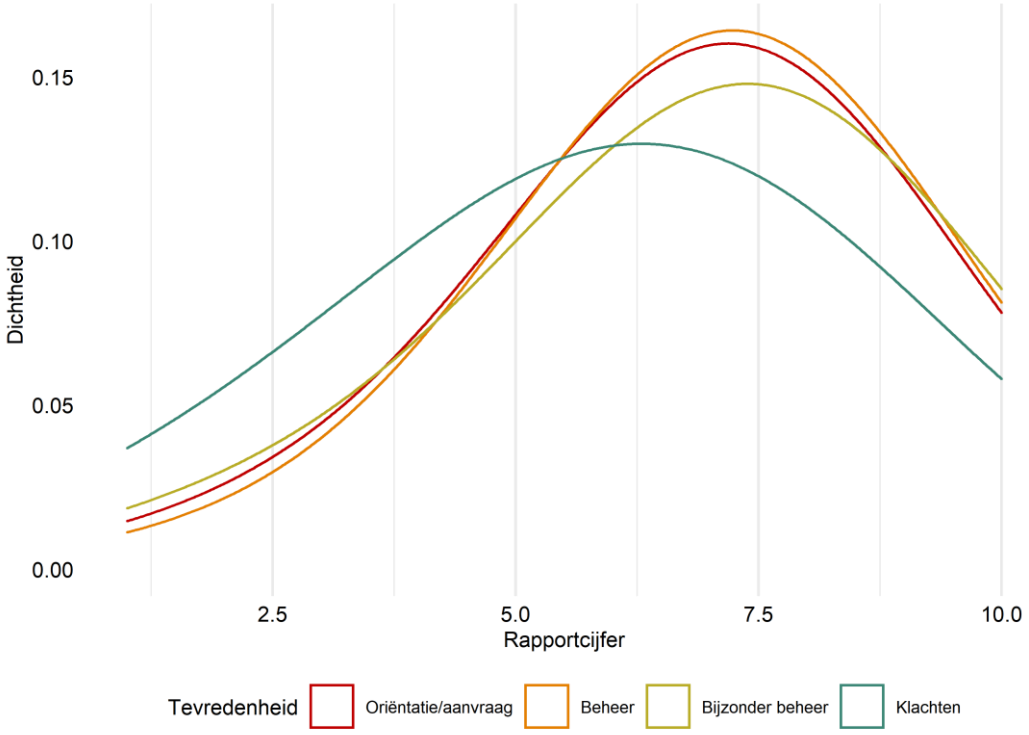


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 99 (boven), 75 (onder).
Vraag: Boven: U/Uw bedrijf is niet tevreden met de door uw bank geboden oplossing voor de klacht. Heeft u/uw bedrijf vervolgstappen genomen?
Onder: U/Uw bedrijf is niet tevreden met de door uw bank geboden oplossing voor de klacht. Hebben deze vervolgstappen uiteindelijk geleid tot een voor u/uw bedrijf bevredigende oplossing van de klacht?

3.9 Tevredenheid

Respondenten zijn in de regel tevreden over de verschillende onderdelen van de financieringsketen. Klanten beoordelen de oriëntatie/aanvraag, beheer en bijzonder beheer fasen meestal met een zeven of een acht. Voor de bijzonder beheer fase geldt dat mensen relatief iets vaker een lager cijfer geven. De waardering voor de afhandeling van klachten is met gemiddeld net geen 6 echter duidelijk lager. De waardering van de oriëntatie/aanvraag fase en de beheerfase is gemiddeld iets lager dan in de monitor over 2020. De waardering voor de bijzonder beheerfase en de klachtafhandeling is juist iets hoger. De verschillen zijn echter klein.

Figuur 3.24 Spreiding van tevredenheidscijfers is groter voor bijzonder beheer en klachten.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 778
Oriëntatie/aanvraag gemiddeld rapportcijfer: 6,9
Beheerfase gemiddeld rapportcijfer: 7
Bijzonder beheer gemiddeld rapportcijfer: 6,9
Klachten gemiddeld rapportcijfer: 6
Vraag: Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van uw bank in onderstaande fase(n) met betrekking tot de financiering?

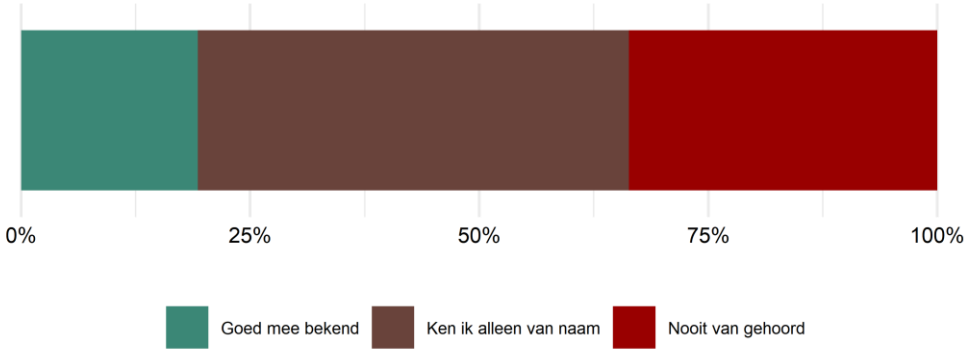
Klanten is gevraagd hun rapportcijfer toe te lichten. Klanten die voor een of meerdere fasen een onvoldoende (5 of lager) geven noemen daarvoor veel (verschillende) redenen. Zo zijn er klanten die teleurgesteld zijn over een afwijzing, klanten die het gevoel hebben dat er geen maatwerk of persoonlijke aandacht meer is en/of dat de bank te ver van hen af staat. Anderen noemen hoge (onverwachte) kosten, wisselingen van accountmanagers en (mede daardoor) moeizame communicatie of lang wachten. Geen van de aangevoerde redenen springt eruit als dominant of bijzonder veelvoorkomend.

De groep klanten die juist over de gehele linie tevreden zijn (6 of hoger) noemen relatief vaak dat alles 'gewoon' liep zoals verwacht en er geen bijzonderheden waren. Ook duidelijk communiceren en afspraken nakomen worden veel genoemd door tevreden klanten.

3.10 Bekendheid code

Een derde van de geënquêteerde klanten heeft nog nooit van de gedragscode gehoord. Een kleine twintig procent geeft aan goed met de code bekend te zijn. Ten opzichte van de monitors uit 2019 en 2020 heeft de code daarmee iets gewonnen aan bekendheid.

Figuur 3.25 Een derde heeft nog nooit van de gedragscode gehoord.

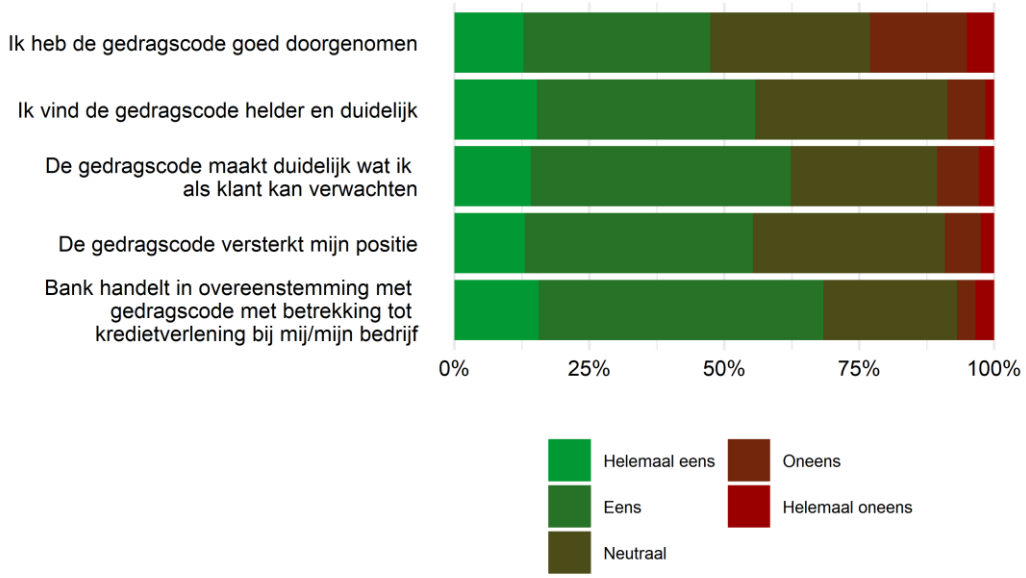


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 778
Vraag: In hoeverre bent u bekend met het bestaan van de op 1 juli 2018 in werking getreden Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

Klanten kennen de code het vaakst van media, internet of vakliteratuur, gevolgd door de eigen adviseur/boekhouder en communicatie vanuit de bank. De groep klanten die goed bekend is met de code, is daar overwegend positief over. Zie Figuur 3.26. Zij menen in meerderheid dat de code duidelijk maakt wat zij kunnen verwachten van hun bank. Ook vinden zij de code een helder document. De groep klanten die van mening is dat de Gedragscode zijn of haar positie versterkt is kleiner dan in 2020 (69 procent), maar groter dan in 2019 (50 procent).

Dit monitorjaar is klanten ook gevraagd of zij vinden dat hun bank in overeenstemming handelt met de gedragscode. Een paar procent geeft aan dat dit niet het geval is. Hen is vervolgens gevraagd te beschrijven op welk vlak hun bank zich niet aan de code houdt. Dit heeft echter geen concrete voorbeelden van niet-naleving opgeleverd. Het merendeel van de respondenten geeft geen verdere inhoudelijke reactie op de vraag. Degenen die dat wel doen uiten 'generieke' frustratie over de hoogte van de rente of het algemene serviceniveau. Iets soortgelijks geldt voor de zeer kleine groep (enkele procenten) die aangeeft elementen te missen in de code. Ook hier volgt desgevraagd meestal geen nadere concretisering gericht op de code. Respondenten noemen bijvoorbeeld dat zij een persoonlijke benadering, transparantie of privacy missen of zich gediscrimineerd voelen.

Figuur 3.26 Respondenten die de code kennen zijn vrij positief



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 393. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

Vraag: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?
1. Ik heb de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering goed doorgenomen.
2. Ik vind de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering een helder en duidelijk geschreven document.
3. De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering maakt mij duidelijk wat ik als klant kan verwachten van een bank wanneer ik een financiering afneem.
4. De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering versterkt mijn positie in het financieringsproces.
5. Mijn bank handelt bij kredietverlening aan mij/mijn bedrijf in overeenstemming met de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.

3.11 Effecten van de code

Deze vierde meting na inwerkingtreding van de gedragscode stelt ons wederom beter in staat de effecten van de code te verkennen. Van de 778 respondenten oriënteerde zo'n 40 procent zich na inwerkingtreding van de code. Dit is meer dan de 31,6 procent 'bereik' uit hoofdstuk 2. Hier zijn twee verklaringen voor. De respondenten is gevraagd wanneer zij zich *oriënteerden*. Het bereik in hoofdstuk 2 is gemeten middels *afgesloten* financieringen. Verder is de enquête afgenomen in oktober 2021 terwijl de meting van het bereik 1 juli 2021 als uitgangspunt neemt.

Dit hoofdstuk vergelijkt de antwoorden van vier verschillende cohorten met een lopende financiering met de groep die zich enkel heeft georiënteerd.[12]:

- Financiering stamt van voor 2014 (201 observaties)
- Financiering stamt uit 2015-2017 of het eerste halfjaar van 2018 (156 observaties)
- Financiering stamt van 1 juli 2018 tot 2020 (126 observaties)
- Financiering stamt van 2020 of 2021 (109 observaties)
- Alleen oriëntatie (186 observaties)

Hierin zijn steeds zowel de mkb'ers als de vastgoedbeleggers opgenomen. Beide vallen immers onder de gedragscode.

Duidelijkheid van oriëntatie- en financieringsdocumentatie

Figuur 3.27 laat het aandeel van respondenten zien dat aangeeft de informatie die de bank heeft verschaft ter oriëntatie 'duidelijk' of 'zeer duidelijk' te vinden. Wat opvalt is dat respondenten met vrij recente (vanaf 2020) financieringen de oriëntatie informatie over het algemeen duidelijk vonden. Ditzelfde geldt voor de groep respondenten die tussen 2015 en 2018 een financiering afsloten. De groep die direct na invoering van de code een financiering afsloot (tussen 1 juli 2018 en 2020) geeft juist lagere scores, net als het oudere cohort dat al voor 2014 een financiering afsloot.

Dit is een iets afwijkend beeld van hetgeen uit de monitor van 2020 volgt. Daar kwam ook uit naar voren dat de respondenten met de meest recent afgesloten financieringen de oriëntatie informatie het duidelijkst vonden[13], maar viel het cohort tussen 1 juli 2018 en 2020 minder uit de toon.

Iets dat wel overeen komt tussen beide meetmomenten is het feit dat respondenten na 2014 de doorverwijsmogelijkheden als duidelijker ervaren, al blijft dit nog steeds het aspect dat men (op basis van de oriëntatie informatie) als minst duidelijk bestempeld.[14]

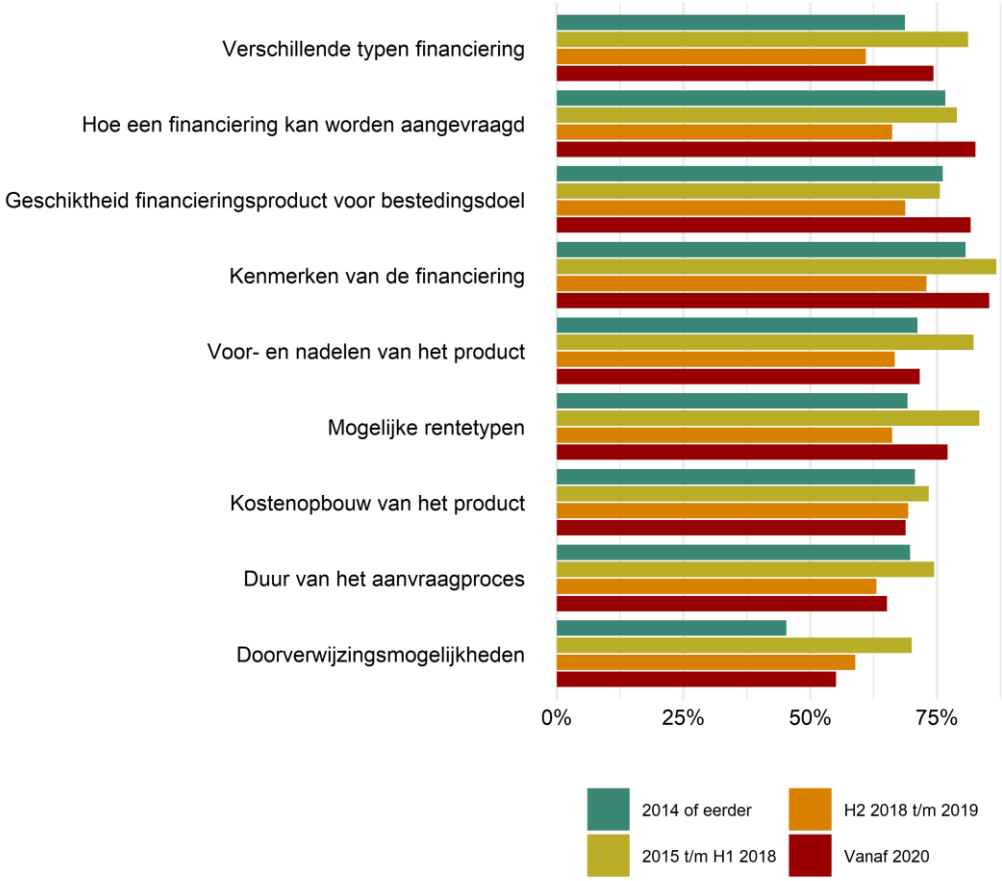
---

12 Een aantal oriëntaties en financieringen zijn niet toe te rekenen aan een bepaalde periode omdat respondenten aangeven niet te weten wanneer zij zich precies georiënteerd hebben en/of wanneer de financiering precies is afgesloten.

13 Het is niet uitgesloten dat dit komt omdat zij zich deze informatie nog het meest helder voor de geest kunnen halen.

14 De vraag is ook in hoeverre doorverwijzen al in het oriëntatieproces al relevant is voor klanten. Dit is immers met name relevant als op een later moment in het aanvraagproces blijkt dat bank zelf geen financiering kan aanbieden en welk mogelijkheden ziet bij een andere aanbieder.

Figuur 3.27 Ten opzichte van 2014 en daarvoor is de oriëntatie informatie verbeterd.

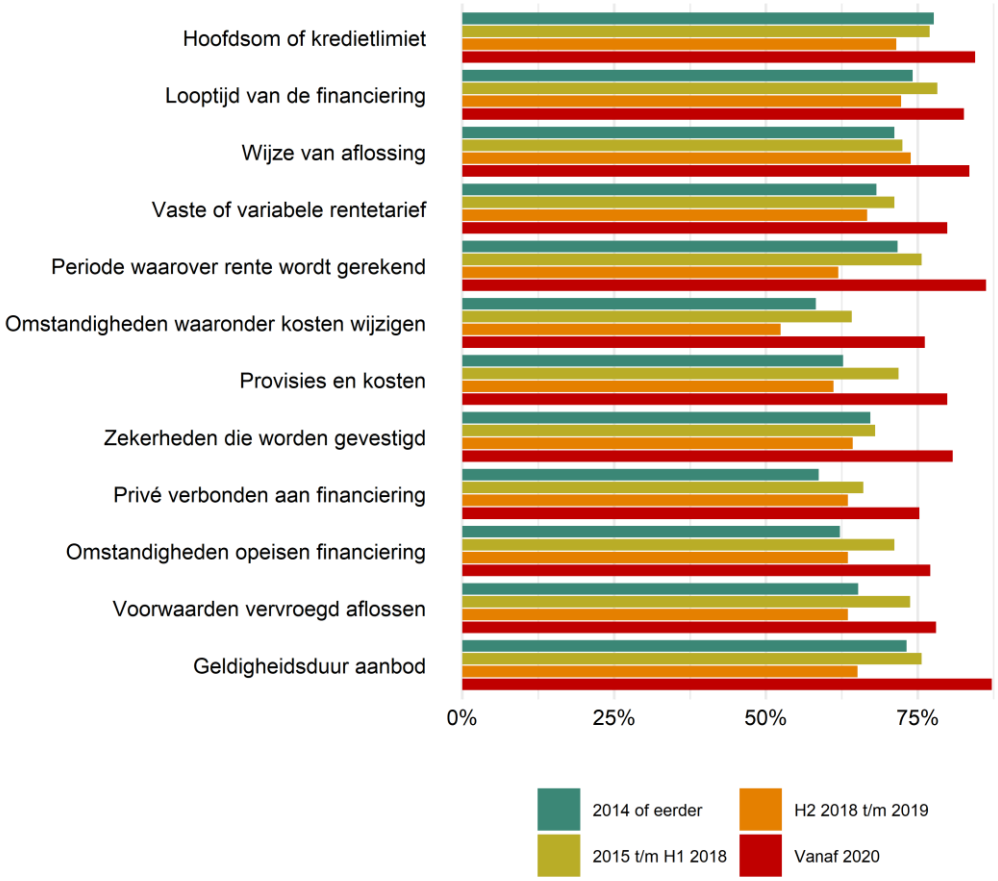


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.

Noot: N = 592. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.

Vraag: In de oriëntatiefase heeft uw bank mogelijk informatie gegeven, bijvoorbeeld via de website, brochures of in een oriënterend gesprek. Hoe duidelijk vond u de informatie over …
1. De verschillende typen financiering die de bank aanbiedt.
2. Hoe een financiering kan worden aangevraagd.
3. Voor welk bestedingsdoel het financieringsproduct geschikt is. Denk bijvoorbeeld aan investeringen in bedrijfsmiddelen, onroerend goed, overnames of werkkapitaal.
4. De belangrijkste kenmerken van de financiering, zoals de looptijd en de wijze van aflossing.
5. De belangrijkste voor- en nadelen, en risico's van het financieringsproduct.
6. De mogelijke typen rentetarieven waaruit u kunt kiezen. Denk bijvoorbeeld aan 1, 3, 5 of 10 jaar rentevast of een variabel rentetarief.
7. Het vaste of variabele rentetarief, de belangrijkste provisies en de kosten die uw bank voor de financiering in rekening brengt.
8. De duur van het aanvraagproces.
9. De andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars waarnaar uw bank kan doorverwijzen en/of met welke partijen afspraken zijn gemaakt over samenwerking.

Figuur 3.28 Klanten met financieringen afgesloten in 2020 of daarna vinden de financierings-documentatie het meest duidelijk.



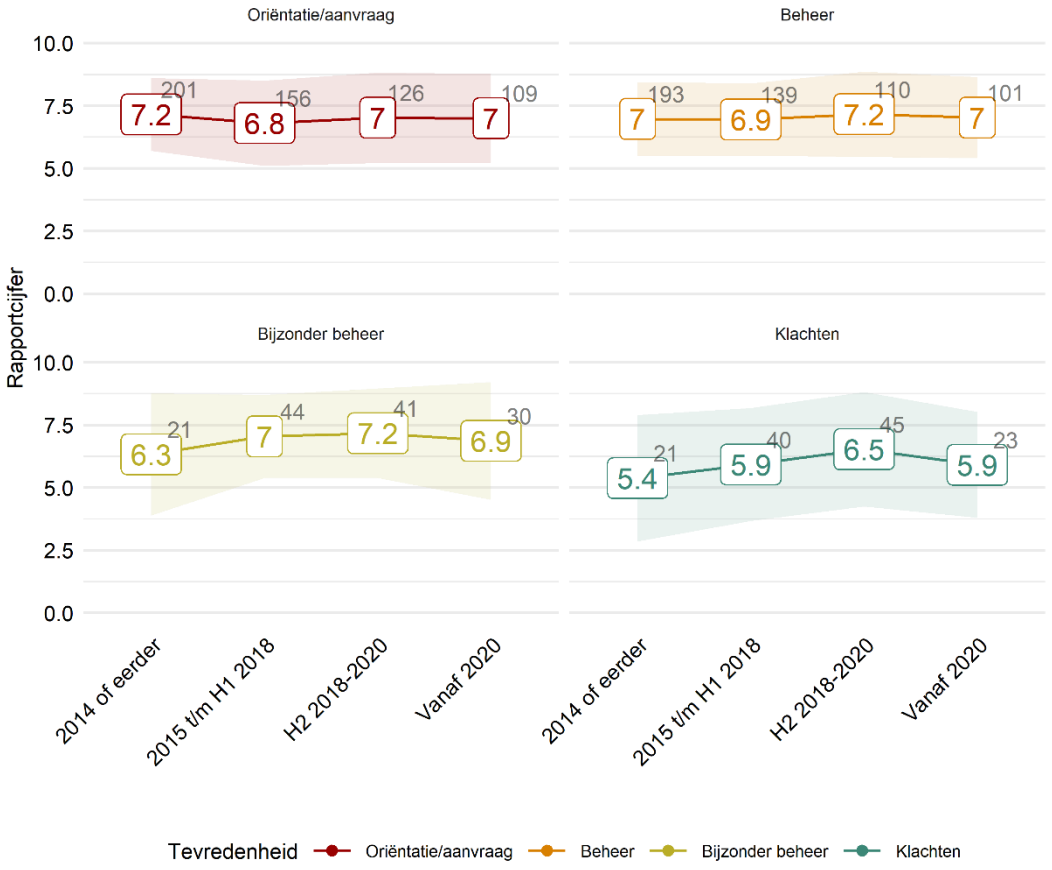
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 592. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.
Vraag: Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft uw bedrijf/u van uw bank financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen. In hoeverre was onderstaande informatie in deze financieringsdocumentatie duidelijk voor u?
1. De hoofdsom of de kredietlimiet
2. De looptijd van de financiering
3. De wijze van aflossing
4. Het vaste rentepercentage of de opslag en referentierente bij een variabel rentetarief
5. De periode waarover de rente wordt berekend
6. Onder welke omstandigheden vaste en variabele rentetarieven, provisies en kosten kunnen wijzingen
7. Provisies en kosten
8. De zekerheden die worden gevestigd
9. Of ik mij privé heb verbonden aan de zakelijke financiering (middels borgstelling of een hypotheekrecht op mijn huis)
10. De omstandigheden waaronder de bank de financiering mag opeisen
11. De voorwaarden voor geheel of gedeeltelijk vervroegd aflossen
12. De geldigheidsduur van het aanbod.

Een vergelijkbaar beeld volgt uit Figuur 3.28 waarin is gevraagd naar hoe duidelijk de respondenten de financieringsdocumentatie vinden. Voor alle categorieën geldt dat respondenten met financieringen afgesloten vanaf 2020 het meest te spreken zijn over de financieringsdocumentatie, gevolgd door het cohort 2015 tot 1 juli 2018. Ook hier blijft de groep die direct na invoering van de code een financiering afsloot (tussen 1 juli 2018 en 2020) wat achter.

Klanttevredenheid

Figuur 3.29 splitst de tevredenheid van respondenten over de oriëntatie/aanvraag, het reguliere beheer, het bijzondere beheer en de afhandeling van klachten uit voor de vier cohorten.

Figuur 3.29 Bijzonder beheer en klachtafhandeling laten een verbeterde klanttevredenheid zien



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 592 (klanten waarbij bekend is wanneer de financiering inging)
Vraag: Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van uw bank in onderstaande fase(n) met betrekking tot de financiering?

De tevredenheid over de oriëntatie/aanvraagfase en beheerfase verschilt niet noemenswaardig tussen de verschillende cohorten. De gemiddelde tevredenheid is in beide gevallen twee tienden lager dan in de monitor van 2020.[15] De tevredenheid over bijzonder beheer en klachten is wel duidelijk toegenomen in de tijd. Wel valt op dat deze ontwikkeling al voor inwerkingtreding van de code werd ingezet. Deze bevinding lijkt te stroken met de notie dat banken reeds in 2016 en 2017 wijzigen hebben doorgevoerd in lijn met het gedachtegoed van de code [16]

15 Dat wil zeggen dat de in 2020 gemeten gemiddelde klanttevredenheid over alle cohorte tezamen (dus zowel oudere als recente financieringen) iets hoger lag dan de in dit jaar gemeten gemiddelde klanttevredenheid.

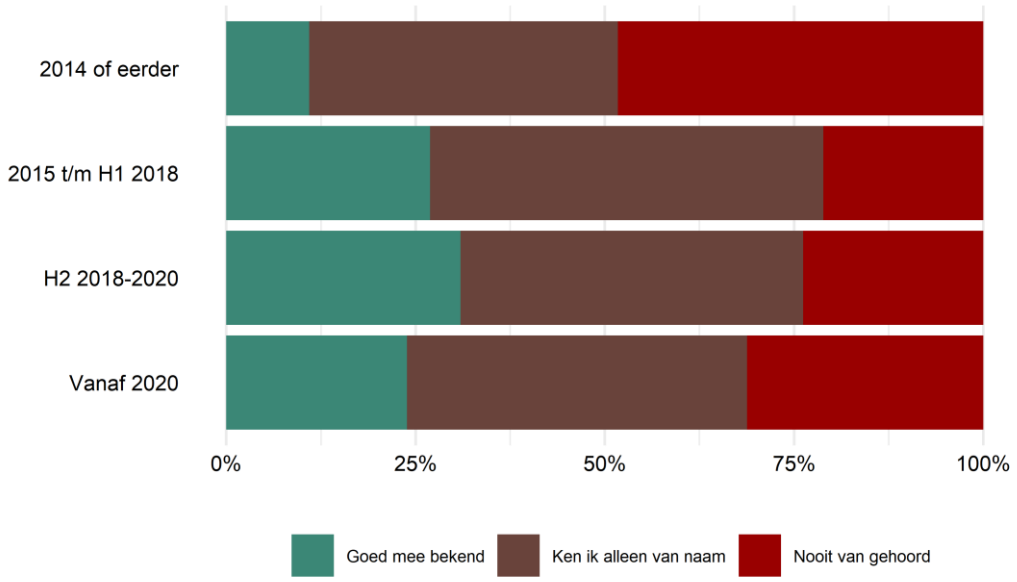
16 Hof, B., Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2018) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Implementatie en nulmeting 2018. SEO-rapport nr. 2018-107

Ook uit de monitors uit 2019 en 2020 kwam naar voren dat klanten met recentere financieringen meer te spreken zijn over klachtafhandeling en bijzonder beheer. Deze bevinding lijkt in die zin dus robuust te zijn.

Bekendheid

Figuur 3.30 laat de bekendheid van de code zien onder de verschillende cohorten. Het oudste cohort is duidelijk het minst ingelezen in gedragscode. Opvallend is dat het cohort wiens financiering onder de code valt de code niet ook noodzakelijk het beste kent.

Figuur 3.30 Respondenten met oudere financieringen kennen de code het minst vaak

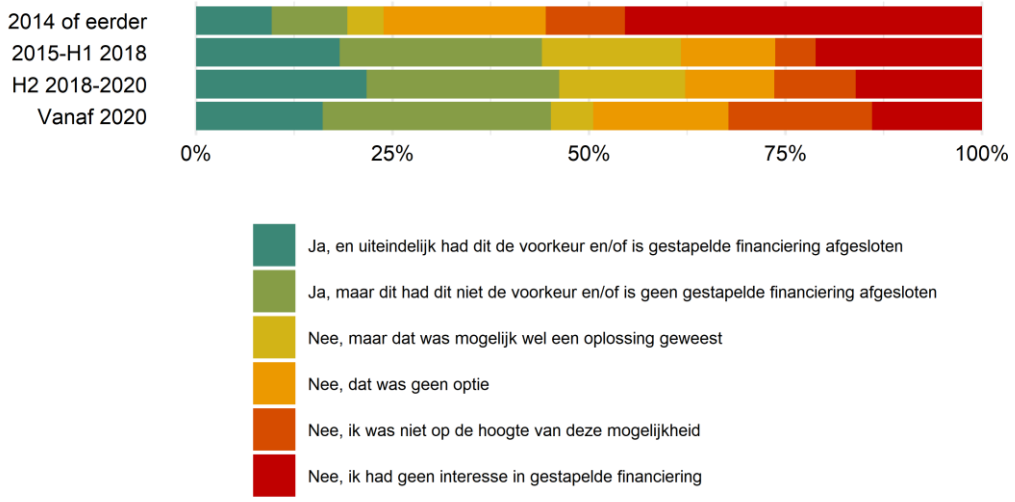


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos/GfK onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 592
Vraag: In hoeverre bent u bekend met het bestaan van de op 1 juli 2018 in werking getreden Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

Gestapelde financiering

Figuur 3.31 laat zien dat respondenten met meer recente financieringen vaker een gestapelde financiering hebben afgesloten en dit ook vaker hebben overwogen. De groep die aangeeft geen interesse te hebben in gestapelde financiering is meer dan gehalveerd. Dit lijkt niet zozeer een effect van de code te zijn maar een ontwikkeling die zich al sinds 2015 voordoet.

Figuur 3.31 Respondenten met meer recente financieringen hebben vaker gestapelde financiering overwogen en afgesloten.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 592 De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.
Vraag: Heeft uw bedrijf/u een zogenoemde 'gestapelde' financiering overwogen?

Termijnen, aanpassing rentetarief en onvolledige aflossing einde looptijd

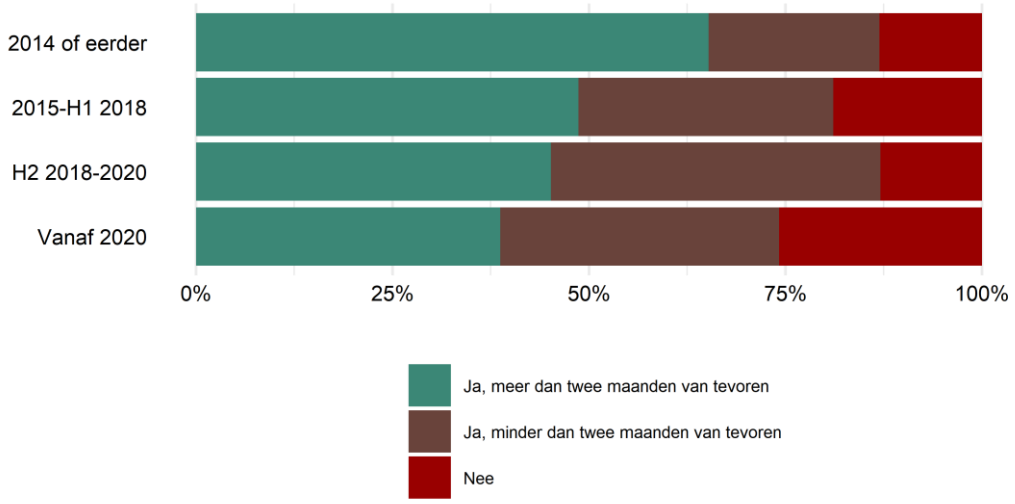
Figuur 3.32 en Figuur 3.33 geven weer op welk moment respondenten door hun bank werden geïnformeerd over het binnenkort aflopen van de rentevaste periode en wanneer zij een nieuw rentevoorstel ontvingen.

Een opvallende uitkomst is dat respondenten met meer recente financieringen (ook als zij onder de code vallen) aangeven later te zijn geïnformeerd dan de groep met ouder financieringen die niet onder de code valt. Bovendien geven alle vier de groepen aan dat zij in veel gevallen niet binnen de in de code gestelde termijnen van twee maanden respectievelijk vier weken werden geïnformeerd.

Op het vlak van informatievoorziening in geval van een niet volledig afgeloste lening aan het einde van de looptijd is geen verschil waarneembaar tussen de groep die voor- en de groep die na inwerkingtreding van de code een financiering afsloot (Figuur 3.34). Respondenten met een financiering die valt onder de code geven wel aan zich beter voorgelicht te voelen over de aanpassingen van de opslagen in het variabele tarief (Figuur 3.35)

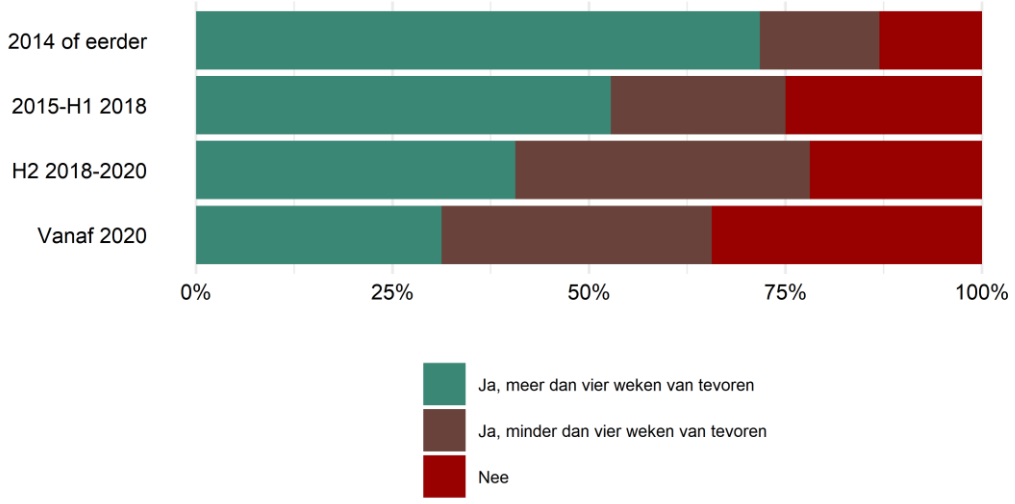
Hoofdstuk 4 besteedt als onderdeel van de evaluatie nader aandacht aan deze opvallende resultaten.

Figuur 3.32 Respondenten met meer recente financieringen geven aan later te zijn geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode.



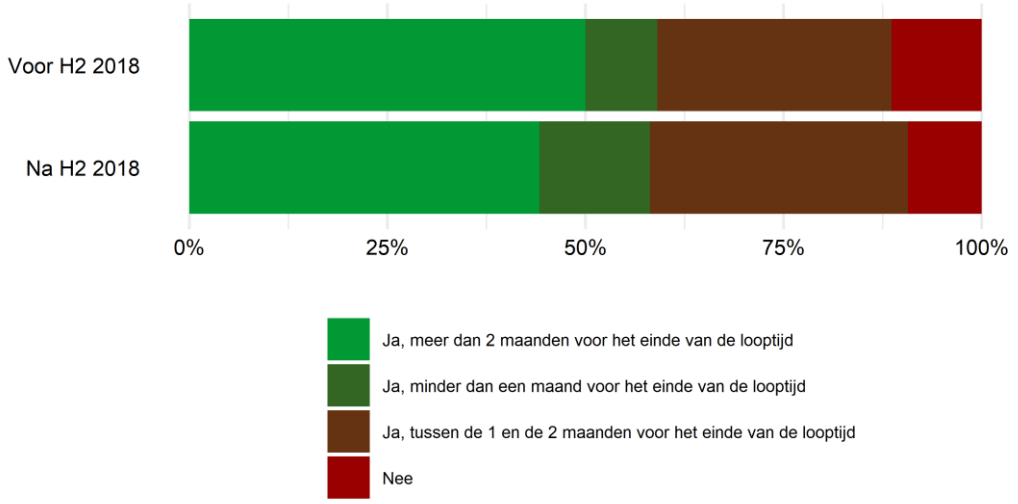
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 145. De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.
Vraag: Heeft uw bank uw bedrijf/u van tevoren geïnformeerd over het binnenkort aflopen van de rentevaste periode van uw lening (dit hoeft nog geen nieuw rentevoorstel te zijn geweest)?

Figuur 3.33 Respondenten met meer recente financieringen geven aan later een nieuw rentevoorstel te hebben ontvangen dan respondenten met oudere financieringen.



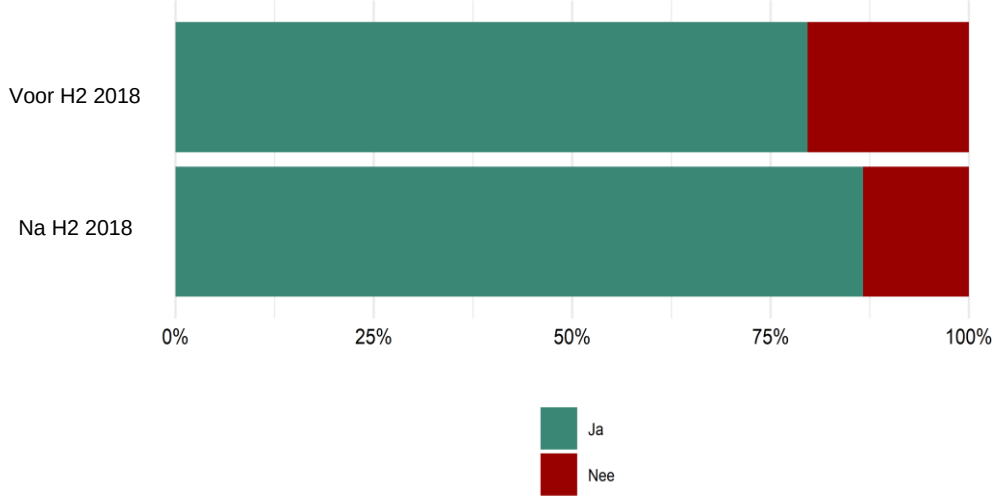
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 146 De figuur is geschoond voor respondenten die aangaven geen antwoord op de vraag te kunnen geven.
Vraag: Heeft uw bank van tevoren een voorstel gedaan voor een nieuwe rente en een nieuwe rentevaste periode van de lening?

Figuur 3.34 Beperkte verschillen tussen respondenten die wel/niet onder de code vallen ten aanzien van informatie over een niet volledig afgeloste lening aan het einde van de looptijd



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 44 (boven) en 43 (onder). Respondenten met een rekening courant krediet zijn buiten beschouwing gelaten.
Vraag: U heeft aangegeven dat de lening van uw bedrijf aan het eind van de looptijd nog niet volledig was afgelost. Is uw bedrijf hierover geïnformeerd door uw bank?

Figuur 3.35 Respondenten die onder de code vallen voelen zich beter voorgelicht over de aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief

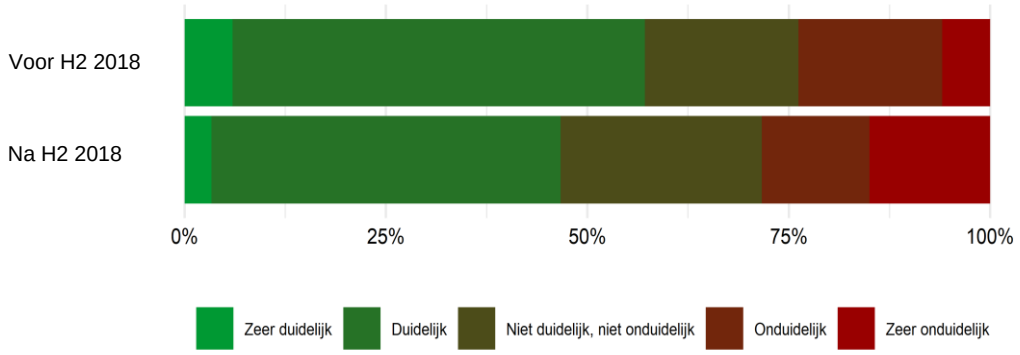


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 123 (boven), 75 (onder).
Vraag: U heeft aangegeven dat de lening of het rekening-courantkrediet van uw bedrijf/uw lening of het rekening-courantkrediet een variabel rentepercentage kent en dat u ervaring heeft met aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief. Heeft uw bedrijf/u voldoende geïnformeerd de aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief?

Vervroegd aflossen

Ook voor vervroegd aflossen geldt dat respondenten die onder de code vallen (financiering van na 1 juli 2018) aangeven de berekende vergoeding minder duidelijk te vinden dan de groep die niet onder de code valt (zie Figuur 3.36). Hoofdstuk 4 bevat een nadere duiding van deze en andere opvallende uitkomsten.

Figuur 3.36 Respondenten die onder de code vallen vinden de vergoeding voor vervroegd aflossen minder duidelijk dan respondenten die niet onder de code vallen.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door Ipsos onder kleine ondernemers en vastgoedbeleggers.
Noot: N = 84 (boven) en 60 (onder)
Vraag: U heeft aangegeven dat uw bedrijf een deel van de financiering vervroegd heeft afgelost en daarvoor een vergoeding heeft betaald aan uw bank. In hoeverre was duidelijk hoe deze vergoeding is berekend?

4 Evaluatie

Stakeholders en banken vinden het goed dat de code er gekomen is. De monitor laat bovendien zien dat er de afgelopen jaren op diverse terreinen vooruitgang geboekt is. De evaluatie brengt ook enkele aandachtspunten naar voren waar de komende periode aan verder gewerkt kan worden.

4.1 Reflectie op de monitoringsresultaten

Effecten en ontwikkelingen in de tijd

De code is per 1 juli 2018 van kracht. De klanttevredenheid en ervaren duidelijkheid van oriëntatie- en financieringsdocumentatie laten echter geen scherp afgebakende toename zien na deze datum. Dit is niet geheel onverwacht gegeven het feit dat de code een onderdeel of zelfs uitvloeisel is van toegenomen aandacht voor duidelijke klantcommunicatie sinds de financiële crisis. Uit de monitor volgt in dit kader wel dat er sinds die tijd (2014 en eerder) op verschillende terreinen vooruitgang geboekt is.

De algemene klanttevredenheid is met name verbeterd op het vlak van bijzonder beheer en klachtafhandeling (zie Figuur 3.29). Dat is bemoedigend want daar was het meest te winnen. Voor de oriëntatie, aanvraag en beheerfase is geen duidelijke trend zichtbaar. Klanten die recent (in 2020 of 2021) een financiering afsloten ervaren de financieringsdocumentatie -en in mindere mate ook de oriëntatiedocumentatie- als duidelijker dan oudere cohorten. Zoals gezegd is er geen scherpe toename zichtbaar per 1 juli 2018. Wat hier doorheen lijkt te spelen is dat respondenten met meer recente financieringen zich de bijhorende documentatie beter voor de geest kunnen halen en daarmee ook stelliger kunnen zijn. Het is desalniettemin bemoedigend te zien dat de groep klanten die zeer recent een financiering afsloot aangeeft de ontvangen informatie als overwegend duidelijk te ervaren.

Ook op het vlak van doorverwijsmogelijkheden en het stapelen van financiering is vooruitgang geboekt. Uit opeenvolgende monitors volgt steeds dat klanten die zich voor 2014 oriënteerden veel minder duidelijk hadden wat de eventuele doorverwijsmogelijkheden van de bank waren dan klanten die zich recenter oriënteerden. Figuur 3.31 laat verder zien dat klanten met meer recente financieringen vaker op de hoogte waren van de mogelijkheid gestapeld te financieren en bovendien ook vaker een gestapelde financiering afsloten. Een trend die grotendeels los staat van de code is dat klanten zich steeds vaker digitaal oriënteren in plaats van middels een telefonisch of persoonlijk oriëntatiegesprek met de bank. Ook de groep die zich oriënteert met behulp van een onafhankelijk adviseur lijkt wat geslonken. Zie Figuur 3.3.

De opeenvolgende monitors en cohortanalyses laten verder zien dat de code langzaam aan bekendheid heeft gewonnen. In de eerste monitor (2018) gaf bijna de helft van de kleinzakelijke klanten aan nog nooit van de code te hebben gehoord. In deze laatste monitor is dat nog ongeveer een derde. Het aandeel klanten dat zegt goed bekend te zijn met de code steeg van minder dan tien procent naar bijna twintig procent. Desalniettemin geldt dat zelfs klanten die de code zeggen te

kennen deze in minder dan de helft van de gevallen ook goed zeggen te hebben doorgenomen.[17] Het effect dat uitgaat van de code moet dus voornamelijk komen van daadwerkelijk verbeterde dienstverlening en informatievoorziening door banken. Het effect van klanten die 'vooraf beter weten waar zij aan toe zijn, en waar zijn hun bank op kunnen aanspreken' omdat zij de code tot zich hebben genomen is waarschijnlijk gering.

Het bereik van de code is toegenomen tot 31,6%. Zie voor een verdere reflectie daarop ook paragraaf 4.3.

Opmerkelijke uitkomsten en beperkingen

De monitor kent ook enkele opmerkelijke uitkomsten. Uit Figuur 3.32 en Figuur 3.33 volgt bijvoorbeeld dat klanten die onder de code vallen later zijn geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode en ook later een nieuw rentevoorstel krijgen dan klanten die niet onder de code vallen. Dit betekent bovendien dat deze groep niet binnen de in de code gestelde termijnen is geïnformeerd. Datzelfde geldt voor het moment waarop klanten die onder de code vallen zouden moeten worden geïnformeerd over het feit dat de lening niet volledig is afgelost aan het einde van de looptijd van de lening (Figuur 3.34). Ook hier lijken de in de code gestelde termijnen niet te zijn gehaald.

Deze resultaten zijn opmerkelijk om twee verschillende redenen. Ten eerste gaat het bij het moment waarop een bericht wordt verstuurd of ontvangen in beginsel om feitelijke informatie. Anders dan veel andere vragen in de enquête wordt hier niet gevraagd naar een waardeoordeel of de mate waarin de klant bepaalde informatie (niet)duidelijk vond. Ten tweede is dit mede daardoor heel goed te beïnvloeden en in te regelen door de banken. Sterker nog, banken geven aan dat dit type berichtgeving voor een groot deel is geautomatiseerd. Een klant wiens vaste rente binnen afzienbare tijd afloopt ontvangt daarover in veel gevallen automatisch een gestandaardiseerd bericht. Hetzelfde geldt voor een klant die een klachtformulier invult, ook daar volgt een geautomatiseerde bevestiging van. Toch stelt bijna een kwart van de respondenten met een klacht dat de bank deze niet heeft bevestigd (zie Figuur 3.21).

De monitor biedt geen aanknopingspunten om deze opmerkelijke uitkomsten te verklaren. Niet nader te verifiëren verklaringen zijn:

- Daadwerkelijke niet-naleving door de banken. De monitor beslaat alleen het klantperspectief. Er is geen dossieranalyse bij banken uitgevoerd om te verifiëren of informatie over bijvoorbeeld het aflopen van een vaste rente (tijdig) zijn verstrekt. Het lijkt dan ook raadzaam dat banken dit zelf intern (nogmaals) verifiëren. Tegelijkertijd lijkt het onwaarschijnlijk dat juist dit soort geautomatiseerde berichtgeving structureel te laat plaatsvindt. Het te laat ontvangen van dergelijke berichtgeving komt in de monitor ook niet naar voren als iets waar klanten over klagen.
- Onrealistische of uitdagende vraagstelling. Een enquête zoals deze monitor is geen optimaal middel om na te gaan of een respondent enkele jaren geleden een brief of bericht heeft ontvangen, laat staan of deze brief meer of minder dan vier weken voor een bepaald moment (bijvoorbeeld aflopen rentevaste periode) werd ontvangen. Er mag dus worden verondersteld dat er een aanzienlijke foutmarge ontstaat, al is klanten ook de optie geboden om 'weet ik niet'

[17] Voor de financieringsdocumentatie zelf geldt overigens dat driekwart van de klanten aangeeft deze goed te hebben doorgenomen.

te antwoorden. Desalniettemin blijft opmerkelijk dat juist de groep die onder de code valt structureel aangeeft later te zijn geïnformeerd.

- Het verkeerd begrijpen van de vraag. Er zijn bijvoorbeeld aanwijzingen dat respondenten 'een klacht indienen' in sommige gevallen hebben geïnterpreteerd als 'ergens ontevreden over zijn'. Wellicht is deze onvrede geuit, maar niet in de vorm van een formele klacht of een ingevuld klachtenformulier. Uit de analyse van het klachtafhandelingsproces (zie paragraaf 4.2) komt onder meer naar voren dat ook banken een ruime definitie hanteren van een klacht en dat veel 'klachten' direct telefonisch met de behandelaar zelf of een afdeling klachtcontact worden verholpen. De vraag is dan in hoeverre de klant in die situaties geneigd is aan te vinken dat de bank de klacht heeft bevestigd. Er zijn meer aanwijzingen dat klanten sommige vragen niet juist hebben begrepen. Zo geeft een deel van de klanten aan negatieve gevolgen (bijvoorbeeld in dienstverlening of bejegening) te hebben ondervonden van het indienen van de klacht. Dit zou zeer kwalijk zijn. Gevraagd naar welke negatieve gevolgen klanten hebben ondervonden komen zij echter terug op de aanleiding voor de klacht, niet op de negatieve gevolgen daarvan. Een ander voorbeeld is dat ongeveer een derde van de groep klanten die aangeeft ervaring te hebben met het aflopen van een rentevaste periode eerder aangaf een rekeningcourant krediet te hebben waarvoor per definitie geldt dat de rente variabel is en de genoemde termijnen van vier weken en twee maanden niet gelden.

Een meer algemene beperking van de monitor is het aantal respondenten. Voor algemene onderwerpen als de bekendheid van de code of de klanttevredenheid is 778 respondenten ruim voldoende. Bij specifieke onderwerpen zoals het aflopen van een vaste rente, het indienen van een klacht of bijzonder beheer neemt het aantal respondenten dat ervaring heeft echter snel af waardoor soms nog maar enkele tientallen respondenten resteren. Dit maakt dat uitkomsten soms aanzienlijke schommelingen laten zien tussen opeenvolgende monitors en dus niet robuust zijn. Ook kan voor zo'n kleine groep geen uitsplitsing worden gemaakt naar bijvoorbeeld jaar van afsluiten om te bezien of de dienstverlening over tijd verbeterd is of niet.

Concreet doet deze beperking zich voor bij de groep respondenten die aangeeft dat diens financieringsaanvraag is afgewezen. Omdat primair geselecteerd is op kleine bedrijven met een lopende financiering is de groep afgewezenen ondervertegenwoordigd. In paragraaf 3.5 is dus enkel in kwalitatieve termen geduid hoe de 29 respondenten wiens aanvraag werd afgewezen dit hebben ervaren en in hoeverre zij op een waardevolle manier zijn doorverwezen.

Verdere aandachtspunten

In de volgende twee paragrafen (4.2 en 4.3) komen achtereenvolgens de ervaringen van deelnemende banken en de visie van externe stakeholders op de code aan de orde. Als onderdeel daarvan komen enkele andere aandachtspunten die ook naar voren komen uit de monitor aan de orde. Dit om herhaling te voorkomen.

4.2 Ervaringen van deelnemende banken

De code als onderdeel van een doorlopend proces

De deelnemende banken zijn overwegend tevreden over de code en de werking daarvan. Zij beschrijven de code als een onderdeel- of uitvloeisel van toegenomen aandacht voor duidelijke

klantcommunicatie. De code staat wat de deelnemende banken betreft niet op zichzelf. Procesoptimalisatie en het bevorderen van klanttevredenheid is een doorlopend proces. Enkele banken noemen dat zij in de jaren voor inwerkingtreding van de code al stappen ondernamen om klantcommunicatie begrijpelijker te maken, briefmomenten te optimaliseren of bijvoorbeeld de algemene kredietvoorwaarden herschreven. In 2015 publiceerde de NVB de handreiking bijzonder beheer die in zekere zin kan worden gezien als voorloper van het hoofdstuk bijzonder beheer in de code. Ook na inwerkingtreding van de code blijven banken schaven aan het proces, mede als onderdeel van het in toenemende mate digitaliseren van het aanvraagproces. Oriënterende klanten kunnen bijvoorbeeld gebruik maken van online tools om zo direct een indicatie te krijgen van hun financieringsmogelijkheden. Er zijn ook banken die de samenwerking met intermediairs proberen te bevorderen vanuit de gedachte dat een intermediair de klant (en de bank) kan helpen bij het doen van een betere financieringsaanvraag.

Het implementeren van de code was voor de ene bank ingewikkelder dan voor de andere. Diverse banken noemen dat het vooral het beter beschrijven of documenteren van al bestaande processen betrof. Andere banken stellen juist dat een vrij extensieve *gap-analyse* moest worden uitgevoerd om te bepalen waar er precies licht zat tussen de huidige werkwijze en hetgeen de code voorschrijft. Ook het instrueren en overtuigen van adviseurs en accountmanagers had voor de ene bank meer voeten in de aarde dan voor de andere. Dit hangt onder meer samen met de vrijheid die een adviseur voor inwerkingtreding van de code had om het klantcontact op zijn of haar eigen manier in te richten.

Onder aan de streep noemen banken de toegenomen uniformiteit (minimumnormen) en het vastleggen van gemaakte afspraken als een van de belangrijkste meerwaarden van de code. Dit vermindert willekeur en verlaagt het risico op excessen. Dit speelt voornamelijk in het geval van klachtafhandeling of bijzonder beheer. Verder noemen banken dat de code een rol kan spelen in het managen van verwachtingen tussen bank en klant onderling. Het zijn vaak onaangename verassingen of niet voorziene omstandigheden die leiden tot klachten of onvrede.

Tot slot geven diverse banken aan dat de code in potentie ook effect kan hebben op de klantervaring van klanten die niet formeel onder de code vallen omdat zij voor inwerkingtreding van de code een krediet afsloten of niet strikt genomen onder de definitie van een kleinzakelijke klant vallen. Banken rollen verbeterde processen en communicatie in de regel breed uit, er zijn geen separate processen ingericht enkel voor kleinzakelijke klanten die onder de code vallen. De optie op 3e lijn klachtbehandeling bij Kifid is echter enkel voorbehouden voor klanten die formeel onder de code vallen. Daarbij blijven de kredietvoorwaarden zoals oorspronkelijk overeengekomen tussen bank en klant in de regel leidend, ook als deze voor nieuwe klanten inmiddels zijn aangepast.

Aandachtspunten

Banken noemen ook enkele (blijvende) aandachtspunten bij het in praktijk brengen van de code. Zo constateren zij dat doorlopend aandacht nodig is om processen die afhankelijk zijn van handmatige (niet-geautomatiseerde) acties van medewerkers conform de code te blijven uitvoeren. De werkwijze van individuele werknemers loopt immers gemakkelijk uiteen. Een manier om dit te doen is periodiek steekproefsgewijs na te gaan of proces en vastlegging daarvan in alle gevallen op orde is en hier in training en opleiding aandacht aan te blijven geven.

Sommige banken geven aan intern regelmatig discussie te voeren over met name de mate waarin zij moeten vastleggen welke informatie op welk moment met de klant is gedeeld. De code stelt op verschillende plekken dat informatie *ter beschikking gesteld* dient te worden aan de klant. Over de vorm of reproduceerbaarheid daarvan is de code minder eenduidig. Banken maken in praktijk dan ook eigen keuzes in hoeverre mondeling verstrekte informatie naar de klant toe schriftelijk wordt bevestigd of wordt opgenomen in diens dossier. Dit kan bovendien verschillen per klant. De ene klant stelt schriftelijke vastlegging op prijs terwijl de andere dit ervaart als betuttelend of ziet als een uiting van gebrek aan vertrouwen. De code biedt deze ruimte en de meeste banken zijn van mening dat het van belang is hier op bankniveau een eigen invulling voor te kunnen kiezen.

Banken herkennen dat de code op het vlak van doorverwijzen vooral een inspanningsverplichting bevat.[18] Tegelijkertijd zien zij ook maar beperkt mogelijkheden om dit nader te concretiseren of zelfs te verplichten. Niet elke klant is financierbaar, deze klant toch doorverwijzen heeft dan geen meerwaarde. Daarbij stellen banken dat zij terughoudend zijn bij het 'op de stoel' van andere financiers te gaan zitten. Banken hebben geen inzicht in de acceptatiecriteria van andere financiers en hebben moeite overzicht te behouden in de zich snel ontwikkelende markt voor non-bancaire financiering. Tot slot stellen banken dat zij geen capaciteit hebben om de klant bij de hand te nemen om diens aanvraag te verbeteren. Conform de code geven banken dan ook een motivering bij de afwijzing, maar verbetermogelijkheden zijn hier niet standaard onderdeel van. In praktijk verwijzen banken daardoor vooral in specifieke afgebakende gevallen door naar partners met wie zij een samenwerking hebben. Banken die bijvoorbeeld geen starters financieren zonder jaarcijfers uit eerdere jaren, verwijzen hen door naar Qredits. Banken geven desalniettemin aan dat momenteel verkennende gesprekken worden gevoerd met stakeholders om te verkennen op welke wijze doorverwijzen kan worden verbeterd.

Banken constateren verder een spanningsveld tussen klantbescherming enerzijds en de daarmee gepaard gaande administratieve kosten anderzijds. Een bank noemt in dat kader dat de code als zelfregulerend instrument een balans heeft proberen te vinden tussen klantbescherming van kleinzakelijke klanten enerzijds en het voorkomen van de kosten en beperkingen die bijvoorbeeld gepaard gaan met bescherming die consumenten genieten op basis van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Overigens stellen diverse banken dat ook de implementatie van opeenvolgende anti-witwasrichtlijnen in de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) leidt tot hogere kosten en maakt dat de financiering van kleinzakelijke klanten in sommige gevallen duurder is geworden.

Enkele banken stellen verder dat digitalisering van het oriëntatie- en aanvraagproces en de daarmee gepaard gaande kostenbesparingen noodzakelijk zijn om het kleinzakelijke segment concurrerend te kunnen bedienen. Bij de meeste banken is nu sprake van naast elkaar bestaande 'financieringsstraten'. Een digitale en een analoge of fysieke. Klanten worden echter aangemoedigd zich digitaal te oriënteren en een eventuele aanvraag te doen. Ook voor het digitale traject geldt overigens dat er op sleutelmomenten vrijwel altijd nog menselijk contact is. Desalniettemin geldt dat de code primair geschreven is vanuit het perspectief van 2016 en 2017 toen een aanvraag in de

18 De code stelt: *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.*

regel nog via een adviseur liep.[19] Omdat de precieze vorm van informatieverstrekking in de code meestal open is gelaten, leidt dit niet direct tot frictie, maar het is wel iets om in ogenschouw te nemen bij een eventuele update van de code. In het kader daarvan ligt het ook in de reden om in de code op te nemen welke informatie de bank op basis van nieuwe regelgeving in de Wwft en Wft kan verzoeken.[20]

Een bank noemt dat het niet altijd eenvoudig is te bepalen wanneer voor een klant de oriëntatiefase begint. De code schijft voor dat de bank in de oriëntatiefase oriëntatie informatie ter beschikking stelt.[21] Het komt echter regelmatig voor dat een klant zich al in een pre-oriëntatie stadium meldt bij de bank om bijvoorbeeld te overleggen over mogelijkheden voor een toekomstige bedrijfsovername. Er is dan nog geen concreet uitgewerkt plan en ook het financieringsbedrag is nog niet duidelijk, laat staan dat het al zou moeten gaan over de duur van het aanvraagproces.

Tot slot zijn er enkele banken die als onderdeel van deze evaluatie met de stofkam door de code zijn gegaan en tekstuele aandachtspunten hebben genoteerd. Dit gaat bijvoorbeeld om de vraag hoe logisch het is dat de code onder 5.1a voorschrijft dat de bank de klant moet informeren over het *doel* van de financiering. Dit lijkt eerder iets dat de klant zelf bepaalt.[22] Ook noemt de code onder 5.2f het *niet kunnen leveren van door de bank gevraagde informatie en documentatie* als mogelijke afwijzingsreden. In praktijk is het niet kunnen leveren van de benodigde informatie echter reden om een aanvraag niet in behandeling te nemen. Er is dan dus strikt gesproken geen sprake van een afwijzing.

Klachtafhandeling en Kifid

Banken kunnen goed uit de voeten met de voorwaarden die de code stelt ten aanzien van klachtbehandeling. De term klacht wordt door banken zeer breed gedefinieerd waardoor het in de meeste gevallen gaat om vragen of onduidelijkheden die direct kunnen worden weggenomen. Dit zogenoemde eerstelijnscontact vindt plaats via een klachtenformulier, maar kan bijvoorbeeld ook telefonisch, via chat of bij de bank op kantoor. De code schrijft voor dat klanten die in eerste instantie niet tevreden zijn met de geboden oplossing de mogelijkheid van een tweede beoordeling krijgen bij een andere persoon of afdeling van de bank. Banken vullen dit op verschillende manieren in. Soms is er een centrale afdeling klachtenmanagement (tweede lijn) die niet naar tevredenheid afgehandelde klachten opnieuw beoordeelt.[23] Bij andere banken wordt een ondernemer die ontevreden is over de afhandeling van een klacht in de 1e lijn gewezen op de mogelijkheid een brief te schrijven naar de directie. [24]

Deelnemende banken ontvangen gezamenlijk jaarlijks in de orde van grootte tien- tot twintig duizend *klachten* van kleinzakelijke klachten.[25] Zoals gezegd is de term klacht hier breed

---

19 Een uitsplitsen van figuur 3.3 naar jaar van aanvraag laat ook zien dat klanten zich in toenemende mate digitaal oriënteren.

20 Bijvoorbeeld in het kader van 'Ken uw klant' (KYC/CCD) of historische betaalinformatie die de klant op grond van PSD2 met de bank kan delen in het kader van een kredietaanvraag.

21 Onder andere over de kenmerken, risico's en tarieven van de financiering en de duur van het aanvraagproces.

22 Al is het voor de bank uiteraard wel van belang om te weten welk doel de klant heeft om deze van advies te kunnen voorzien.

23 Zie bijvoorbeeld: https://www.abnamro.nl/nl/zakelijk/over-abnamro/klachtenregeling/

24 Zie bijvoorbeeld: https://www.ing.nl/de-ing/klachten/index.html

25 Inschatting SEO op basis van extrapolatie van vertrouwelijke gegevens van enkele banken.

gedefinieerd en worden verreweg de meeste vragen en onduidelijkheden afgevangen door de eerstelijns klantcontact. Van de klachten gaat een relatief klein deel over leningen/financieringen. De meeste klachten gaan over betalingsverkeer (betaalpassen, geldautomaten, stornering of foutieve betalingen) en ook over verzekeringsproducten wordt relatief vaak geklaagd. Banken die deze uitsplitsing kunnen maken geven aan dat tien tot vijftien procent van de klachten gaat over een lening of financiering.

Klachten over financieringen gaan eigenlijk nooit direct over de code of over het niet naleven van de code door banken. Daar is de code ook niet het document naar vanwege het overkoepelende karakter ervan. Klachten over financieringen gaan vaak over specifieke zaken zoals berekende kosten voor vervroegde aflossing, het periodiek aanleveren van cijfers door de klant, foutieve nota's, een geweigerd verzoek om renteherziening of voorwaarden die de bank stelt op het moment dat de klant van rechtsvorm wil wijzigen. Dit zijn weliswaar onderwerpen die onderdeel uitmaken van de code, maar de code schrijft niet voor op welke wijze de kosten voor vervroegde aflossing dienen te worden berekend. Enkel dat de klant als onderdeel van de financieringsdocumentatie hierover geïnformeerd dient te worden. Er bestaat dus een mogelijk grijs gebied waarbij de klant feitelijk klaagt over het feit dat deze eerder niet goed is voorgelicht. In praktijk verwijzen klagende klanten echter niet of nauwelijks naar de code. Banken geven aan dat zij überhaupt nauwelijks feedback ontvangen van klanten op de code.

Banken houden bij waar klachten over gaan en in hoeverre klanten tevreden zijn met de afhandeling daarvan. Diverse banken geven aan gebruik te maken van een Net Promotor Score (NPS).[26] Zij vragen klanten hoe tevreden deze zijn met de geboden dienstverlening en bepaalde onderdelen daarvan op een schaal van 0 tot 10. Op basis van gegeven rapportcijfers worden deze klanten ingedeeld in drie groepen (detractors, passives en promotors). De onderlinge omvang van deze groepen bepaalt vervolgens de NPS-score die kan variëren van -100 tot 100. Grote banken met veel kleinzakelijke klanten zijn vanzelfsprekend beter in staat lessen te trekken op basis van ontvangen klachten dan kleinere banken die slechts in beperkte mate klachten ontvangen en dus ook niet goed kunnen inschatten in hoeverre deze klachten representatief zijn voor de geleverde dienstverlening.

Als ook de tweedelijns klachtbehandeling (klachtenmanagement of directie) niet leidt tot een bevredigende oplossing kan de klant zijn klacht voorleggen aan Kifid.[27] Dit gebeurt echter maar zelden, zie Box 4.1. Banken geven dan ook aan onvoldoende ervaring te hebben met het traject bij Kifid om daar al op te reflecteren. Ook Kifid geeft aan op dit moment geen noemenswaardige knelpunten te ervaren bij het uitvoeren van haar taken in het kader van het loket kleinzakelijke financiering. Kifid gaat na of banken klanten structureel wijzen op de mogelijkheid de klacht bij Kifid voor te leggen. Dat is het geval.[28] Kifid heeft geen aanwijzingen dat banken in de interne klachtafhandeling steken laten vallen. Kifid heeft eerder de indruk dat het er banken veel aan gelegen is om klachten (in het belang van de klantrelatie en eigen imago) zelfstandig op te lossen in plaats van bij Kifid voor te laten komen.

---

26 Zie: https://www.allesovermarktonderzoek.nl/onderzoeksmethoden/net-promoter-score/
27 Mits de klant formeel onder de code valt.
28 Dat blijkt ook uit een inventarisatie uitgevoerd in het kader van deze evaluatie.

Vanuit de klagende klant bezien speelt mogelijk mee dat deze zelf 250 euro dient bij te dragen voor klachtbehandeling door Kifid.[29] Dit kan een drempel zijn in het geval de klant onzeker is over de uitkomst van behandeling door Kifid of wanneer er met de klacht een gering financieel belang gediend is.

Box 4.1 Kifid heeft acht klachten behandeld in het kader van de gedragscode

Sinds het loket Kleinzakelijke Financiering in werking is bij Kifid (1 juli 2018) hebben 100 kleinzakelijke ondernemers zich met een klacht gemeld bij Kifid. Het betreft 6 klachten ingediend in 2019 en 53 klachten ingediend in 2020 en 41 klachten ingediend tot 9 november 2021.

Kifid heeft over de periode januari 2019-november 2021 in totaal 92 klachten van ondernemers, niet in behandeling genomen om de volgende redenen:

- de klacht was nog niet voorgelegd aan de betrokken bank voor de interne klachtenprocedure
- het betrof een zakelijk krediet afgesloten voor 1 juli 2018
- de klacht betrof geen zakelijk krediet (bijv. klacht over een verzekeringsproduct)
- de klacht was gericht tegen een financiële dienstverlener die niet bij Kifid is aangesloten
- de klacht was onduidelijk en/of de benodigde stukken ontbraken.

Twee ondernemers hebben hun klacht tussentijds ingetrokken, waarna het klachtdossier is gesloten.

Drie klachtzaken heeft Kifid inhoudelijk kunnen behandelen en zijn opgelost door bemiddeling, dit tot tevredenheid van zowel de ondernemer als de betrokken bank. Op dit moment (9 november 2021) heeft Kifid nog 3 klachten van kleinzakelijke ondernemers over hun bancair krediet in behandeling.

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van input Kifid

4.3 Stakeholderperspectieven

In het kader van de evaluatie heeft SEO verder gesprekken gevoerd met ministeries (Economische zaken en klimaat en Financiën), toezichthouder AFM en vertegenwoordigers van ondernemers (VNO-NCW/MKB-Nederland en ONL) en de Stichting MKB-Financiering als vertegenwoordiger van de non-bancaire financiers.

Visie op de code

Alle stakeholders onderschrijven de code en vinden het goed dat deze er is gekomen. Zij vinden bovendien dat de code op hoofdlijnen alle relevante aspecten van financiering afdekt en dus 'compleet' is. Net als de banken zelf zien stakeholders de code primair als een *hygiënemaatregel*, geen grote stap voorwaarts maar minimumnormen die een bepaalde uniformiteit waarborgen. Diverse stakeholders noemen excessen tijdens de financiële crisis (met name in bijzonder beheer) en het rentederivatenschandaal als belangrijke aanleiding en als voornaamste reden om de code destijds te onderschrijven.

In lijn daarmee zien stakeholders vooral klachtafhandeling (ook zeker door Kifid) en duidelijke processen voor bijzonder beheer als belangrijkste meerwaarde van de code. Enkele stakeholders noemen ook het feit dat de code gemonitord/geëvalueerd wordt als pre omdat op deze manier informatie wordt ontsloten over de huidige positie en klanttevredenheid van kleinzakelijke klanten.

[29] Indien de klant in het gelijk wordt gesteld krijgt deze de eigen bijdrage vergoed door de bank. De bijdrage blijft verschuldigd indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen

Diverse stakeholders benoemen dat de code zelfregulering betreft. Zij stellen dat dit een kosteneffectieve manier is om betere dienstverlening te realiseren, afgezet tegen het alternatief van wet- en regelgeving op dit vlak. Tegelijkertijd wijzen stakeholders erop dat zij de code op bepaalde aspecten nog wat (te) vrijblijvend te vinden. Zij stellen dat sommige kleinzakelijke klanten dusdanig lijken op consumenten dat er meer 'zorgplicht' van de bank verwacht mag worden dan de code nu biedt. Meer in algemene zin merken diverse stakeholders op dat er ook binnen de huidige afbakening van het kleinzakelijke segment (omzet tot 5 miljoen euro) aanzienlijke heterogeniteit bestaat in financiële kennis. Van de spreekwoordelijke bakker op de hoek of het agrarisch familiebedrijf moet een ander niveau worden verondersteld dan van bijvoorbeeld een zakelijke dienstverlener met dertig medewerkers en een fulltime financieel administrateur. Stakeholders vragen hier aandacht voor maar zien tegelijkertijd ook in dat het niet wenselijk is om voor elk deelsegment een eigen code en werkwijze op te stellen.

Afwijzen, doorverwijzen en stapelen

Stakeholders noemen veelvuldig het belang van goed doorverwijzen. Ondernemers zijn nog steeds sterk georiënteerd op de (huis)bank en een deel is niet geneigd verder te kijken wanneer deze een aanvraag afwijst. Stakeholders zien doorverwijzing als een manier om de markt voor non-bancaire financiering verder te ontwikkelen.

Tegelijkertijd tonen stakeholders begrip voor het feit dat er bij banken vaak onvoldoende kennis voorhanden is om klanten effectief door te wijzen. Dit vereist namelijk een goede kennis van de producten en acceptatiecriteria van een groot en toenemend aantal niet-bancaire financiers. Ook speelt mee dat de markt voor niet-bancaire financiering nog sterk in ontwikkeling is, waardoor eventuele kennis hiervan snel achterhaald raakt. Zie voor belemmeringen die banken ervaren bij het doorverwijzen ook paragraaf 4.2.

Desalniettemin pleiten diverse stakeholders voor een grotere inspanningsverplichting op het vlak van doorverwijzen dan nu is opgenomen in de code. NVB en stakeholders staan met elkaar in contact om te verkennen op welke wijze doorverwijzen kan worden verbeterd.

Om de banden met non-bancaire financiers verder aan te halen en richting de kleinzakelijke klant een eenduidig (minimum) serviceniveau te hebben zou het wenselijk zijn om in de toekomst naar één code Kleinzakelijke Financiering toe te werken, die zowel op bancaire als niet-bancaire financiers betrekking heeft, stellen enkele stakeholders. Diverse banken onderschrijven dit toekomstbeeld, maar geven tegelijkertijd aan dit op korte termijn nog niet realistisch te achten omdat er ook tussen de nu deelnemende banken grote verschillen bestaan in activiteiten, schaal, werkwijze en ambitie. Dit maakt bijvoorbeeld dat ook bij het opstellen van de huidige code veel tijd ging zitten in het zoeken naar de gulden middenweg. Daarnaast zijn er nog grote verschillen tussen bancaire en niet-bancaire financiers onder meer qua toezicht, kapitaalbeslag en KYC/CDD vereisten.

Stakeholders vragen tot slot aandacht voor gestapeld financieren en noemen met name het (niet) vrijgeven van eerder door de bank gevestigde zekerheden als struikelblok. Een ondernemer is dan niet in staat om additionele financiering aan te trekken bij een tweede financier omdat diens zekerheden 'vast' zitten bij de eerste financier. BDO (2021) heeft hier onderzoek naar gedaan en

diverse mogelijke oplossingsrichtingen voor geformuleerd. Enkele van deze oplossingsrichtingen zijn te relateren aan de code. Zo stelt BDO de vraag of het Kifid open staat voor geschillen die voortkomen uit niet vrijgegeven zekerheden.[30] BDO verkent overigens ook diverse oplossingsrichtingen die geheel los staan van de code.

Verdere aandachtspunten

Enkele stakeholders noemen het in hun ogen nog geringe bereik van de code (31,6%, zie Hoofdstuk 2). De code is enkel formeel van toepassing op kredieten afgesloten na 1 juli 2018. Er is sprake van een ingroeimodel waarbij enerzijds oude financieringen niet onder de code vallen aflopen en anderzijds nieuwe financieringen worden afgesloten die er wel onder vallen. Op basis van het huidige groeipad duurt het naar schatting nog zeker twee jaar voordat de helft van de kleinzakelijke financieringen onder de code vallen. Wanneer (vrijwel) alle financieringen onder de code vallen, laat zich lastig voorspellen. Dit is namelijk afhankelijk van het tempo waarmee oude financieringen aflopen en nieuwe financieringen worden afgesloten. Sommige (hypothecaire) producten kennen een zeer lange looptijd en een rekeningcourant faciliteit heeft bij veel banken een doorlopend karakter en dus geen natuurlijke einddatum. Stakeholders spreken hun hoop uit dat banken de komende jaren oog houden voor producten en klanten die strikt genomen niet onder de code vallen en daardoor wellicht minder goede productvoorwaarden genieten of minder goed op de hoogte zijn van de kenmerken van hun financieringsproduct. Bij een eventueel geschil kan deze groep klanten immers ook niet bij Kifid terecht, juist omdat ze niet formeel onder de code vallen.

Stakeholders noemen de mogelijkheid een geschil voor te leggen aan Kifid als een van de meest waardevolle componenten van de code. Zij zien echter ook dat er op dit moment maar weinig klachten worden ingediend, en nog minder klachten behandelbaar zijn. Een deel van de stakeholders ziet dit vooral als een goed teken. Zij stellen, net als de banken en Kifid zelf, dat banken er veel aan gelegen is om klachten in een eerder stadium te bespreken en met de klant tot een goede oplossing te komen. Andere stakeholders noemen dat ondernemers in de regel geen klagers zijn en dat klachten vaak pas tot stand komen nadat een boekhouder of accountant heeft gewezen op in het nadeel van de ondernemer gewijzigde voorwaarden. Ook kan meespelen dat ondernemers vaak zijn vergroeid met hun huisbank, stellen stakeholders. Zij nemen meerdere producten af en hebben weinig alternatieven. Zij zijn dan terughoudend om een klacht hoog op te laten lopen. Daarbij kost het indienen van een klacht tijd en in het geval van geschilbeslechting door Kifid ook geld.[31]

Op basis van de monitor kan niet met honderd procent zekerheid gesteld worden waar het geringe aantal klachten bij Kifid door komt. De positieve en de negatieve uitleg kunnen tot op zekere hoogte naast elkaar bestaan. Het beeld dat uit de monitor volgt (zie paragraaf 3.8) is dat kleinzakelijke klanten weldegelijk regelmatig klachten indienen (18% deed dit op enig moment), dat

30 Kifid laat in reactie hierop weten dat dit type klachten in principe behandelbaar is, maar er zich nog geen concrete casus heeft voorgedaan.

31 De ondernemer draagt zelf 250 euro bij voor klachtbehandeling en 500 euro indien deze in hoger beroep wil gaan. Indien de klant in het gelijk wordt gesteld krijgt deze de eigen bijdrage vergoed door de bank. De bijdrage blijft verschuldigd indien de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen https://www.kifid.nl/kifid-opent-loket-voor-kleinere-mkber-met-klacht-over-zakelijk-krediet/

zij vaak niet tevreden zijn met de in eerste instantie geboden oplossing en desnoods vervolgstappen nemen die in negentig procent van de gevallen resulteren in een voor hen bevredigende oplossing.

Net als de banken zelf constateren stakeholders de toegenomen digitalisering van het oriëntatie- en aanvraagproces sinds de inwerkingtreding van de code. Enkele stakeholders benoemen dat het belangrijk is dat dit niet ten koste gaat van het streven zo transparant mogelijk te zijn, de klant mee te nemen in het proces en waar mogelijk maatwerk te bieden.

Tot slot uiten diverse stakeholders hun zorgen over de geboden transparantie van tarieven en wijzigende opslagen en boetes bij vervroegd aflossen. Zij verwijzen daarbij bijvoorbeeld naar Kamervragen over deze thematiek.[32] De monitor geeft inderdaad aanleiding hier aandacht aan te geven. Klanten geven aan dat zij onderwerpen als *de kostenopbouw van het product, omstandigheden waaronder kosten wijzigen* en *provisies en kosten* relatief minder duidelijk vinden omschreven in de oriëntatie- en financieringsdocumentatie dan andere productvoorwaarden als de *hoofdsom, looptijd* of *wijze van aflossing*. Zie Figuur 3.5 en Figuur 3.9.

Figuur 3.27 en Figuur 3.28 geven aanleiding tot enig optimisme. Klanten met recentere financieringen ervaren de financieringsdocumentatie over de gehele linie als duidelijker. Zij rapporteren ook een beter begrip van *provisies en kosten*. De verschillen zijn echter klein en ook voor klanten met recent afgesloten financieringen blijven *omstandigheden waaronder kosten wijzigen* een van de minder goed begrepen aspecten van de productvoorwaarden vinden. Over andere kostenaspecten is de monitor niet geheel eenduidig, mede als gevolg van het geringe aantal klanten voor wie specifieke situaties van toepassing zijn. Zo komt enerzijds uit de monitor dat bijna negentig procent van de klanten die onder de code vallen zich goed geïnformeerd voelt over aanpassingen van opslagen in het variabele rentetarief (Figuur 3.35). Anderzijds geeft ruim een kwart van klanten die ervaring hebben met vervroegd aflossen en onder de code vallen aan dat het hen niet duidelijk is hoe deze vergoeding is berekend (Figuur 3.36). Zij ervaren deze berekening bovendien als minder duidelijk dan de groep klanten die *niet* onder de code vallen.

Enkele banken geven desgevraagd aan dat de berekening voor de kosten voor vervroegde aflossing inderdaad complex is, mede omdat deze afhankelijk is van geldende marktomstandigheden en tarieven op het moment van aflossen. Deze kunnen afwijken van de tarieven en marktomstandigheden op het moment van afsluiten. Ook stellen banken dat de onderwerpen kosten, provisies en vervroegde aflossing regelmatig leiden tot klachten (zie paragraaf 4.2 over klachtafhandeling). Hier blijft dus kortom ruimte bestaan voor vereenvoudiging van tariefstructuren en transparantere communicatie.

---

[32] Zie bijvoorbeeld:
a) Kamerstukken 2020-2021-1489: *Antwoord op vragen van het lid Alkaya over het bericht dat slachtoffers van woekerrente in het MKB niet geholpen worden door het Kifid* (ingezonden 22 december 2020)
b) Kamerstukken 2019-2020-2211: *Vragen van de leden Palland en Amhaouch (beiden CDA) aan de Minister van Financiën en de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over het bericht «Banken melken het mkb leeg en komen ermee weg» (ingezonden 21 februari 2020).*

4.4 Soortgelijke gedragscodes in het buitenland

Een vergelijk met gedragscodes gericht op het kleinzakelijke segment in het buitenland kan leerzaam zijn in het kader van deze evaluatie. Waarop legt men in andere landen de nadruk? In hoeveel detail treedt men? In welk opzichten is de NVB code vooruitstrevend of juist niet?

De vergelijking bevat alle bij SEO en NVB bekende codes, te weten die uit Australië[33], Canada[34], Ierland[35] en Singapore[36] en het VK.[37] Ook zijn de recent uitgegeven richtlijnen van de EBA (European Banking Authority)[38] meegenomen in de analyse, al kent deze code een wat ander karakter.

Alle beschouwde codes, met uitzondering van de code in Ierland, komen net als de code van de NVB voort uit zelfregulering. Alleen de Ierse code is uitgegeven door de Centrale Bank en heeft daarmee een wettelijke basis. De Canadese code is een template op basis waarvan individuele banken hun eigen gedragscode dienen in te richten. Deze code is het minst diepgaand en concreet. Tabel 4.1 geeft een overzicht van de uitgevoerde vergelijking. Buitenlandse codes zijn op verschillende criteria vergeleken met de NVB code.

33 AFIA, 2020, Online small business lenders code of practice. Geraadpleegd op 1/12/2021 via: https://afia.asn.au/AFIA-Online-Small-Business-Lenders-Code-of-Lending-Practice

34 CBA, 2021, Small business banking code of conduct. Geraadpleegd op 1/12/2021 via: https://cba.ca/small-business-banking-code-of-conduct

35 CBI, 2012, Code of conduct for Business Lending to Small and Medium Enterprises. Geraadpleegd op 15/12/2021 via: https://cba.ca/small-business-banking-code-of-conduct. In 2015 is de Ierse code gevat in de Central Bank (Supervision and Enforcement) Act 2013 (section 48) (Lending to small and medium-sized enterprises) Regulations 2015 geraadpleegd op 10/01/2021 via: https://www.centralbank.ie/docs/default-source/regulation/consumer-protection/other-codes-of-conduct/38-gns-4-2-7-si-no-280-of-2016.pdf?sfvrsn=4 . Aangezien dit document niet geschreven is als gedragscode, is voor de analyse de gedragscode uit 2012 gehanteerd. Daar waar grote wijzigingen hebben plaatsgevonden, zal dit steeds in de voetnoot worden toegelicht.

36 ABS, 2006, Code of banking practice for small businesses. Geraadpleegd op 1/12/2021 via: https://abs.org.sg/docs/default-source/default-document-library/codeofbankingpractice_smallbiz.pdf

37 LSB, 2021, Standards of Lending Practice for Business customers. Geraadpleegd op 1/12/2021 via: https://www.lendingstandardsboard.org.uk/business-customers/

38 EBA, 2020, Final Report: Guidelines on loan origination and monitoring. Geraadpleegd op 15/12/2021 via: https://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/credit-risk/guidelines-on-loan-origination-and-monitoring

Tabel 4.1 NVB Gedragscode vergeleken met buitenlandse codes

	VK	Ierland	Singapore	Canada	Australië
Vormgeving					
Zelfregulering?	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
Mate van detaillering	+	+	-	-	-
Reikwijdte doelgroep	+	+	-	+	-
Reikwijdte producten	=	=	+	+	-
Onderwerpen					
Volgt financieringsproces?	Ja	Ja	Nee	Ja	Deels
Informatievoorziening	+	+	-	-	+
Oriëntatiefase	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Aanvraagfase	=	=	-	-	-
Beheerfase	=	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Bijzonder beheer	=	+	-	-	-
Doorverwijzen/stapelen	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Klachten	-	=	-	=	=

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van inventarisatie buitenlandse gedragscodes

Vormgeving van buitenlandse codes

De meeste codes hanteren een bredere doelgroep in vergelijking met de in de Gedragscode van de NVB gehanteerde definitie van ondernemingen die onder de codes vallen. In Ierland en Canada wordt hiervoor generiek het gehele mkb gebruikt. Het VK hanteert een omzetgrens van 25 miljoen Pond. Daarbij hanteert zowel de Ierse code als de VK code een extra categorie richtlijnen voor kleine ondernemingen met een maximale omzet van 3 miljoen euro voor Ierland en een omzet kleiner dan 6,5 miljoen Pond en een niet complexe eigendomsstructuur voor het VK. Alleen de code uit Singapore is gericht op kleinere ondernemingen (met een maximaal BTW verplichte omzet van 1 miljoen S$).

Ook voor wat betreft de producten die onder de code vallen is er diversiteit. Onder de NVB gedragscode vallen een geldlening, kredietfaciliteit, krediet in rekening courant, factoring (voor zover het gaat om kredietverstrekking) en financial lease. De code uit Ierland is sterk vergelijkbaar qua producten. Ook de VK code is vergelijkbaar, hoewel hier credit cards wel expliciet worden meegenomen. Singapore richt zich in haar richtlijnen op een breder pallet van diensten (inclusief betaalrekening en debit card). De Canadese code omvat primair de relatie tussen onderneming en bank en hanteert daarmee automatisch een breder productenpallet. De reikwijdte van de Australische code is smaller, namelijk alleen online business lending en expliciet niet financial lease of factoring.

Veel van de codes beginnen met het benoemen van een aantal algemene principes. Zo benoemt de Ierse code een twaalftal algemene principes waaraan een gereguleerde instelling moet voldoen in haar relatie met klanten[39]. Voorbeelden hiervan zijn:

- *Acts honestly, fairly and professionally in the best interests of its customers and the integrity of the market;*
- *Acts with due skill care and diligence in the best interests of its customers;*
- *Does not recklessly, negligently or deliberately mislead a customer as to the real or perceived advantages or disadvantages of any product or service;*
- *Seeks to avoid conflicts of interest;*
- *Ensures that any outsourced activity complies with the requirements of this Code;*
- *Without prejudice to the pursuit of its legitimate commercial aims, does not, through its policies, procedures, or working practices, prevent access to basic financial services.*

De code uit Singapore benoemt: *fairness, transparency, accountability en reliability* als algemene principes. De code uit Australië benoemt 8 beloftes ten aanzien van wat de klant kan verwachten, onder meer:

- *We will consider your financial circumstances when lending to you;*
- *We will give you clear information about our loan products.*

Een overzicht van dergelijke algemene principes/beloftes komt niet voor in de NVB gedragscode. Wel bestaat in Nederland de bankiers-eed waarin soortgelijke beloften staan. Het zelfde geldt voor de Algemene Bankvoorwaarden.[40]

Inhoud van buitenlandse codes

In verschillende codes, met name in de Ierse code en VK code zijn expliciet algemene richtlijnen over informatievoorziening benoemd. De VK code stelt onder meer:

- *Firms should ensure that all financial promotions, across all channels, are clear, fair and not misleading. This includes material provided to comparison websites.*
- *Firms should ensure that employees/agents are trained and knowledgeable about the range of products across all channels on offer to customers.*

Ook de Australische code geeft expliciete richtlijnen ten aanzien van de kwaliteit van de informatie zowel van producten als in promotie en advertenties.

De gedragscode van de NVB geeft richtlijnen omtrent welke informatie klanten van de bank kunnen verwachten in verschillende stadia van het financieringsproces. Het betreft hier veelal feitelijke informatie over het type informatie dat verwacht wordt en betreft geen richtlijnen voor wat betreft de kwaliteit van de informatie. Ook wordt geen expliciete aandacht aan reclame en promotie gegeven[41]. Wettelijke verschillen tussen landen omtrent de kwaliteit van informatieverstrekking in reclame en promotie kunnen verschillen in codes op dit punt wellicht verklaren.

De Gedragscode geeft als enige code richtlijnen met specifieke termijnen waarop met klanten dient te worden gecommuniceerd over bijvoorbeeld het aflopen van rentevaste periode, of het aflopen van een nog niet volledig afgeloste geldlening. De Australische code hanteert wel een minimale termijn voor aanpassingen in de financiering.

Oriëntatie- en aanvraagfase

39 In de herziene regelgeving van 2015, zijn deze algemene prinicpes niet meer opgenomen.

40 https://www.nvb.nl/publicaties/protocollen-regelingen-richtlijnen/algemene-bankvoorwaarden-abv/

41 In de herziene Ierse regelgeving van 2015 zijn voor micro en kleine ondernemingen zelfs expliciete waarschuwingsteksten voor advertentieteksten geformuleerd, zoals bijvoorbeeld bij een advertentie voor een variabel rentende lening de tekst: "Warning: The cost of your repayments may increase." (11.2)

Geen van de codes die het financieringsproces volgen in opzet, hanteren zoals de gedragscode van de NVB een oriëntatiefase. Zij starten veelal met de aanvraagfase.

Voor wat betreft de aanvraagfase zijn de VK en Ierse code vergelijkbaar in termen van beschrijving met de gedragscode. In de VK code wordt nog extra gewezen op informatie die banken kunnen opvragen en uitwisselen met kredietregistratiebureaus. Ook wordt ten aanzien van zekerheden aangegeven dat deze in relatie moeten staan met het geleende bedrag. De Ierse code geeft eveneens richtlijnen omtrent proportionaliteit van zekerheden en geeft aan dat in het geval van persoonlijke garanties of onderpand de client goed geïnformeerd dient te worden over de mogelijke consequenties van het afgeven van deze garanties.

Alle codes besteden expliciet aandacht aan het motiveren van afgewezen aanvragen op min of meer vergelijkbare wijze als de Gedragscode. Alleen in de VK code wordt daarbij een vrijblijvende mogelijkheid gegeven door te verwijzen naar non-bancaire financiers.

Beheer fase

Geen van de codes bevatten expliciete regels voor de beheerfase, op de VK code na. Deze maakt bovendien onderscheid tussen een *product execution-* en *credit monitoring* fase. Hier zijn geen opmerkelijke verschillen met de Gedragscode waargenomen. De VK code onderscheidt zich wel in het meer benoemen van het soort gedrag dat de klant kan verwachten. Onder *product execution* is bijvoorbeeld de volgende richtlijn opgenomen:

Firms should ensure that any changes to the terms of the customer's agreement are fair and transparent. The customer should be provided with clear information regarding the reason for the changes and provided with a reasonable amount of time to seek further clarification, or where appropriate alternative financing.

Bijzonder beheer fase

De Ierse code besteedt het meest uitgebreid aandacht aan ondernemingen in bijzonder beheer. Richtlijnen 21 en 22 gaan hier verder in dan de NVB code voor wat betreft de informatieverschaffing van de financier met specifieke eisen over het bijzonder beheer proces. Deze informatie moet ook op de website worden weergegeven. Tevens geeft de Ierse code de klant de mogelijkheid in beroep te gaan bij de bank tegen een aangepaste terugbetalingsregeling in bijzonder beheer. Een dergelijk beroep dient binnen 15 dagen te worden behandeld.

De VK code is meer vergelijkbaar met de NVB gedragscode op dit vlak. Een verschil is dat in de VK code iets meer gewezen wordt op wat voor gedrag de klant kan verwachten. Voorbeelden hiervan zijn:

- *Firms should demonstrate an empathic approach to the customer's situation; listening to and acting upon information provided by the customer with a view on developing an appropriate and mutually acceptable solution;*
- *Firms should apply an appropriate level of forbearance where, if after having made contact with the customer, it is clear that this would be appropriate for their situation. Firms should ensure that the solution offered should not exacerbate the customer's situation.*

Doorverwijzen en gestapeld financieren

Expliciete richtlijnen ten aanzien van doorverwijzen en gestapeld financieren komen in geen van de andere codes voor, met uitzondering van de al eerder genoemde mogelijkheid van doorverwijzing in de VK code. Op dit onderdeel is de Gedragscode het meest expliciet.

Klachten
Alle onderzochte codes besteden aandacht aan de behandeling van klachten. In sommige gevallen (bijvoorbeeld VK code) worden specifieke eisen gesteld aan het klachtenmanagementproces en de verantwoordelijkheid van senior medewerkers. De Ierse code vereist een procedure voor klachtenafhandeling met specifieke deadlines voor afhandeling. Binnen de Ierse Code is voor kleine ondernemingen klachtenafhandeling gelijk gesteld met de klachtenafhandeling vereisten van de Consumer Protection Code. De Canadese code geeft als enige van de beschouwde codes een externe beroepsmogelijkheid (bij de Ombudsman for Banking Services and Investments) bij geschillen of klachten[42]. Dit is vergelijkbaar met het klachtenloket bij Kifid uit de NVB code.

Elementen uit buitenlandse codes die niet zijn afgedekt in NVB gedragscode
De VK code heeft twee aparte onderdelen die niet in de gedragscode voorkomen, *portfolio management* en *customers in vulnerable circumstances*. Het gaat in het eerste geval met name over het proces van financieringen die worden doorverkocht en geeft specifieke richtlijnen hoe klanten in een dergelijk geval behandeld dienen te worden en wanneer welke informatie moet worden verstrekt om dit proces transparant te maken. Deze richtlijn stelt verder dat indien klanten mentale problemen of kritische gezondheidsproblemen hebben, financieringen niet verkocht mogen worden. Het tweede deel is gericht op kwetsbare klanten. Het gaat hierbij om de kwetsbaarheid van het individu (bijvoorbeeld door mentale problemen, gezondheidsproblemen, etc.). In dit onderdeel zijn specifieke Richtlijnen ontwikkeld hoe banken hiermee dienen om te gaan.

In zowel de Australische code als de VK code wordt verwezen naar het gebruik van data en referentie naar de specifieke wetgeving hieromtrent.

EBA: Guidelines on loan origination and Monitoring
De European Banking Authority heeft in mei 2020 nieuwe richtlijnen uitgegeven. Deze richtlijnen voor het verstrekken van leningen, het monitoren van deze leningen en verbeteren van de interne governance van banken hebben tot doel de financiële stabiliteit te verbeteren. De richtlijnen zijn met name gericht op het vergroten van transparantie en verbeteren van de kredietwaardigheids-beoordeling. De richtlijnen zijn voor alle leningen, dus ook aan consumenten, kleine en grote ondernemingen. Deze richtlijnen zijn sinds 2021 ook bindend voor Nederlandse banken. Het is een breed document dat gedetailleerd beschrijft hoe banken hun kredietverlening dienen te organiseren, inclusief procedures voor kredietverlening, governance voor kredietverlening en monitoring hierop en hoe leningen geprijsd dienen te worden. Secties 4,5 en 6 zijn de meest relevante voor de vergelijking met de gedragscode.

Sectie 4 geeft specifieke condities voor het verstrekken en monitoren van krediet. Het gaat in deze sectie met name om gedetailleerde richtlijnen over i) kredietrisico, governance en cultuur, ii) kredietrisico voorkeur, strategie en limieten, iii) kredietrisico beleid en procedures iv) krediet beslissingsraamwerk en v) kredietrisicomanagement en intern beheer raamwerk vi) middelen en vaardigheden vii) beloningsstructuur.

Als onderdeel van kredietrisicobeleid besteedt de richtlijn onder meer aandacht aan de poortwachtersfunctie van banken tegen witwassen en terrorismefinanciering en aan wat

42 In de Ierse herziene regelgeving van 2015 is eveneens een externe beroepsmogelijkheid opgenomen bij de Financial Services Ombudsman.

instellingen dienen te doen als ze digitale modellen voor kredietbeoordeling gebruiken (4.3.3, 4.3.4 en 4.3.7). Aangezien dit laatste steeds vaker voorkomt in het segment van de micro en kleine ondernemingen, zijn deze bepalingen mogelijk ook van belang voor het kleinzakelijke segment. Secties 4

Sectie 5 behandelt procedures voor wat betreft leningen. Het gaat hierbij om i) informatie en documentatie, ii) beoordeling van de kredietwaardigheid van de lenende partijen iii) de kredietbeslissing en leenovereenkomst. De EBA richtlijnen bevatten specifieke richtlijnen voor het verstrekken van krediet aan micro en kleine ondernemingen en stelt specifieke vereisten voor het behandelen van informatie en data bij zulke beoordelingen (in met name sectie 5 van deze richtlijnen). Richtlijn 86 geeft bijvoorbeeld de specifieke minimum informatievereisten voor de beoordeling van de aanvraag van de lening. Sectie 5.2.5 van de richtlijnen voor micro en kleine ondernemingen geeft hier een verdere aanvulling op. Met name richtlijn 120 die stelt dat de nadruk op de financierbaarheid van een lening primair de kasstroom en niet het onderpand dient te zijn is van belang. Ook relevant is de meer expliciete nadruk in de richtlijnen op de beoordeling van de exposure van de klant ten opzichte van ESG factoren (met name milieu en klimaatverandering) en de geschiktheid van de klant om deze risico's te mitigeren (richtlijn 126 en 127) in de kredietbeoordeling.

Sectie 6 geeft richtlijnen voor een adequate beprijzen van leningen, waarbij een op risico gebaseerd prijsvormingsraamwerk wordt gedefinieerd. Sectie 7 gaat vervolgens in op het waarderen van onderpand (inclusief het gebruik van geavanceerde statistische modellen voor waardering). Sectie 8 tenslotte geeft een raamwerk voor het monitoren van het kredietrisico.

Het EBA geeft hiermee zeer gedetailleerde richtlijnen hoe banken zich dienen te gedragen voor wat betreft de kredietverstrekking. De invalshoek bij deze richtlijnen is vooral macro-prudentieel toezicht en daarbij het voorkomen van ongewenste kredietrisico's en systeemrisico's. Het is daarmee vooral aanvullend aan de gedragscode die zich expliciet richt op de relatie met de ondernemer. Wel zijn er een aantal voor de klant relevante ontwikkelingen in wat banken dienen te doen met mogelijke reikwijdte naar de gedragscode. Het gaat hier dan met name over informatie over ESG om deze risico's te kunnen beoordelen, informatie en eisen aan het gebruik van data en statistische modellen in de kredietverlening. Dit zijn daarmee mogelijke onderwerpen om ook aandacht aan te besteden in de NVB gedragscode. Ook bieden deze richtlijnen wellicht een invalshoek om op bepaalde gebieden in de gedragscode aan te geven wat de klant voor gedrag mag verwachten van de bank. Bijvoorbeeld dat de bank objectief is en niet bevooroordeeld in haar kredietbesluitvorming (sectie 4.4.1 van de Richtlijnen).

Samenvatting en belangrijkste inzichten

Er bestaan grote verschillen in de gedragscodes. De gedragscode van de NVB onderkent als enige een oriëntatiefase, geeft als enige aandacht aan expliciet doorverwijzen en gestapelde financiering en hanteert als enige specifieke termijnen voor onder meer het informeren van de onderneming over renteherziening. Tevens heeft zij als een van de weinige codes een externe bindende beroepsmogelijkheid bij klachten en geschillen.

In vergelijking met sommige andere codes geeft de gedragscode weliswaar goed aan welke informatie ter beschikking wordt gesteld, maar is minder uitgebreid over de kwaliteit van de

informatie. Ook is de gedragscode minder voorzien van algemene richtlijnen hoe banken zich in bepaalde situaties gedragen (*fair, responsible, empathic*, etc.), iets wat bijvoorbeeld wel explicieter gebeurt in een aantal andere codes. Andere codes nemen ook richtlijnen op voor advertenties en productbeschrijvingen (zie bijvoorbeeld de Ierse code).

Andere codes besteden verder meer aandacht aan informatievoorziening van het proces van bijzonder beheer (met name Ierse code), een beroepsmogelijkheid in het bijzonder beheer (eveneens Ierse code), en proportionaliteit voor wat betreft het gebruik van zekerheden (Ierse en VK codes). Verder besteedt de VK code als enige aandacht aan overdracht van leningen en het omgaan met kwetsbare klanten.

Tenslotte is gekeken naar de EBA richtlijnen, deze zijn weliswaar vooral belangrijk vanuit het perspectief hoe banken hun kredietverleningsproces inrichten maar bieden wellicht inzichten voor de verdere ontwikkeling van de gedragscode in de toekomst. Het gaat hier onder meer over de beoordeling van klanten op de exposure ten aanzien van ESG factoren, het belang van kasstromen (versus onderpand) bij het beoordelen van financierbaarheid en informatie en eisen aan het gebruik van data en statistische modellen in de kredietverlening.

Literatuur

BDO (2021) *Mkb-financiering in Nederland. Een verkenning naar de mogelijke invloed van de zekerhedenpraktijk op de toegang tot vervolgfinanciering*. 2 februari 2021.

Hof, B., Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2018). Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Implementatie en nulmeting 2018. SEO-rapport nr. 2018-107

Nederlandse Vereniging van Banken (januari 2018), Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.

Rougoor, R., Witteman, J., en Ligterink, J. (2019). Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Herhaalmeting 2019. SEO-rapport nr. 2019-101

Rougoor, W., Witteman, J., en Ligterink, J. (2020) Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Herhaalmeting 2019. SEO-rapport nr. 2021-10

Bijlage A Financieringen die onder de code vallen

De gedragscode (zie blz. 9 van de code) is van toepassing op:

> Financieringen die Klanten vanaf 1 juli 2018 bij een Financier aanvragen en op Financieringen van vóór 1 juli 2018 in geval van een verhoging van een bestaande Financiering waarbij een nieuwe Financieringsovereenkomst wordt overeengekomen die de eerdere afspraken vervangt.

De gedragscode definieert als klant:

> Een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf, of een rechtspersoon (inclusief stichting, vereniging of (ander) publiek lichaam), die zich op een Financiering oriënteert, een Financiering aanvraagt of een Financiering heeft. De klant is in Nederland gevestigd en heeft op groepsniveau een jaaromzet van maximaal € 5.000.000 en de totale hoofdsom aan financieringen (inclusief limieten bij kredietfaciliteiten en kredieten in rekening-courant) bij de Financier bedraagt maximaal € 2.000.000 (inclusief de lopende oriëntatie/aanvraag). Dit wordt vastgesteld door de Financier bij de beoordeling van de financieringsaanvraag.

Als uitzondering op bovenstaande definitie geldt voor natuurlijke personen of rechtspersonen waarvan de beroeps- of bedrijfsactiviteiten vooral bestaan uit beleggen in commercieel verhuurd onroerend goed (bestaand en/of in ontwikkeling) dat:

> hij/zij als Klant aangemerkt wordt 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.

De beoordeling op groepsniveau houdt in dat ook andere (rechts)personen waarmee de natuurlijk persoon of rechtspersoon organisatorisch is verbonden bij de beoordeling worden meegenomen.

Voor een startende onderneming gaat het om een *verwachte* jaaromzet van maximaal € 5.000.000. Een Financier kan ervoor kiezen om de grens van € 2.000.000 aan totale hoofdsom van financieringen bij de Financier niet toe te passen.

Bij een financiering gaat het om:

> Een geldlening, kredietfaciliteit, krediet in rekening-courant, factoring waarbij sprake is van een geldlening of kredietverlening, financial lease (lease in de vorm van een geldlening) of een combinatie daarvan van de Financier aan de Klant.

Bijlage B Enquêtevragen

Introductie en screening

1. Volgens onze gegevens bent u een financiële beslisser in een klein bedrijf (omzet < €5 miljoen). Klopt dit?
   a. Ja
   b. Nee

Het kan zijn dat u als consument ook financiële beslissingen neemt. Voor dit onderzoek verzoeken wij u echter om de volgende vragen te beantwoorden vanuit uw zakelijke rol als financiële beslisser in een klein bedrijf met een omzet < €5 miljoen.

2. Volgens onze gegevens belegt u in commercieel verhuurd onroerend goed. Klopt dit?
   a. Ja
   b. Nee

Voor dit onderzoek verzoeken wij u om de vragen te beantwoorden als particulier die belegt in commercieel verhuurd onroerend goed.

3. Heeft uw bedrijf/werkgever een lopende zakelijke financiering bij een bank of heeft uw bedrijf/werkgever zich hier in de afgelopen twee jaar op georiënteerd?

Toelichting: Onder een lopende zakelijke financiering verstaan wij een (hypothecaire) lening, rekening courant of een financial lease.

4. Heeft u ten behoeve van uw beleggingen in commercieel verhuurd onroerend goed een financiering bij een bank of heeft u zich hier in de afgelopen twee jaar op georiënteerd?
   a. Wel lopende <zakelijke> financiering
   b. Geen lopende <zakelijke> financiering, wel op georiënteerd
   c. Geen lopende <zakelijke> financiering of oriëntatie

5. Welke rol had u tijdens de oriëntatie?
   a. Hoofd-/eindverantwoordelijke
   b. Ondersteunende rol
   c. Niet betrokken geweest

6. Op welke wijze bent u betrokken bij de lopende financiering?
   a. Ik ben direct betrokken bij de financiering
   b. Ik ben zijdelings betrokken
   c. Ik ben niet betrokken

7. Bij welk van de onderstaande banken heeft <uw bedrijf/u> de meest recente lopende financiering afgesloten?
   a. ABN AMRO

b. Deutsche Bank
c. Handelsbanken
d. ING
e. NIBC
f. Rabobank
g. Triodos
h. Volksbank (ASN Bank, Regiobank, SNS Bank)
i. Anders, namelijk:

8. Bij welke van de onderstaande banken heeft <uw bedrijf/u> zich het meest uitgebreid georiënteerd op een zakelijk financiering?
a. ABN AMRO
b. Deutsche Bank
c. Handelsbanken
d. ING
e. NIBC
f. Rabobank
g. Triodos
h. Volksbank (ASN Bank, Regiobank, SNS Bank)
i. Anders, namelijk:

9. Had <uw bedrijf/ u> voorafgaand aan de meest recent afgesloten financiering ook al een financieringsovereenkomst met <uw bank>?
a. Ja
b. Nee

10. Zou u <uw bank> typeren als uw 'huisbank' voor zakelijke activiteiten?
a. Ja
b. Nee

A. Oriëntatie en aanvraagfase

1. Wanneer heeft <uw bedrijf/u> zich bij <uw bank> georiënteerd op deze lopende financiering?
a. 2014 of eerder
b. 2015
c. 2016
d. 2017
e. Eerste helft van 2018
f. Tweede helft van 2018
g. Eerste helft van 2019
h. Tweede helft van 2019
i. Eerste helft van 2020
j. Tweede helft van 2020
k. Eerste helft van 2021
l. Tweede helft van 2021

m. Weet ik niet

2. Was de coronacrisis de (directe en/of urgente) aanleiding voor de oriëntatie/aanvraag?
   a. Ja, de coronacrisis was de directe en/of urgente aanleiding voor de oriëntatie/aanvraag. Mijn bedrijf heeft negatieve gevolgen ondervonden van de coronacrisis.
   b. Ja, de coronacrisis was de directe en/of urgente aanleiding voor de oriëntatie/aanvraag. Mijn bedrijf heeft zich ondanks of dankzij de coronacrisis positief ontwikkeld.
   c. Nee, mijn bedrijf had dezelfde oriëntatie/aanvraag ook gedaan als de coronacrisis niet had plaatsgevonden.

3. Wat is de belangrijkste wijze waarop <uw bedrijf/u> zich heeft georiënteerd bij <uw bank>?
   a. Middels de website van <uw bank>
   b. Middels een brochure van <uw bank> <
   c. Middels een oriëntatiegesprek met <uw bank> (telefonisch of in persoon)
   d. Met behulp van een onafhankelijke adviseur
   e. Anders, namelijk:
   f. Weet ik niet

4. In de oriëntatiefase heeft <uw bank> mogelijk informatie gegeven, bijvoorbeeld via de website, brochures of in een oriënterend gesprek.

Hoe duidelijk vond u de informatie over:
   1. de verschillende typen financieringen die <uw bank> aanbiedt
   2. hoe een financiering kan worden aangevraagd
   3. voor welk bestedingsdoel het financieringsproduct geschikt is. Denk bijvoorbeeld aan investeringen in bedrijfsmiddelen, onroerend goed, overnames of werkkapitaal
   4. de belangrijkste kenmerken van de financiering, zoals de looptijd en wijze van aflossing
   5. de belangrijkste voor- en nadelen en risico's van het financieringsproduct
   6. de mogelijke typen rentetarieven waaruit u kunt kiezen. Denk bijvoorbeeld aan 1, 3, 5 of 10 jaar rentevast of een variabel rentetarief
   7. het vaste rentepercentage of de opslag en referentierente bij een variabel rentetarief, de belangrijkste provisies en de kosten die <uw bank> voor de financiering in rekening brengt
   8. de duur van het aanvraagproces
   9. de andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars waarnaar <uw bank> kan doorverwijzen en/of met welke partijen afspraken zijn gemaakt over samenwerking

   a. Zeer onduidelijk
   b. Onduidelijk
   c. Niet duidelijk, niet onduidelijk
   d. Duidelijk
   e. Zeer duidelijk
   f. Weet niet / niet van toepassing

5. Heeft <uw bedrijf/u> na oriëntatie bij <uw bank> ook een financieringsaanvraag ingediend?
   a. Ja
   b. Nee

6. Voor welk bedrag heeft <uw bedrijf/u> een financieringsaanvraag ingediend bij <uw bank>?

Toelichting: in geval van een rekening courant faciliteit graag aangeven wat de afgesproken limiet is van deze faciliteit.

a. Minder dan 50 duizend euro
b. 50 duizend tot 100 duizend euro
c. 100 duizend tot 250 duizend euro
d. 250 duizend euro tot 1 miljoen euro
e. 1 miljoen tot 2 miljoen euro
f. 2 miljoen euro of meer
g. Wil ik niet zeggen/weet ik niet

7. Voor welk type financieringsproduct heeft <uw bedrijf/u> een financieringsaanvraag ingediend bij <uw bank>?
a. Een (hypothecaire) lening
b. Rekening courant faciliteit
c. Financial lease product
d. Anders, namelijk

8. Heeft <uw bank> een heldere indicatie gegeven van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag?
a. Ja
b. Nee
c. Weet ik niet

9. Heeft <uw bedrijf/u> een zogenoemde 'gestapelde' financiering overwogen?
Toelichting: van een gestapelde financiering is sprake wanneer u voor hetzelfde bestedingsdoel financiering van een bank combineert met financiering van een andere bank of financier.

a. Ja, en uiteindelijk is er ook een gestapelde financiering afgesloten
b. Ja, maar uiteindelijk is er gekozen voor financiering van een enkele aanbieder
c. Nee, maar dat was mogelijk wel een oplossing geweest
d. Nee, dat was geen optie
e. Nee, <mijn bedrijf/ik> was niet op de hoogte van deze mogelijkheid
f. Nee, <mijn bedrijf heeft/ik heb> geen interesse in een gestapelde financiering

10. Heeft <uw bank> de financieringsaanvraag van <uw bedrijf/u> goedgekeurd?
a. Ja
b. Nee
c. Gedeeltelijk

B. Aanvraag (gedeeltelijk) afgewezen

1. Heeft <uw bank> gemotiveerd waarom de financieringsaanvraag van uw bank (gedeeltelijk) is afgekeurd?

a. Ja, op eigen initiatief
b. Ja, op mijn verzoek
c. Nee
d. Weet ik niet

2. Hoe heeft <uw bank> gemotiveerd waarom de financieringsaanvraag van uw bank (gedeeltelijk) is afgekeurd?
   a. Mondeling
   b. Schriftelijk per brief
   c. Schriftelijk per email
   d. Telefonisch
   e. Anders, namelijk:
   f. Weet ik niet

3. Welke reden(en) heeft <uw bank> aangevoerd om de aanvraag (gedeeltelijk) af te wijzen?
   a. De financieringsaanvraag paste niet binnen het productaanbod of het beleid van <uw bank>
   b. <Uw bank> schatte de kans te groot dat <mijn bedrijf/ik> niet aan de financiële verplichtingen van de gevraagde financiering kon voldoen
   c. <Uw bank> oordeelde dat < mijn bedrijf/ik> onvoldoende eigen vermogen had
   d. <Uw bank> achtte de waarde of kwaliteit van de geboden zekerheden onvoldoende
   e. <Uw bank> oordeelde dat < mijn bedrijf/ik> niet (tijdig) de door <uw bank> gevraagde informatie en documenten aangeleverd had
   f. <Uw bank> gaf aan dat <mijn bedrijf / ik> niet voldeed aan de gestelde criteria van de overheidsgarantieregeling
   g. Anders, namelijk:
   h. Weet ik niet meer

4. Heeft u/uw bedrijf naar aanleiding van de (gedeeltelijk) afwijzing gevraagd of er mogelijkheden zijn voor verbetering van de financieringsaanvraag?
   a. Ja
   b. Nee

5. Hoe reageerde <uw bank> op dit verzoek?
   a. <Uw bank> heeft in reactie op de vraag verbetermogelijkheden aangedragen
   b. <Uw bank> heeft aangegeven geen mogelijkheden te zien tot verbetering
   c. <Uw bank> heeft niet op het verzoek gereageerd
   d. Anders, namelijk:
   e. Weet ik niet meer

6. Heeft <uw bank> <uw bedrijf/u> naar aanleiding van de (gedeeltelijke) afwijzing doorverwezen naar andere financiers, banken, adviseurs en/of bemiddelaars?
   a. Ja, naar andere financier(s) (niet zijnde banken)
   b. Ja, naar andere bank(en)
   c. Ja, naar adviseur(s)/bemiddelaar(s)
   d. Ja, naar een vergelijkingswebsite

e. Nee

C. Doorverwijzen

1. U heeft aangegeven dat <uw bank> <uw bedrijf/u>, nadat de aanvraag (gedeeltelijk) werd afgewezen, heeft doorverwezen naar een andere financier, bank, adviseur of bemiddelaar.

   In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?
   a. Het doorverwijzen door <uw bank> had toegevoegde waarde en heeft <mijn bedrijf/ mij> als klant geholpen
   b. <Uw bank> heeft duidelijk gemaakt naar welke andere financiers, banken, adviseurs, bemiddelaars of vergelijkingswebsites zij doorverwijst en met welke van deze partijen <Uw bank> afspraken heeft gemaakt over samenwerking
   c. <Uw bank> heeft algemene informatie beschikbaar gesteld over producten en diensten van de partijen waarnaar zij doorverwijst. Dit heeft <mijn bedrijf/mij> geholpen bij het oriënteren op andere financieringsmogelijkheden en/of het zoeken van ondersteuning bij het uitwerken en onderbouwen van <de financieringsplannen van mijn bedrijf/mijn financieringsplannen>
   d. <Mijn bank> heeft vertrouwelijke informatie en/of documenten van mijn bedrijf gedeeld met de partijen aan wie zij doorverwijst

   1. Helemaal oneens
   2. Oneens
   3. Niet eens, niet oneens
   4. Eens
   5. Helemaal eens
   6. Weet niet/ N.v.t

2. U heeft aangegeven dat uw bank vertrouwelijke informatie en/of documenten van uw bedrijf heeft gedeeld heeft met de partijen aan wie zij doorverwijst. Heeft uw bank hiervoor uw toestemming gevraagd?
   a) Ja
   b) Nee

D. Aanvraag (gedeeltelijk) goedgekeurd

1. Nadat <uw bank> de financieringsaanvraag van uw bedrijf/uw financieringsaanvraag (gedeeltelijk) had goedgekeurd, heeft <uw bedrijf/u> van <uw bank> een aanbod tot het afsluiten van de financiering gekregen. <Is uw bedrijf/Bent u> op het aanbod ingegaan?
   a. Ja
   b. Nee

2. Wanneer ging de financiering van start?
   a. 2014 of eerder
   b. 2015
   c. 2016
   d. 2017

e. Eerste helft van 2018
f. Tweede helft van 2018
g. Eerste helft van 2019
h. Tweede helft van 2019
i. Eerste helft 2020
j. Tweede helft 2020
k. Eerste helft 2021
l. Tweede helft 2021

3. Waarom <is uw bedrijf/bent u> niet op het financieringsaanbod van <uw bank> ingegaan?

4. Heeft < uw bedrijf/u> bij een andere financier wel een financiering afgesloten?
   a. Ja, bij een andere bank
   b. Ja, via een overheidsfonds/subsidie
   c. Ja, via crowdfunding
   d. Ja, via business angels/venture capital
   e. Ja, via Qredits Microfinanciering
   f. Ja, via familie of vrienden
   g. Ja, anders namelijk
   h. Nee

5. Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft <uw bedrijf u> van <uw bank> financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen.

   Heeft u dergelijke informatie gelezen?
   a. Ja, ik heb de documentatie van begin tot eind gelezen
   b. Ja, ik heb de documentatie grotendeels gelezen
   c. Ja, ik heb de documentatie deels gelezen
   d. Nee

6. Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft u van <uw bank> financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen.

   In hoeverre was onderstaande informatie in deze financieringsdocumentatie duidelijk voor u?
   a. De hoofdsom of de kredietlimiet
   b. De looptijd van de financiering
   c. De wijze van aflossing
   d. Het vaste rentepercentage of de opslag en referentierente bij een variabel rentetarief
   e. De periode waarover de rente wordt berekend
   f. Onder welke omstandigheden vaste en variabele rentetarieven, provisies en kosten kunnen wijzigen
   g. Provisies en kosten
   h. De zekerheden die worden gevestigd
   i. Of ik mij privé heb verbonden aan de <if sample 1: zakelijke> financiering (middels borgstelling of een hypotheekrecht op mijn huis)

j. De omstandigheden waaronder <insert answer S02a / S02b> de financiering mag opeisen
k. De voorwaarden voor geheel of gedeeltelijk vervroegd aflossen
l. De geldigheidsduur van het aanbod

1. Zeer onduidelijk
2. Onduidelijk
3. Niet duidelijk, niet onduidelijk
4. Duidelijk
5. Zeer duidelijk
6. Weet ik niet
7. Niet van toepassing

E. Beheerfase

1. Welke van onderstaande uitspraken over <de financiering van uw bedrijf/uw financiering> zijn op <uw bedrijf/u> van toepassing?
   a. De lening kent een vast rentepercentage gedurende de gehele looptijd van de lening
   b. De lening kent een vast rentepercentage gedurende een rentevaste periode die korter is dan de looptijd van de lening
   c. De lening of het rekening-courantkrediet bij <uw bank> kent een variabel rentepercentage, gebaseerd op een referentierente (bv Euribor, basisrente) plus één of meer opslagen
   d. Gedurende de looptijd van de financiering <heeft mijn bedrijf/heb ik> <uw bank> gevraagd om tussentijds eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen (denk aan: wijze van aflossen, verhoging van het krediet)
   e. <Uw bank> heeft gedurende de looptijd van de lening aangegeven te onderzoeken of <mijn bedrijf/ik> aan alle financiële verplichtingen kan blijven voldoen en/of <mijn bedrijf/mij> gevraagd extra informatie en documenten aan te leveren
   f. <Mijn bedrijf heeft/Ik heb> (een deel van) de financiering vervroegd afgelost en daarvoor een vergoeding betaald
   g. Aan het einde van de looptijd van de financiering was de lening nog niet (volledig) afgelost
   h. <Mijn bedrijf heeft/Ik heb> ervaring met het aflopen van de rentevaste periode van de lening. Ter verduidelijking: hiermee wordt niet bedoeld het aflopen van een afspraak over de rente opslag(en) bij een rekening-courantkrediet.

   1. Van toepassing
   2. Niet van toepassing

2. Heeft <uw bank> < uw bedrijf/ u> van tevoren geïnformeerd over het binnenkort aflopen van de rentevaste periode? van uw lening? (dit hoeft nog geen nieuw rentevoorstel te zijn geweest)
   a. Ja, minder dan twee maanden van tevoren
   a. Ja, meer dan twee maanden van tevoren
   b. Nee
   c. Weet ik niet meer

3. Heeft <uw bank> van tevoren een voorstel gedaan voor een nieuwe rente en een nieuwe rentevaste periode van de lening??
   a. Ja, minder dan vier weken van tevoren
   b. Ja, meer vier weken van tevoren
   c. Nee
   d. Weet ik niet meer

4. U heeft aangegeven dat lening of het rekening-courantkrediet een variabel rentepercentage kent. Heeft uw bedrijf ervaring met aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief?
   a. Ja
   b. Nee

5. Heeft <uw bank> <uw bedrijf/u> naar uw mening voldoende geïnformeerd over de aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief en achtergrond daarvan?
   a. Ja
   b. Nee

6. U heeft aangegeven dat <uw bedrijf/u> gedurende de looptijd van de financiering aan <uw bank> heeft gevraagd om tussentijds eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen. Om welke aanpassing(en) ging het?

7. Heeft <uw bank> ingestemd met het voorstel tot aanpassing?
   a. Ja
   b. Gedeeltelijk
   c. Nee

8. Heeft <uw bank> haar besluit, om <niet/gedeeltelijk> in te stemmen met het voorstel tot aanpassing, naar uw mening voldoende gemotiveerd? Zo ja, kunt u zich vinden deze motivering?
   d. Ja, de bank heeft haar besluit gemotiveerd en ik kan mij vinden in deze motivering
   e. Ja, de bank heeft haar besluit gemotiveerd maar ik kan mij niet vinden in deze motivering
   f. Nee, de bank heeft haar besluit geheel niet of naar mijn mening onvoldoende gemotiveerd

9. U heeft aangegeven dat <uw bedrijf/u> een deel van de financiering vervroegd heeft afgelost en daarvoor een vergoeding heeft betaald aan <uw bank> In hoeverre was duidelijk hoe deze vergoeding is berekend?
   a. Zeer onduidelijk
   b. Onduidelijk
   c. Niet duidelijk, niet onduidelijk
   d. Duidelijk
   e. Zeer duidelijk

10. U heeft aangegeven dat <de lening van uw bedrijf/uw lening> aan het eind van de looptijd nog niet volledig was afgelost. <Is uw bedrijf/Bent u> hierover geïnformeerd door <uw bank>?
   a. Ja, meer dan 2 maanden voor het einde van de looptijd

b. Ja, tussen de 1 en de 2 maanden voor het einde van de looptijd
c. Ja, minder dan een maand voor het einde van de looptijd
d. Nee
e. Weet ik niet

F. Bijzonder beheer

1. Is de financiering bij <uw bank> op enig moment onder Bijzonder beheer (ook wel Intensief beheer genoemd) geplaatst?

Toelichting: Bijzonder beheer is een vorm van geïntensiveerd beheer voor financieringen die een verhoogd risico voor de bank vormen

a. Ja
b. Nee
c. Weet ik niet

2. Geef a.u.b. per stelling aan of deze op u van toepassing is
   a. <Uw bank> heeft toegelicht waarom de financiering is overgedragen aan bijzonder beheer
   b. <Uw bank> heeft toegelicht hoe het traject bij bijzonder beheer eruit gaat zien
   c. <Uw bank> heeft aangegeven welke persoon of welke afdeling het aanspreekpunt zal zijn in bijzonder beheer
   d. De contactpersoon bij bijzonder beheer is goed bereikbaar
   e. Gemaakte afspraken worden schriftelijk of digitaal bevestigd door <uw bank>
   f. <Uw bank> heeft als onderdeel van het bijzonder beheer externe partijen (zoals adviseurs of taxateurs) ingeschakeld
   g. Samen met <uw bank> is een herstelplan opgesteld en voorwaarden opgesteld om bijzonder beheer weer te kunnen verlaten
   h. Bijzonder beheer is inmiddels verlaten. Er is niet langer sprake van een verhoogd risico en mijn financiering valt weer onder regulier beheer.
   i. <Uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> extra financiering gegeven als onderdeel van het herstelplan
   j. <Uw bank> heeft geoordeeld dat het bijzonder beheer niet (snel genoeg) tot verbetering leidt en zodoende de financiering opgeëist en eventuele zekerheden of borgstelling uitgewonnen
   k. <Uw bank> heeft <het dossier van mijn bedrijf/mijn dossier> overgedragen aan een incassobureau

   1. Van toepassing
   2. Niet van toepassing

3. U heeft aangegeven dat <uw bank> als onderdeel van het bijzonder beheertraject externe partijen (zoals adviseurs of taxateurs) heeft ingeschakeld. Betaalt < uw bedrijf/u> de kosten voor deze externe partij(en) zelf?
   a. Ja
   b. Nee

c. Weet ik niet

4. Heeft <uw bank> <uw bedrijf/u> van te voren duidelijk gemaakt hoe de kosten voor deze externe partij(en) betaald worden?
   a. Ja, <uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> hier van tevoren over geïnformeerd
   b. Nee, <uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> hier van tevoren niet of niet voldoende over geïnformeerd
   c. Weet ik niet

G. Klachten en geschillen

1. Heeft <uw bedrijf/u> op enig moment een klacht ingediend bij <uw bank>?
   a. Ja
   b. Nee

2. Op welke fase van de financiering had deze klacht vooral betrekking?
   a. Oriëntatie/aanvraagfase
   b. Beheer fase
   c. Bijzonder beheer fase
   d. Anders namelijk

3. Geef a.u.b. per stelling aan of deze op <uw bedrijf/u> van toepassing is
   a. <Uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> geïnformeerd over de manier waarop een klacht ingediend kan worden
   b. <Uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> geïnformeerd over de manier waarop een klacht wordt behandeld
   c. <Uw bank> heeft de ontvangst van de klacht bevestigd
   d. <Uw bank> heeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht aangegeven binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld
   e. <Uw bank> heeft de klacht binnen een redelijke termijn behandeld
   f. <Uw bank> heeft niet inhoudelijk gereageerd op de klacht
   g. <Uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> naar aanleiding van de klacht gevraagd aanvullende informatie aan te leveren
   h. Het indienen van de klacht heeft voor <mijn bedrijf/mij> als klant negatieve gevolgen gehad. <Uw bank> is <mijn bedrijf/mij> anders gaan behandelen en/of de dienstverlening van <Uw bank> is minder goed geworden
   i. <Uw bank> heeft <mijn bedrijf/mij> in eerste instantie geen passende oplossing geboden voor de klacht

   1. Van toepassing
   2. Niet van toepassing

4. U heeft aangegeven dat het indienen van de klacht voor uw bedrijf als klant negatieve gevolgen heeft gehad. De bank is uw bedrijf anders gaan behandelen en/of de dienstverlening van de bank is minder goed geworden. Kunt u dit toelichten met een concreet voorbeeld?

5. U heeft aangegeven dat uw bedrijf niet tevreden is met de door de bank geboden oplossing voor de klacht. Kunt u uw klacht kort beschrijven en aangeven waarom u van mening bent dat de door bank geboden oplossing niet passend is?

6. U heeft aangegeven dat <uw bedrijf/u> niet tevreden <is/bent> met de door <uw bank> geboden oplossing voor de klacht. Heeft <uw bank> <uw bedrijf/u> de mogelijkheid geboden de klacht voor een tweede beoordeling voor te leggen aan een andere afdeling of persoon binnen de bank?
   a. Ja
   b. Nee
   c. Weet ik niet

7. U heeft aangegeven dat <uw bedrijf/u> niet tevreden <is/bent> met de door <uw bank> geboden oplossing voor de klacht. Heeft <uw bedrijf/u> vervolgstappen genomen?
   a. Ja
   b. Nee

8. Welke vervolgstappen heeft <uw bedrijf/u> genomen?
   a. Extern advies ingewonnen
   b. Overgestapt naar een andere financier
   c. Een klacht ingediend bij Kifid
   d. Het probleem aangekaart bij een andere afdeling of het hoofdkantoor van de financier
   e. Een advocaat in de arm genomen en/of naar de rechter gestapt
   f. Anders namelijk

9. Hebben deze vervolgstappen uiteindelijk geleid tot een voor uw bedrijf bevredigende afhandeling van de klacht?
   a. Ja
   b. Nee

10. U heeft aangegeven dat uw bedrijf ook na de genomen vervolgstappen niet tot een bevredigende oplossing van de klacht is gekomen. Kunt u dit kort toelichten?

H. Tevredenheid

1. Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van <uw bank> in onderstaande fase(n) met betrekking tot de <zakelijke> financiering?
   a. Oriëntatie-/aanvraagfase
   b. Beheerfase
   c. Bijzonder beheerfase
   d. Afhandeling van klachten en geschillen
   e. De wijze waarop <uw bank> mij van dienst is geweest tijdens de coronacrisis

   1. 1
   2. 2
   3. 3

4. 4
5. 5
6. 6
7. 7
8. 8
9. 9
10. 10

2. U heeft aangegeven de dienstverlening van uw bank in een of meerdere fase(n) als ondermaats te hebben ervaren (rapportcijfer 5 of lager). Kunt u dit toelichten?

3. U heeft aangegeven de dienstverlening van uw bank als voldoende of goed te hebben ervaren (rapportcijfer 6 of hoger). Kunt u dit toelichten?

I. Bekendheid Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

1. In hoeverre bent u bekend met het bestaan van de op 1 juli 2018 in werking getreden Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?
   a. Goed mee bekend
   b. Ken ik alleen van naam
   c. Nooit van gehoord

2. Op welke manier bent u bekend geraakt met het bestaan van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

   a) Via mijn bank (gesprek, website, mailing, brochure)
   b) Via mijn adviseur/boekhouder
   c) Via berichtgeving in de media, op internet of in vakliteratuur
   d) Via branchevereniging
   e) Via collega's, zakenpartners of branchegenoten
   f) Anders, namelijk : [O]
   g) Weet ik niet

3. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de Gedragscode Kleinzakelijke financiering?
   a. Ik heb de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering goed doorgenomen
   b. Ik vind de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering een helder en duidelijk geschreven document
   c. De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering maakt mij duidelijk wat ik als klant kan verwachten van een bank wanneer ik een financiering afneem
   d. De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering versterkt mijn positie in het financieringsproces
   e. Mijn bank handelt bij kredietverlening aan: mijn bedrijf in overeenstemming met de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

1. Helemaal oneens
2. Oneens
3. Niet eens, niet oneens
4. Eens
5. Helemaal eens
6. Weet niet

4. U heeft aangegeven dat uw bank bij kredietverlening aan uw bedrijf niet of niet geheel in overeenstemming handelt met de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Kunt u kort beschrijven op welke onderdelen van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering dat betrekking heeft?

5. Zijn er elementen die naar uw mening ontbreken in de gedragscode?
   a) Ja, namelijk…
   b) Nee

J. Afsluitende vragen

1. Heeft u naar aanleiding van deze enquête nog aanvullende opmerkingen?

Bijlage C Gesprekspartners

In het kader van de evaluatie zijn gesprekken gevoerd met de volgende deelnemende banken:

- ABN AMRO
- ING
- NIBC
- Rabobank
- Triodos
- Volksbank

Daarnaast hebben SEO en de UvA gesproken met de volgende stakeholders:

- AFM
- Kifid
- Ministerie van Economische zaken en klimaat
- Ministerie van Financiën
- ONL voor Ondernemers
- Stichting MKB Financiering
- VNO-NCW

seo economisch onderzoek

Roetersstraat 29 . 1018 WB Amsterdam . T (+31) 20 525 16 30 . F (+31) 20 525 16 86 . www.seo.nl