

Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering



Amsterdam, december 2018
In opdracht van de Nederlandse Vereniging van Banken

Monitoring Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

Implementatie en nulmeting 2018

Bert Hof
Ward Rougoor
Joost Witteman
(SEO Economisch Onderzoek)
Jeroen Ligterink
(Universiteit van Amsterdam)

m.m.v. Dario Jongerius (SEO)



seo economisch onderzoek

“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. 2018-107

ISBN 978-90-6733-954-4

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 © 2018 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

Samenvatting

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering in werking getreden. Deze gedragscode geldt voor alle banken die lid zijn van de NVB en actief zijn op het gebied van kredietverlening aan het kleinzakelijke segment. Dit rapport bevat de monitoring van de code over 2018. De nadruk ligt op de wijze waarop banken de invoering van de gedragscode ter hand hebben genomen ('implementatie') en op een 'nulmeting' van ervaringen van kleinzakelijke klanten met betrekking tot geselecteerde thema's van de code.

Doelen monitoring en toegepaste methoden

De gedragscode wordt gemonitord om inzicht te bieden in de naleving, werking en effectiviteit van de code. De keuze voor de implementatie van de code als onderwerp sluit aan op de recente invoering van de code. De nulmeting van klantervaringen sluit hier eveneens op aan: de meeste financieringen die in 2018 lopen, zijn aangegaan in de periode vóór de gedragscode. Door in 2018 een nulmeting van klantervaringen uit te voeren, kunnen vervolgmetingen in latere jaren inzicht bieden in de effecten van de code. In 2021 is een evaluatie van de gedragscode gepland.

De monitoring over 2018 is uitgevoerd middels interviews met banken, deskresearch en een enquête onder kleinzakelijke klanten. De interviews en deskresearch zijn gericht op het implementatietraject van de gedragscode. De enquête onder kleinzakelijke klanten is gericht op ervaringen met betrekking tot geselecteerde thema's van de code.

De Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

De 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 stelt normen voor zowel de precontractuele als de contractuele fase. Hierbij worden oriëntatiefase, aanvraagfase en beheerfase onderscheiden. Onderdeel van de beheerfase zijn bijzonder beheer en de klachten- en geschillenbeslechting. De gedragscode biedt tevens toegang tot een nieuw 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.

Doelen en werking

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 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.

De gedragscode kan de positie van kleinzakelijke klanten langs twee kanalen versterken: via gedragsregels voor de kredietverlening van banken en via de gedragscode als informatief document.

Klanten kunnen door de code meer duidelijkheid en zekerheid ervaren en een sterkere positie krijgen als banken als gevolg van de code hun kredietverleningsproces aanpassen (het eerste kanaal). Denk hierbij aanpassingen aan de genoemde toegang tot Kifid, normen als te hanteren termijnen bij renteherzieningen en normen voor de informatievoorziening in bijvoorbeeld de oriëntatie- en aanvraagfase van financieringen. Daarnaast kunnen klanten de gedragscode gebruiken als informatief document en op deze wijze meer duidelijkheid en zekerheid ervaren (het tweede kanaal). Voor de effecten via het eerste kanaal (aanpassingen in het kredietverleningsproces) is het niet noodzakelijk dat klanten de gedragscode zelf kennen en gebruiken (het tweede kanaal).

Uitkomsten: implementatieproces

In de maanden na de ingangsdatum van de code zijn gesprekken gevoerd met alle negen bij de NVB aangesloten banken die de code implementeren. Deze gesprekken waren gericht op het implementatieproces van en de eerste ervaringen met de code.

De banken geven aan geen onoverkomelijke obstakels te hebben ervaren bij de implementatie van de code. Het vaakst genoemde knelpunt betreft de scope van de code. In uitzonderingsgevallen (commanditaire vennootschappen, particulier vastgoedbeleggen, consolidatie) is niet altijd eenvoudig te bepalen of de code van toepassing is. Daarbij speelt dat de betrokken banken ieder op hun eigen manier klantsegmenten hebben gedefinieerd en er voor de code noodzakelijkerwijs een middenweg is gezocht. De implementatie van de code betekende dat wijzigingen in de ICT-systemen moesten worden doorgevoerd.

De banken geven aan dat de code niet heeft geleid tot een compleet andere werkwijze ten aanzien van kredietverlening in het kleinzakelijke segment. De doorgevoerde wijzigingen zijn gericht op het verminderen van mogelijke verschillen in het dienstverleningsproces tussen klanten in het kleinzakelijke segment. De belangrijkste meerwaarde van de code is dat er een duidelijke standaard is waaraan de kleinzakelijke kredietverlening moet voldoen.

De code heeft in de praktijk een breder bereik gekregen dan de klantpopulatie die formeel onder de code valt, doordat vrijwel alle banken het onwenselijk vinden om 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: dat is voorbehouden aan de klanten en financieringen zoals gedefinieerd in de code.

Tot slot geven verschillende banken aan al in 2016 en 2017 wijzigingen te hebben doorgevoerd in lijn met het gedachtegoed van de code.

Uitkomsten: nulmeting klantenervaringen

Om na te gaan in welke mate de kredietverlening aan kleinzakelijke klanten momenteel (d.w.z. in 2018 en eerder) aansluit bij de gedragscode is middels een enquête onder kleinzakelijke klanten een nulmeting gemaakt van de bancaire dienstverlening in dit klantsegment. De analyses zijn verricht op 814 respondenten die aangaven financiering te hebben verkregen van één van de banken die de Code Kleinzakelijke Financiering hebben onderschreven.

Respondenten zijn in de regel tevreden over de verschillende onderdelen van de financieringsketen, maar wel in mindere mate over de afhandeling van klachten en geschillen. Klanten ervaren de verstrekte informatie bij oriëntatie op financiering en de financieringsdocumentatie overwegend als duidelijk. Ongeveer 70 procent geeft aan een voldoende heldere indicatie van de duur van het beoordelingsproces van een aanvraag te hebben gekregen en ongeveer 75 procent van de afgewezen aanvragers vindt dat daarvoor gemotiveerde uitleg is gegeven.

Meer dan de helft van de klanten wordt minstens twee maanden voor het aflopen van de rentevaste periode daarover geïnformeerd en ontvangt minimaal vier weken voor het aflopen van de rentevaste periode een voorstel voor een nieuwe rente. Ongeveer 85 procent is voldoende geïnformeerd over aanpassingen in de opslagen van variabele rentetarieven. Ongeveer 70 procent van de klanten met vervroegde aflossingen vindt de opbouw van de vergoeding hiervoor (zeer) duidelijk. Bijna 15 procent van de respondenten geeft aan niet te zijn geïnformeerd over het feit dat hun lening aan het einde van de looptijd nog niet volledig was afgelost.

Volgens de respondenten zijn banken vaak duidelijk over en in het proces van bijzonder beheer. Negen procent van de klanten met een financiering geeft aan op enig moment een klacht bij hun bank te hebben ingediend. Klachten lijken vaker te worden ingediend door respondenten wiens financiering op enig moment in bijzonder beheer heeft gezeten. Niet alle klanten worden geïnformeerd over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen en over de manier waarop klachten behandeld worden. Ook krijgen niet alle klanten inhoudelijke reactie op hun klacht en krijgen ze niet altijd in eerste instantie een passende oplossing aangeboden.

Bijna de helft van de respondenten kent de code niet, wat kan worden verklaard uit de recente inwerkingtreding van de code. Respondenten die de code goed kennen, vinden de code een helder document en zijn van mening dat de code hun positie in het financieringsproces versterkt en dat de code duidelijk maakt wat zij kunnen verwachten van hun bank.

Conclusies

Op basis van deze eerste monitoring kan worden geconcludeerd dat de implementatie van de gedragscode succesvol lijkt te zijn verlopen. De code heeft daarbij een breder bereik gekregen dan de klantpopulatie die formeel onder de code valt. De code fungeert als standaard waaraan de kleinzakelijke kredietverlening moet voldoen. Verschillende banken hebben aangegeven al in 2016 en 2017 wijzigingen te hebben doorgevoerd in lijn met het gedachtegoed van de code.

Over het effect van de gedragscode op klanten kan nog geen uitspraak worden gedaan: daarvoor zijn vervolgmetingen nodig. De nulmeting in de vorm van een enquête onder 814 financiële beslissers in het kleinzakelijke segment laat zien dat klanten in dit segment veelal positief zijn over de dienstverlening van hun bank. Respondenten zijn in de regel tevreden over de verschillende onderdelen van de financieringsketen, maar wel in mindere mate over de afhandeling van klachten en geschillen.

Inhoud

Samenvatting	i
1 Inleiding	1
2 Implementatie gedragscode	5
2.1 Inleiding	5
2.2 Implementatie van de code.....	5
2.3 Knelpunten bij de implementatie	6
2.4 Wijzigingen ten opzichte van eerdere praktijk.....	7
2.5 Aanpassing in documentatie.....	9
2.6 Best practices, lessen en discussiepunten	10
2.7 Conclusies.....	11
3 Enquête onder klanten	13
3.1 Opzet enquête.....	13
3.2 Respons enquête.....	14
3.3 Oriëntatie	17
3.4 Aanvraag	20
3.5 Beheer.....	26
3.6 Bijzonder beheer.....	30
3.7 Klachten en geschillen.....	32
3.8 Tevredenheid.....	36
3.9 Bekendheid code	38
3.10 Conclusies.....	39
4 Tot slot	41
Literatuur	43
Bijlage A Financieringen die onder de code vallen	45
Bijlage B Samenstelling projectgroep en interviews	47
Bijlage C Enquêtevragen	49

1 Inleiding

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering in werking getreden. Dit rapport bevat de monitoring van deze code over 2018. De nadruk ligt op de wijze waarop banken de invoering van de gedragscode ter hand hebben genomen en op een 'nulmeting' van ervaringen van kleinzakelijke klanten met betrekking tot geselecteerde thema's van de code.

Achtergrond

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (hierna 'gedragscode' of 'code') in werking getreden¹. 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 negen bij de NVB aangesloten banken en stakeholders. De code bevat normen die gelden voor al deze banken, die verschillen in omvang, klantsegmenten, aangeboden financieringsproducten en processen.

Tekstvak 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 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 of 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 nieuw 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-financierien/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

¹ Nederlandse Vereniging van Banken (januari 2018), Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. Zie: <https://www.nvb.nl/thema-s/ondernemen-financierien/3950/gedragscode-kleinzakelijke-financiering.html> en <https://www.nvb.nl/veelgestelde-vragen/ondernemen-financierien/3925/gedragscode-kleinzakelijke-financiering-gedragscode.html>

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.

Doel rapportage en methoden

De gedragscode wordt gemonitord om inzicht te bieden in de naleving, werking en effectiviteit van de code. Deze rapportage bevat de monitoring over 2018. De nadruk ligt op de wijze waarop banken de invoering van de gedragscode ter hand hebben genomen ('implementatie') en op een 'nulmeting' van ervaringen van kleinzakelijke klanten met betrekking tot geselecteerde thema's van de code.

De keuze voor de implementatie van de code als onderwerp sluit aan op de recente invoering van de code per 1 juli 2018. De nulmeting van klantervaringen sluit hier eveneens op aan: de meeste financieringen die in 2018 lopen, zijn aangegaan in de periode vóór de gedragscode. Door in 2018 een nulmeting van klantervaringen uit te voeren, kunnen vervolgmetingen in latere jaren inzicht bieden in de effecten van de code. In 2021 is een evaluatie van de gedragscode gepland.

De monitoring over 2018 is uitgevoerd middels interviews met banken, deskresearch en een enquête onder kleinzakelijke klanten. De interviews en deskresearch zijn gericht op het implementatietraject van de gedragscode. De enquête onder kleinzakelijke klanten is gericht op ervaringen met betrekking tot geselecteerde thema's van de code.

De reden dat een klantenenquête de basis is voor de nulmeting is dat de klant de meest logische 'meeteenheid' is om vast te stellen of de gedragscode slaagt in haar doel. Een strikt nalevingsonderzoek waarbij per norm uit de code op een 0/1-manier wordt vastgesteld of er sprake is van 'naleving' of niet, past niet goed bij de opzet van de gedragscode². Deze is immers gericht op het scheppen van duidelijkheid voor kleinzakelijke klanten in de onderdelen van het proces van oriëntatie, afsluiten en beheer middels bijvoorbeeld tijdige informatievoorziening.

Beleidstheorie

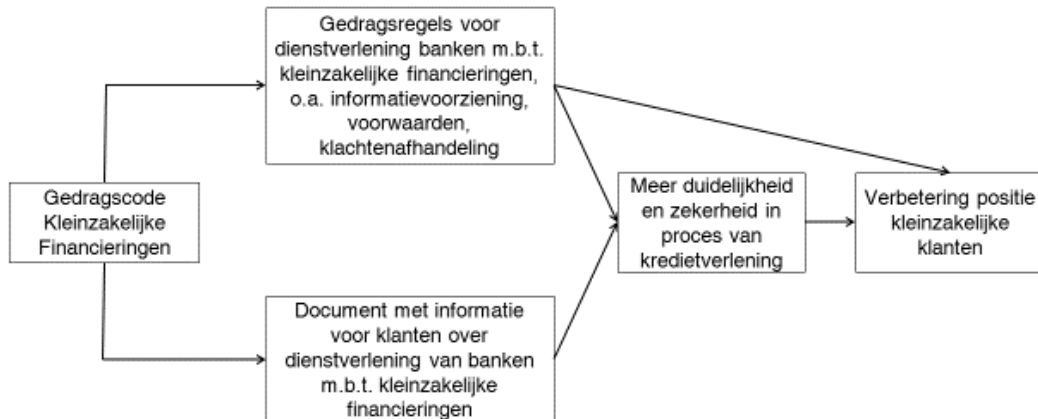
Figuur 1.1 illustreert de werking van de gedragscode. Langs twee kanalen kan de gedragscode de positie van kleinzakelijke klanten versterken:

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

Wat de gedragsregels betreft gaat het om afspraken zoals de toegang tot Kifid (zie Tekstvak 1.1) en normen als te hanteren termijnen bij renteherziening. Ook informatievoorziening speelt bij de gedragsregels een rol, bijvoorbeeld bij de oriëntatie op en aanvraag van financiering. Overigens is het mogelijk dat klanten de gedragscode zelf niet kennen (onderste deel van de figuur), maar wel meer duidelijkheid en zekerheid ervaren doordat banken hun kredietverleningsproces aanpassen (bovenste deel van de figuur).

² Afgezien daarvan vallen de meeste financieringen in 2018 nog niet onder de code.

Figuur 1.1 Beoogde werking van de gedragscode



Bron: SEO Economisch Onderzoek

Uit bovenstaande gestileerde beleidstheorie 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 in concreto een verandering in de dienstverlening. Merk hierbij op dat banken mogelijk vóór invoering van de gedragscode al in een verbeterproces van hun kredietverlening zitten. In dat geval is het moeilijk om veranderingen in de kredietverlening één op één aan de code te koppelen. Versterking van de positie *via de gedragscode als informatief document* vereist dat klanten de code kennen, de informatie erin duidelijk en relevant vinden en deze informatie in de praktijk gebruiken.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op het implementatieproces van de code en is gericht op de banken. Hoofdstuk 3 bevat de resultaten van de uitgevoerde enquête onder kleinzakelijke klanten. Hoofdstuk 4 zet de conclusies op een rij.

2 Implementatie gedragscode

Uit met de banken gevoerde gesprekken over de implementatie van de gedragscode volgt dat alle banken aangeven compliant te zijn met de code en dat er geen onoverkomelijke obstakels zijn geweest bij de implementatie. De code heeft in de praktijk een breder bereik gekregen dan de klantpopulatie die formeel onder de code valt. De banken zijn in algemene zin positief over de code. De belangrijkste meerwaarde is dat er een duidelijke standaard is waaraan de kleinzakelijke kredietverlening moet voldoen.

2.1 Inleiding

In de maanden direct na de ingangsdatum van de code (1 juli 2018) zijn gesprekken gevoerd met alle negen bij de NVB aangesloten banken die de code implementeren (zie Bijlage B). Deze gesprekken waren gericht op het implementatieproces van en de eerste ervaringen met de code. Hierbij was er ruimte om lessen, discussiepunten en ‘best practices’ te bespreken. De interviews waren semigestructureerd naar de onderwerpen:

- wijze van implementatie van de code,
- knelpunten,
- de invulling van de normen van de code,
- wijzigingen ten opzichte van de eerdere praktijk,
- en de eerste ervaringen met toepassing van de code.

In de gesprekken is gevraagd naar documenten die het verschil in voorwaarden en werkwijze tussen de periode vóór en na de code illustreren. Dit betreft met name de algemene (krediet)voorwaarden, de website, folders, flyers en leaflets die banken verstrekken. Deze documenten zijn doorgenomen en de inzichten daaruit zijn verwerkt in onderhavig hoofdstuk.

Het vervolg van dit hoofdstuk beschrijft op basis van de interviews en deskresearch de ervaringen van banken met het implementeren van de code. Deze ervaring kan verschillen per bank. Daar waar banken uiteenlopende ervaringen hebben, beschrijven we deze zonder daarbij de betreffende banken met naam en toenaam te noemen.

2.2 Implementatie van de code

De code is grotendeels intern bij de banken geïmplementeerd in de eerste helft van 2018. Daarvóór hebben de drie grootste banken in NVB-beraad de rode lijnen van de code uiteengezet. Eind 2017/begin 2018 zijn de kleinere banken aangehaakt, zodat gezamenlijk kon worden gesproken over afbakening, definities en openstaande discussiepunten.

Het proces van implementatie verschilt tussen banken. De drie grote banken bieden een uitgebreid scala aan financieringsproducten aan, aan zowel hele kleine als hele grote zakelijke klanten. Voor deze banken was de eerste stap van de implementatie het uitvoeren van een interne inventarisatie van de scope van de code. Deze inventarisatie had betrekking op zowel het productaanbod als het type klanten dat deze producten afneemt. Voor veel producten geldt dat slechts een deel van de

klanten onder de code valt. Na de inventarisatie volgde voor deze banken een zogenoemde ‘gap analyse’ om na te gaan op welke punten de code wijzigingen voorschrijft ten opzichte van de bestaande praktijk. Het doorvoeren van wijzigingen binnen de context van een grote bank vraagt uitgebreide interne en externe afstemming. Intern zijn productmanagers betrokken alsook de afdelingen risk, legal en compliance. Een aantal banken geeft aan extern juridisch advies te hebben ingewonnen.

De communicatie met en consultatie van stakeholders (zoals de ministeries van EZK, Financiën, AFM, ACM, DNB, MKB-Nederland en ONL voor ondernemers) over de code verliep via de NVB. Enkele banken geven aan ook afzonderlijk met stakeholders te hebben gesproken.

De kleinere banken hebben in de regel één of enkele kleinzakelijke producten, normaliter een rekeningcourantfaciliteit en een zakelijke lening. In een enkel geval biedt een kleine bank enkel zakelijke vastgoedfinanciering aan. Ook leasing en factoring komen voor. Bij het implementatieproces van kleinere banken zijn logischerwijze minder mensen betrokken. Desalniettemin vergt de implementatie ook bij deze banken afstemming tussen verschillende afdelingen en een relatief even grote inspanning.

Een stap die alle banken hebben moeten zetten is het inlichten en opleiden van personeel ten aanzien van de code. Middels informatieverschaffing in nieuwsbrieven, op intranet en in informatiebijeenkomsten en *roadshows* vragen de banken intern aandacht voor het onderwerp. Specifiek voor accountmanagers hebben banken interne opleidingen en assessments georganiseerd. De grote banken doen dit veelal in de vorm van digitale e-colleges of webinars. Om accountmanagers bij te staan hebben enkele banken een centrale FAQ ingericht. Een aantal banken heeft tevens wijzigingen doorgevoerd in het CRM-systeem, zodat accountmanagers op de juiste momenten geattendeerd worden op bijvoorbeeld een aflopende rente. In het geval van een afgewezen financieringsaanvraag zal het CRM-systeem daarnaast vragen de afwijzingsredenen vast te leggen. Om te controleren of deze wijze van werken complete dossiers oplevert die compliant zijn met de code, staat later dit jaar een aantal *deep dives* gepland waarin dossiers worden doorgelicht.

Alle negen banken geven aan compliant te zijn met de code. In een enkel geval loopt het proces van aanpassing van de Algemene Voorwaarden nog, maar dit betreft wijzigingen die breder zijn dan de code alleen.

2.3 Knelpunten bij de implementatie

De banken geven aan geen onoverkomelijke obstakels te hebben ervaren bij de implementatie van de code. Wel zijn banken hier en daar tegen praktische en inhoudelijke knelpunten aangelopen.

Het vaakst genoemde knelpunt betreft de scope van de code (zie ook Bijlage A). De code is van toepassing op ondernemingen met een (verwachte) jaaromzet op groepsniveau van € vijf miljoen of minder.³ Banken segmenteren echter veelal op basis van het obligo⁴ of het uitstaande krediet.

³ Daarnaast kunnen banken ervoor kiezen een grens van € 2 miljoen aan totale hoofdsom van financieringen bij de financier toe te passen.

⁴ De totale hoofdsom van financieringen bij de bank.

In een aantal gevallen kan niet met één druk op de knop worden nagegaan of een bestaande klant onder de code kan gaan vallen. Jaaromzet en obligo moeten soms over meerdere juridische entiteiten worden opgeteld. Verder geldt de code niet voor particulier vastgoed, maar de grens tussen een particuliere vastgoedbelegger en een zakelijke partij op zoek naar vastgoedfinanciering is niet altijd even helder. Iets vergelijkbaars geldt in het geval van een financieringsaanvraag van een commanditaire vennootschap waarin één of meerdere vennoten onder de code vallen en andere (grotere) niet. De exacte scopebepaling was tevens een van de onderwerpen waarover binnen de NVB het langst is gediscussieerd.

Een ander genoemd knelpunt betreft het doorvoeren van de wijzigingen in de ICT-systemen, onder andere samenhangend met bovengenoemde afbakening van de reikwijdte van de code. Daarbij geldt dat met name de grotere banken te maken hebben met *legacy* systemen waarin wijzigingen relatief meer tijd kosten. Voor banken met een relatief klein kleinzakelijk segment is dit in mindere mate het geval, maar ook deze moeten systemen, processen en werkinstructies aanpassen.

Een ander knelpunt ervaren banken doordat de klant vaak weinig geneigd is zich te verdiepen in de kredietfinancieringsdocumentatie. Dit geeft het risico dat de code niet erg 'leeft' bij klanten. De banken geven aan weinig tot geen reacties te hebben gehad van klanten op de inwerkingtreding van de code.⁵ Deze is echter nog van recente aard.

De meeste banken sturen de code niet actief toe aan hun (toekomstige) klanten, wel verwijst financieringsdocumentatie naar de code en hebben banken op hun website een pagina ingericht over de code waarin tevens wordt doorverwezen naar de NVB. Voor een deel sluit de code hierbij aan door juist deze documentatie toegankelijker te maken.

Tot slot noemen banken het onderwerp doorverwijzen en stapelen. Actief doorverwijzen botst in de ervaring van banken soms met de zorgplicht, namelijk als een bank een aanvraag afwijst omdat zij de klant niet verantwoord een lening kan bieden. Ook komt het voor dat de bank geen vaste partners heeft om naar door te verwijzen. Ten aanzien van gestapelde financiering vragen sommige banken zich af of de klant wel zit te wachten op financiering vanuit verschillende partijen. De code stelt doorverwijzen en stapelen overigens niet verplicht.

2.4 Wijzigingen ten opzichte van eerdere praktijk

Alle banken geven aan dat de code niet heeft geleid tot een compleet andere werkwijze ten aanzien van kredietverlening in het kleinzakelijke segment. De doorgevoerde wijzigingen zijn veelal gericht op het officieel vastleggen en bestendigen van bestaande praktijken en het (mede daardoor) verminderen van mogelijke verschillen in het dienstverleningsproces tussen klanten in het kleinzakelijke segment. Zo streefden alle banken bijvoorbeeld reeds na een afgewezen klant op een constructieve manier te voorzien van feedback op de aanvraag. De invulling hiervan was echter vrij, waardoor verschillen konden ontstaan in de werkwijze van accountmanagers. De code was

⁵ Een enkele bank loopt de code actief na met de klant, maar merkt dat de klant hier in de regel weinig waarde aan hecht. Een andere bank heeft actief gebeld met klanten. Deze gaven aan een grotere mate van uniformiteit te ervaren in de informatieverstopping vanuit de bank.

aanleiding voor banken om deze praktijk vast te leggen in werkwijzen en documentatie of een template te ontwikkelen voor afwijzing.

In veel gevallen gold bovendien dat de code vooral vraagt de communicatie en informatieverstrekking over de werkwijze te verduidelijken. Dit geldt in belangrijke mate voor de oriëntatie- en aanvraagfase. Het doel is de klant op deze manier beter geïnformeerd een keuze te laten maken. Veel van de inspanningen van de banken richten zich op betere communicatie, zowel via de website als in de financieringsdocumentatie.

Wat meespeelt is dat toezichthouders AFM en DNB en ook de jurisprudentie in recente jaren hameren op de zorgplicht ten aanzien van kleinzakelijke klanten. Verschillende banken geven aan reeds in 2016 en 2017 wijzigingen te hebben doorgevoerd in lijn met het gedachtegoed van de code.

In termen van concrete wijzigingen ten opzichte van de bestaande praktijk noemen alle banken de mogelijkheid voor kleinzakelijke klanten om een klacht voor te leggen aan Kifid. Verder noemen veel banken dat termijnen die ze hanteerden om hun klanten in te lichten over een aflopende rentevaste periode of een aflopende lening zijn verlengd.

De code stelt dat vaste rentetarieven gedurende de rentevaste periode niet kunnen worden aangepast. In de praktijk kwam dit volgens banken nauwelijks voor, maar dit zou nu ook formeel niet langer mogelijk moeten zijn. De code eist daarnaast dat de bank duidelijk en transparant is over de wijze waarop een eventuele vergoeding voor vervroegd aflossen wordt berekend. Dit heeft bij enkele banken tot wijzigingen geleid. Een enkele bank geeft aan een verouderd product te hebben afgeschaft omdat het niet in lijn was met de code.

Tot slot geven banken aan dat de code niet ‘eenmalig’ is geïmplementeerd, maar doorlopend dient als leidraad om voorgenomen productveranderingen aan te toetsen. Op deze manier kan de code ook toekomstig beleid van de bank mede vormen.

Verder dan de code?

De code betreft een minimumvariant: het staat banken -uiteraard- vrij om op bepaalde punten ‘verder te gaan’ dan de code. Een aantal banken geeft dit vorm door klanten langer van tevoren op de hoogte te stellen van een aflopende vastrentende periode of een aflopende lening. In de meeste gevallen hanteerden deze banken voorheen al langere termijnen dan de code voorschrijft. Een aantal kleinere banken geeft aan op reguliere basis in persoon met klanten te communiceren. Ook dan komt een aflopende vastrentende periode of een aflopende lening al in een vroeg stadium ter sprake.

Vrijwel alle banken geven aan het onwenselijk te achten om verschillende processen in te richten voor klanten die wél of juist niet onder de code vallen. In praktijk betekent dit dat banken bijvoorbeeld alle kleinzakelijke klanten (tot € 10 miljoen omzet) conform de code behandelen. Een aantal kleinere banken geeft aan al hun klanten conform de code te behandelen, ook wanneer deze buiten de formele scope van de code vallen. De code heeft zo in de praktijk een breder bereik gekregen dan de klantpopulatie die formeel onder de code valt (zie Bijlage A). De generieke

uitzondering hierop betreft de mogelijkheid voor klanten om een klacht voor te leggen aan het Kifid. Dit is enkel mogelijk voor klanten die in formele zin onder de code vallen.⁶

Een bank geeft aan in de praktijk voor een aantal producten uit te gaan van de regelgeving die voortkomt uit de Europese hypothekenrichtlijn, welke op een aantal vlakken stringenter is dan de code.⁷ Tot slot geven vrijwel alle banken aan geen gebruik te maken van de optionele grens van € 2 miljoen obligo. Bij deze banken vallen alle klanten met een omzet lager dan € 5 miljoen onder de code, ook die met een obligo van meer dan € 2 miljoen.

2.5 Aanpassing in documentatie

Als onderdeel van de monitoring hebben SEO en UvA een analyse uitgevoerd op de aanpassingen die banken hebben doorgevoerd in hun financieringsdocumentatie en op de website. Het gaat om openbaar beschikbare documentatie of informatieve documentatie die de bank aan de klant beschikbaar stelt in het aanvraagproces. De financieringsovereenkomsten vallen hier niet onder.

Een aantal banken heeft ervoor gekozen de algemene (zakelijk krediet) voorwaarden aan te passen of een tweede set algemene kredietvoorwaarden op te stellen specifiek voor klanten die onder de code vallen. Veelvoorkomende aanpassingen zijn:

- Het opnemen van een paragraaf over de gedragscode en doorverwijzen naar de NVB voor meer info;
- Het aanpassen van de klachtenprocedure, met inbegrip van de mogelijkheid het Kifid te benaderen;
- Verduidelijking van rentetarieven en –opbouw;
- Verduidelijking van de wijze waarop de vergoeding bij vervroegd aflossen wordt berekend, vaak met inbegrip van een voorbeeldberekening;
- Expliciteren onder welke voorwaarden vaste en variabele rentetarieven wijzigen;
- Expliciteren onder welke voorwaarden de bank kan vragen om extra zekerheden;
- Wijziging van de termijnen waarop de bank de klant informeert over het aflopen van de (rentevaste periode van) de lening.

Niet alle banken hebben wijzigingen doorgevoerd in de algemene (zakelijk krediet) voorwaarden. Deze voorwaarden zijn in veel gevallen breder van toepassing dan alleen voor kleinzakelijke klanten, waardoor verwarring zou kunnen ontstaan. In plaats daarvan geven banken invulling aan de code middels informatiebrochures. De code was aanleiding om brochures te actualiseren of samen te voegen. De in deze brochures doorgevoerde wijzigingen hebben betrekking op de thema's uit de code: rentetarieven en -opbouw, vervroegd aflossen, de klachtenregeling en de duur van het aanvraagproces. Meer nog dan in de algemene kredietvoorwaarden bieden brochures de ruimte om klanten te informeren over werkwijzen middels gebruik van rekenvoorbeelden, visuele illustraties of doorverwijzing naar website of klantenservices.

⁶ De code stelt dat hoewel elke financier de bepalingen uit de gedragscode ook mag toepassen op andere soorten klanten en financieringen dan de klanten en financieringen zoals gedefinieerd in de code (zie Bijlage A), het indienen van een klacht bij Kifid in dat geval niet mogelijk is.

⁷ Zie: <https://www.nvb.nl/thema-s/wonen/166/europese-hypothekenrichtlijn-mortgage-credit-directive.html>

Alle banken verwijzen op hun website naar de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering. In de minimale invulling betreft dit een korte mededeling met doorverwijzing naar de website van de NVB. Een aantal banken kiest voor het geven van meer informatie, een filmpje en/of het opnemen van een link om de code direct in te zien of te downloaden.

Voor een aantal banken was de code aanleiding om het geheel van algemene (krediet) voorwaarden en informatievoorziening (brochure, website) naar de klant toe te herzien. In deze gevallen is meestal ook de informatie toegankelijker en concreter gemaakt.

Naleving door banken

De code stelt niet expliciet vast op welke wijze banken de naleving van de code dienen te vertalen naar de documentatie. Dit maakt dat op grond van documentanalyse alleen geen oordeel over naleving kan worden geveld. De eisen die gesteld zijn aan de inhoud van de financieringsdocumentatie hebben betrekking op de financieringsovereenkomsten die niet openbaar zijn en geen integraal onderdeel waren van de analyse.

Op grond van de uitgevoerde analyse kan wel worden geconcludeerd dat banken werk hebben gemaakt van het consistent maken van hun voorwaarden en werkwijzen aan hetgeen de code vraagt. Gehanteerde termijnen voor de behandeling van klachten en het informeren over aflopende kredieten of rentevaste perioden zijn aangepast, informatie over tariefstelling is verhelderd en banken verwijzen duidelijk en veelvuldig naar de code. In de documentatie zijn geen tegenstrijdigheden aangetroffen met hetgeen de code vraagt.

De implementatie van de code naar vastlegging in documentatie lijkt daarmee succesvol verlopen. De volgende stap is het in praktijk brengen van de code en de dienstverlening richting klanten conform code te laten verlopen. Hoofdstuk 3 van deze rapportage gaat in op deze praktijk vanuit het perspectief van de klant.

2.6 Best practices, lessen en discussiepunten

Best practices en lessen

Diverse banken geven aan dat het inrichten van één proces voor alle klanten ervoor zorgt dat ook klanten die in formele zin buiten de code vallen er profijt van hebben. Een aantal banken geeft daarnaast aan de klant bij twijfel conform de code te behandelen.

Verschillende banken geven aan dat de code binnen de bank moet leven. Deze banken hebben de code actief onderdeel gemaakt van het lopende proces. Daarnaast vindt een aantal banken het aan te bevelen om in de eerste maanden na inwerkingtreding extra veel aandacht te besteden aan de wijzigingen middels presentaties, workshops of *roadshows*.

Een bank geeft aan dat de interne auditor als opdracht heeft gekregen de naleving van de code op te nemen in de werkzaamheden.

De banken waarmee is gesproken zijn in algemene zin positief over de code. De belangrijkste meerwaarde is dat er nu een duidelijke standaard is waaraan de kleinzakelijke kredietverlening moet

voldoen. Dit betekent in de regel niet dat er zeer grote wijzigingen zijn doorgevoerd, maar wel dat nu álle klanten kunnen rekenen op (minimaal) dit niveau van dienstverlening.

Discussiepunten

Met name kleine banken geven aan laat in het proces te zijn betrokken bij het opstellen van de code, waardoor de ruimte om actief bij te dragen beperkt was.

Sommige banken geven aan de scope van de code ingewikkeld te vinden of juist niet scherp genoeg. Sommige banken hebben intern een tool ontwikkeld om te bepalen of een financiering wel of niet onder de code valt. Enkele banken geven aan dat de rol van intermediairs in kredietverlening op dit moment onderbelicht is in de code. Sommige banken geven aan dat wat hen betreft de code hier en daar nog verder aangescherpt zou mogen worden, bijvoorbeeld door verlenging van de voorschreven termijnen. Andere banken geven aan nu de code volledig te willen toepassen en op een later moment de code waar nodig aan te passen. Alle banken zijn het erover eens dat de code voldoende ruimte biedt voor individuele banken om waar gewenst verder te gaan dan de code voorschrijft.

2.7 Conclusies

De belangrijkste conclusies uit het voorgaande zijn puntsgewijs:

- Alle banken geven aan compliant te zijn met de code;
- De banken geven aan geen onoverkomelijke obstakels te hebben ervaren bij de implementatie van de code. Het vaakst genoemde knelpunt betreft de scope van de code. In uitzonderingsgevallen (commanditaire vennootschappen, particulier vastgoedbeleggen, consolidatie) is niet altijd eenvoudig te bepalen of de code van toepassing is. Daarbij speelt dat de betrokken banken ieder op hun eigen manier klantsegmenten hebben gedefinieerd en er voor de code een middenweg is gezocht;
- De banken geven aan dat de code niet heeft geleid tot een compleet andere werkwijze ten aanzien van kredietverlening in het kleinzakelijke segment. De doorgevoerde wijzigingen zijn gericht op het verminderen van mogelijke verschillen in het dienstverleningsproces tussen klanten in het kleinzakelijke segment;
- Verschillende banken geven aan reeds in 2016 en 2017 wijzigingen te hebben doorgevoerd in lijn met het gedachtegoed van de code;
- Banken hebben werk gemaakt van het doorvertalen van de code naar algemene (krediet) voorwaarden, brochures en de website;
- De code heeft in de praktijk een breder bereik gekregen dan de klantpopulatie die formeel onder de code valt, doordat vrijwel alle banken het onwenselijk vinden om verschillende processen in te richten voor klanten die wel/niet onder de code vallen. De generieke uitzondering hierop betreft de mogelijkheid voor klanten om een klacht voor te leggen aan het Kifid;
- De banken waarmee is gesproken zijn in algemene zin positief over de code. De belangrijkste meerwaarde is dat er een duidelijke standaard is waaraan de kleinzakelijke kredietverlening moet voldoen.

3 Enquête onder klanten

Middels een enquête onder kleinzakelijke klanten is een 'nulmeting' gemaakt van de bancaire dienstverlening in dit klantsegment. Respondenten zijn in de regel tevreden over de verschillende onderdelen van de financieringsketen, maar wel in mindere mate over de afhandeling van klachten en geschillen.

3.1 Opzet enquête

Om na te gaan in welke mate de kredietverlening aan kleinzakelijke klanten momenteel aansluit bij de gedragscode is middels een enquête onder kleinzakelijke klanten een 'nulmeting' gemaakt van de bancaire dienstverlening in dit klantsegment. Door in latere jaren vervolgmetingen uit te voeren, kan een beeld worden verkregen van de ontwikkeling van de kredietverlening aan kleinzakelijke klanten en de mate van duidelijkheid die deze klanten ervaren in het financieringsproces.

Uit het GFK Bedrijvenpanel⁸ zijn de volgende bedrijven 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.

De vragenlijst is voorgelegd aan 2.841 respondenten, waarvan er 1.856 niet door de eerste drie screeningsvragen heen kwamen. Het overgrote merendeel van deze laatstgenoemde groep gaf aan geen lopende financiering te hebben én zich bovendien niet te hebben georiënteerd op financiering. Van de resterende 985 respondenten hebben 882 respondenten de volledige enquête doorlopen. Na het schonen van de enquête voor respondenten die aangaven financiering te hebben verkregen van een financier anders dan de banken die de Code Kleinzakelijke Financiering hebben onderschreven resteren 814 respondenten.

De enquête doorloopt de volgende thema's:

- Oriëntatiefase (814 respondenten);
- Aanvraagfase (479 respondenten die een aanvraag hebben ingediend):
 - Gestapelde financiering overwogen;
 - Aanvraag (gedeeltelijk) afgewezen;
 - Doorverwijzen;
- Beheerfase (434 aanvragen goedgekeurd, 402 gingen op aanbod van de bank in);
- Bijzonder beheer fase (50 respondenten met financiering in bijzonder beheer);
- Klachten en geschillen (37 respondenten met ingediende klacht);
- Tevredenheid (alle 814 respondenten);⁹
- Bekendheid van de gedragscode (alle 814 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

⁸ <https://www.gfk.com/nl/landing-pages/gfk-bedrijvenpanel/>

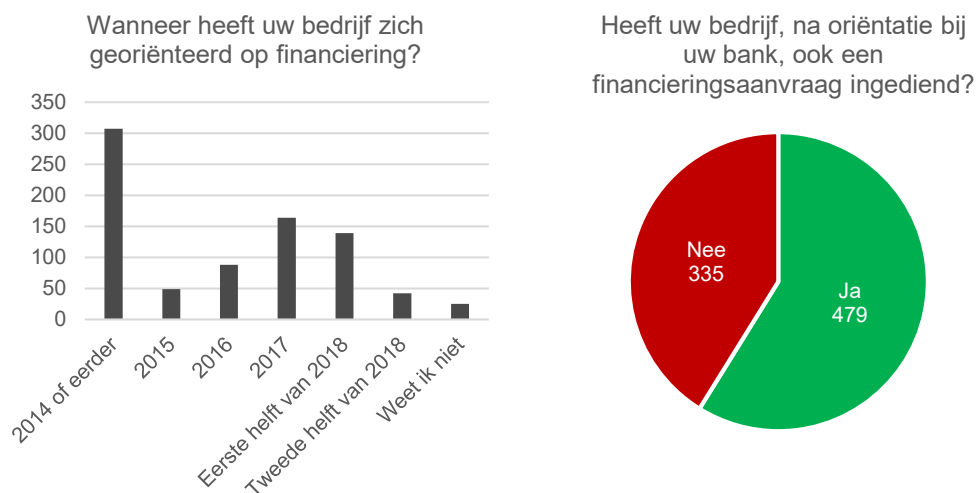
⁹ Respondenten die alleen hebben georiënteerd wordt alleen gevraagd naar tevredenheid over deze fase.

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 C.

3.2 Respons enquête

De enquêteresultaten worden weergegeven voor 814 financiële beslissers in het kleinzakelijke segment (zie voorgaande paragraaf). Iets meer dan 300 van hen hebben zich in 2014 of eerder georiënteerd op hun financiering en een ruime 500 in 2015 of later. Van de respondenten hebben er 139 zich in de eerste helft van 2018 – dus net voor de introductie van de gedragscode – georiënteerd op financiering. Een kleine 60 procent van de respondenten heeft na oriëntatie ook daadwerkelijk een financiering aangevraagd. Zie Figuur 3.1.

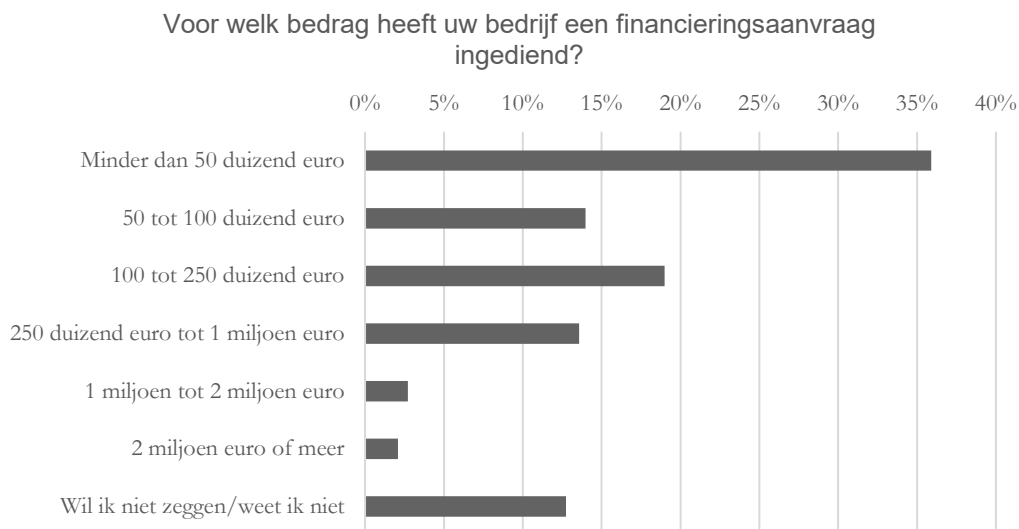
Figuur 3.1 Oriëntatie op financiering



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 814.

Als respondenten die het niet weten of niet willen zeggen buiten beschouwing worden gelaten, blijkt ongeveer 80 procent van de respondenten die een financieringsaanvraag hebben gedaan, een financiering te hebben aangevraagd voor maximaal € 250.000. Zie Figuur 3.2.

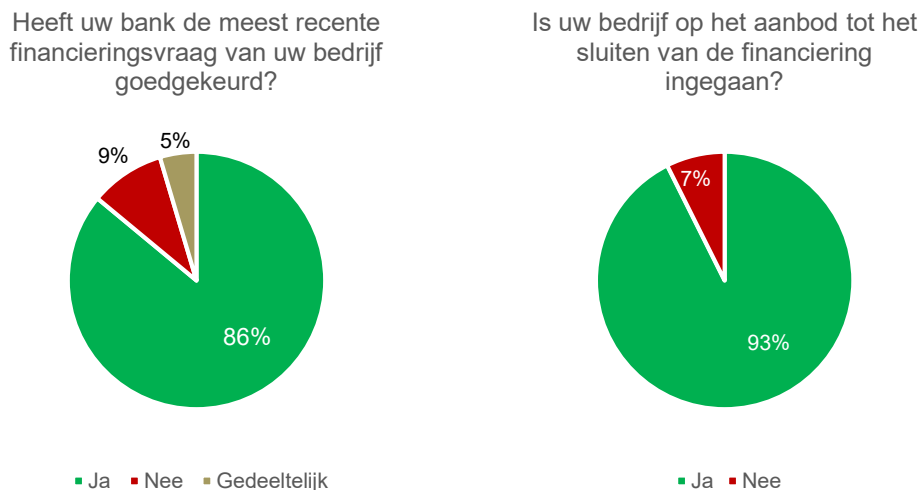
Figuur 3.2 Bedrag financieringsaanvraag



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 479.

Van de 479 klanten die een financieringsaanvraag hebben ingediend, heeft 86 procent akkoord gekregen op hun aanvraag. De rest is afgewezen of gedeeltelijk afgewezen. Van de 434 succesvolle aanvragers is uiteindelijk 7 procent niet op het financieringsaanbod van de bank ingegaan. Zie Figuur 3.3.

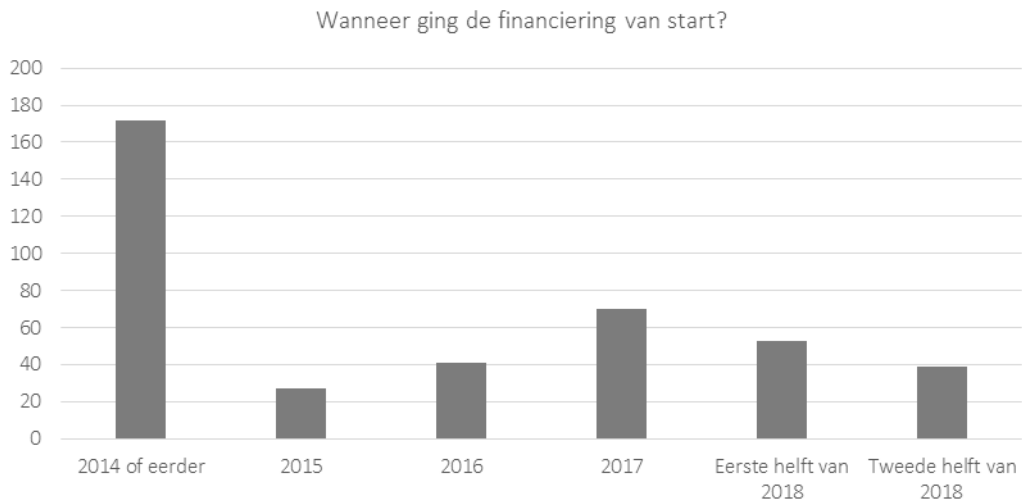
Figuur 3.3 Acceptatie financieringsvoorstel (bank en klant)



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 479 (links) en 434 (rechts).

De verdeling van de start van deze financieringen volgt ruwweg de verdeling van het moment van oriëntatie: zie Figuur 3.4.

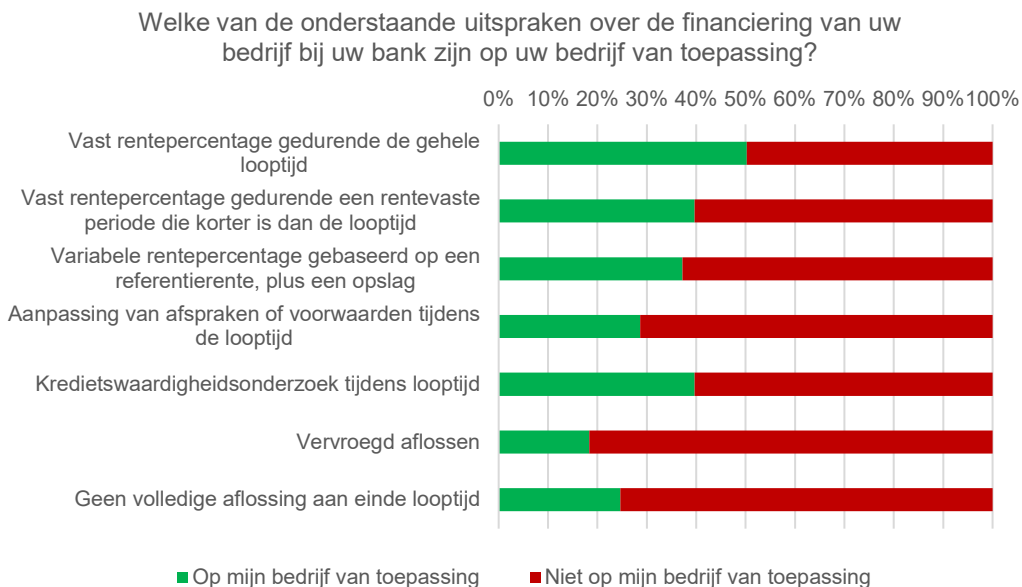
Figuur 3.4 Start van de financieringen



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 402.

Van de financieringen heeft ongeveer de helft een vast rentepercentage gedurende de hele looptijd en een kleine 40 procent een vast rentepercentage voor een deel van de looptijd. Eveneens richting de 40 procent van de financieringen kent een variabele rente (plus eventuele opslagen). Zie Figuur 3.5. Omdat de percentages vast versus variabel optellen tot meer dan 100 procent, hebben sommige respondenten deze vraag misschien niet voor een en dezelfde financiering beantwoord, of het verschil tussen de verschillende categorieën niet goed begrepen.

Figuur 3.5 Kenmerken financieringen



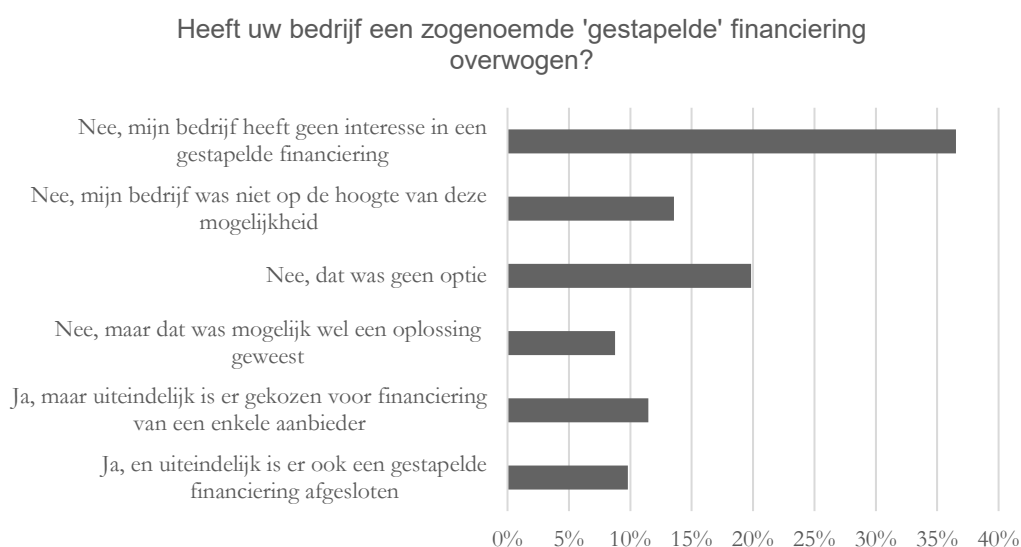
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 398.

Uit Figuur 3.5 blijkt tevens dat ongeveer 30 procent van de respondenten aangeeft dat ze gedurende de looptijd aan de bank gevraagd heeft eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen.

In bijna 40 procent van de gevallen geven respondenten aan dat hun bank onderzoek gedaan heeft of het bedrijf nog kon voldoen aan de financiële verplichtingen jegens de bank. Ongeveer 20 procent van de respondenten geeft aan eerder een deel van de lening te hebben afgelost, terwijl ongeveer een kwart van de respondenten stelt de financiering aan het einde van de looptijd niet volledig te hebben afgelost.

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.

Figuur 3.6 Gestapelde financiering



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 479.

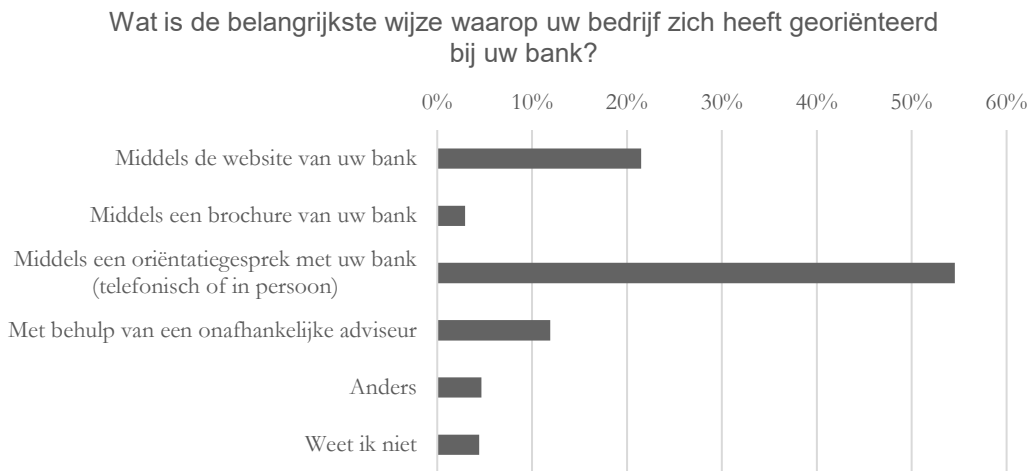
In ongeveer een vijfde van de gevallen hebben de bevroegde financiële beslissers gestapelde financieren overwogen, en minder dan de helft van hen heeft uiteindelijk een gestapelde financiering afgesloten. De rest van de respondenten geeft aan gestapelde financiering niet overwogen te hebben, hoofdzakelijk omdat zij er geen interesse in hadden of omdat het simpelweg geen optie was. Een vierde 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.

3.3 Oriëntatie

De meeste klanten oriënteren zich op een nieuwe financiering middels een gesprek met hun bank, gevolgd door de websites van banken. In sommige gevallen maken zij gebruik van de diensten van onafhankelijke adviseurs of brochures van banken. Zie Figuur 3.7.

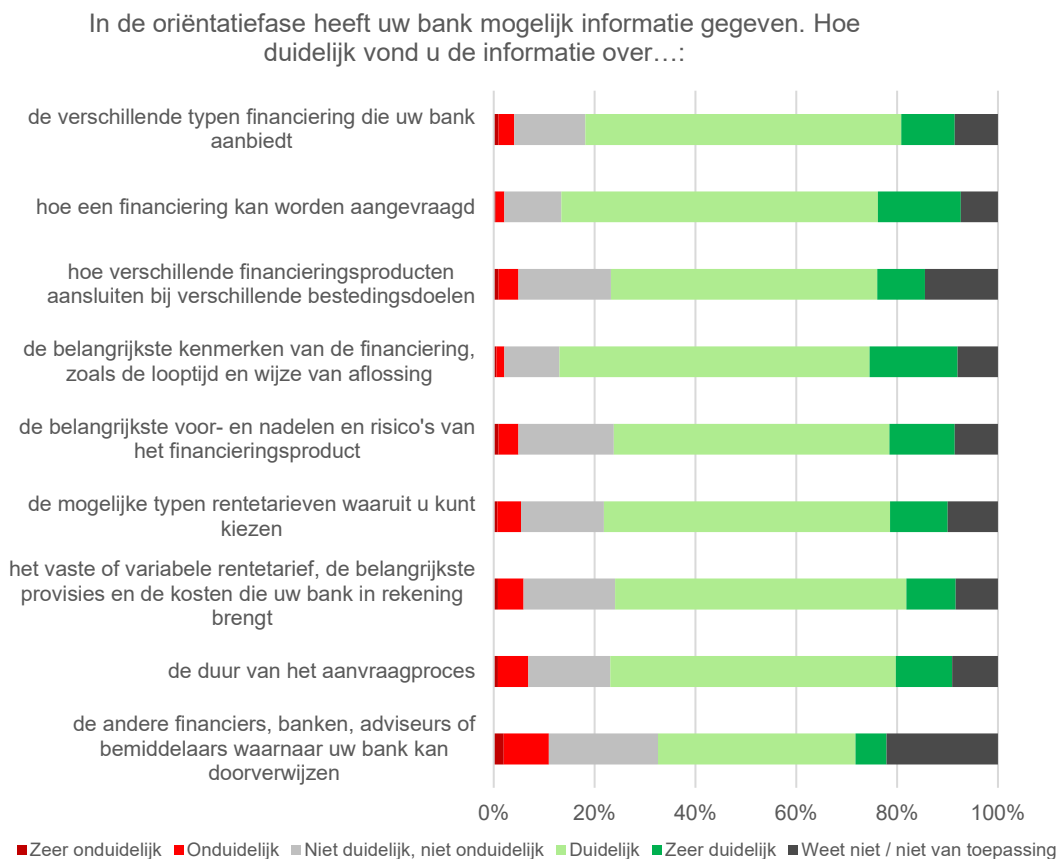
Klanten ervaren de informatie die banken verschaffen bij de oriëntatie over het algemeen als duidelijk. Zie Figuur 3.8. De meeste onduidelijkheid bestaat over andere partijen die financieringen kunnen bieden waarnaar banken kunnen doorverwijzen (ongeveer 10 procent ervaart dit als onduidelijk of zeer onduidelijk).

Figuur 3.7 Wijze van oriëntatie



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 814.

Figuur 3.8 Duidelijkheid van informatie in de oriëntatiefase

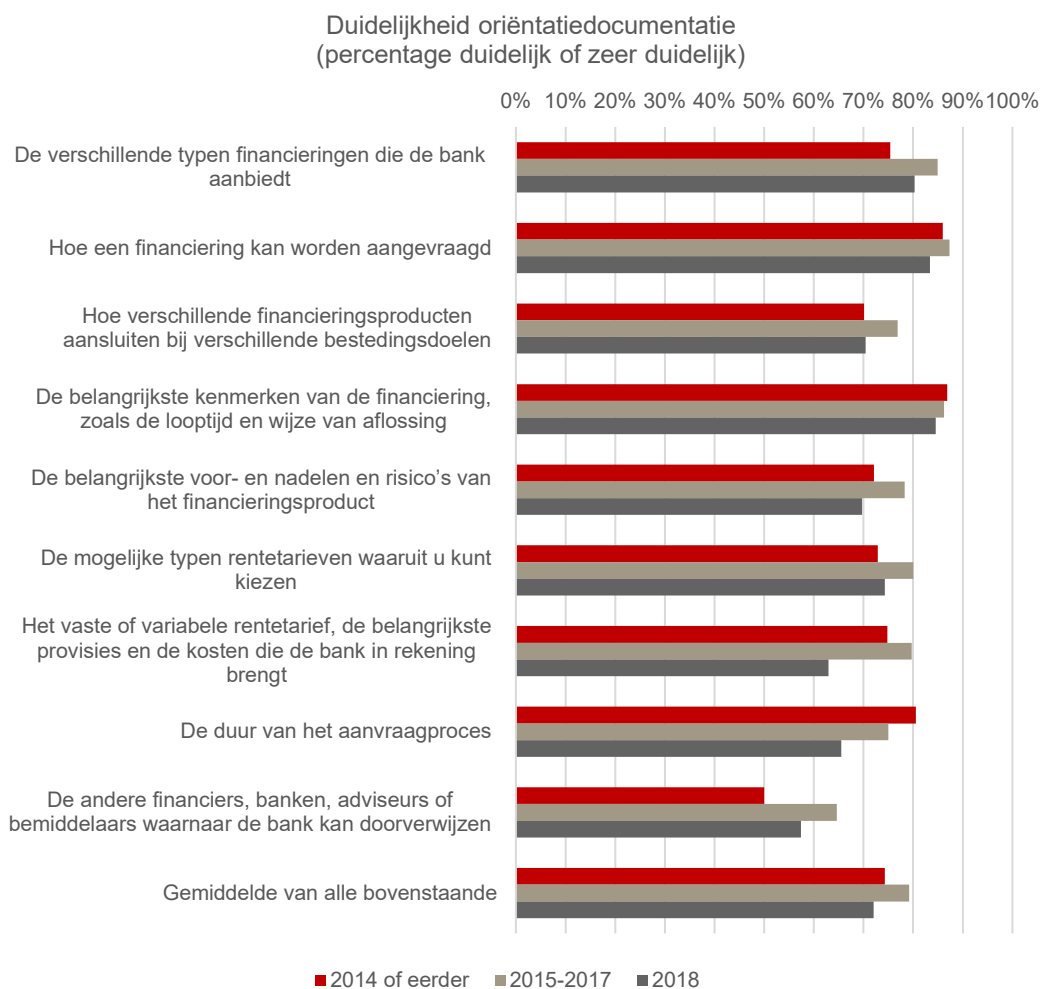


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 814.

Figuur 3.9 kruist de stellingen uit Figuur 3.8 met het jaar waarin respondenten zich hebben georiënteerd op financiering. Om voldoende respondenten per periode te hebben, zijn de jaren 2015-2017 samengevoegd. In de figuur is weergegeven welk percentage respondenten de

oriëntatiedocumentatie duidelijk of zeer duidelijk vindt. Gemiddeld vindt ruim 70 procent de documentatie duidelijk of zeer duidelijk, maar er is enige variatie over onderwerpen en het jaar van oriëntatie.

Figuur 3.9 Duidelijkheid in de oriëntatiefase, opgesplitst naar perioden



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 728 (2014 of eerder: 268, 2015-2017: 287, 2018: 173). Antwoordoptie weet niet buiten beschouwing gelaten.

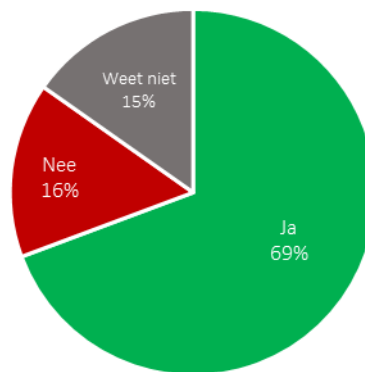
Wat opvalt in Figuur 3.9 (onderste regel) is dat respondenten die zich tussen 2015 en 2017 oriënteerden, in bijna 80 procent van de gevallen aangaven de betreffende documentatie duidelijk te vinden, terwijl dit percentage wat lager ligt in de andere periodes, namelijk op 74 procent in 2014 of eerder en 72 procent in 2018. Respondenten die zich in 2014 of eerder oriënteerden geven aan dat vooral de mogelijkheden voor doorverwijzing onduidelijk zijn. Respondenten die zich in 2018 oriënteerden vinden het vaste of variabele rentetarief en de duur van het aanvraagproces relatief het minst duidelijk. Er zijn onvoldoende respondenten die zich na 1 juli 2018 hebben georiënteerd om een effect van het ingaan van de gedragscode waar te kunnen nemen.

3.4 Aanvraag

Een kleine 70 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 3.10. Opvallend is dat ongeveer 15 procent van de klanten niet meer weet of de bank hier helderheid over heeft verschaft.

Figuur 3.10 Indicatie duur aanvraagproces

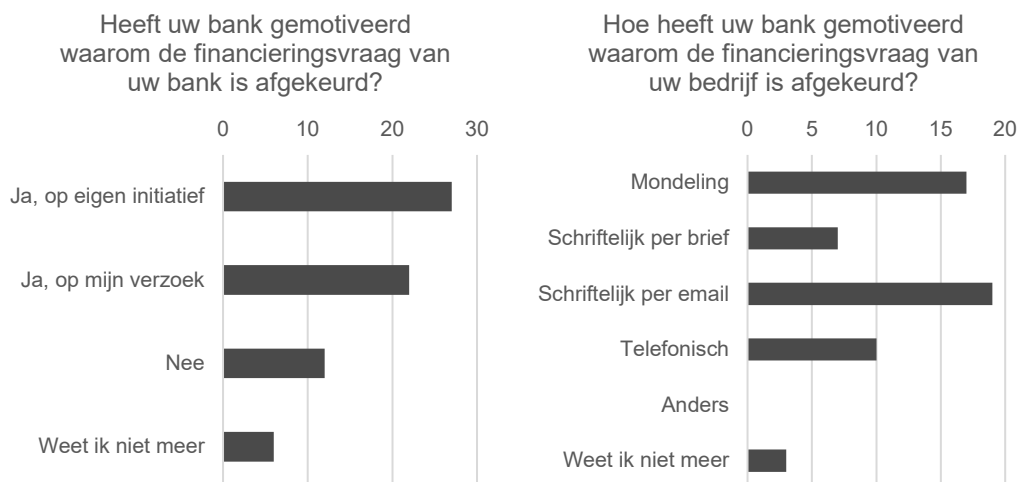
Heeft uw bank een heldere indicatie gegeven van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag?



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 479.

Niet alle klanten krijgen akkoord op hun aanvraag. De gedragscode schrijft voor dat de bank een afwijzing gemotiveerd moet toelichten. Van de 67 afgewezen aanvragen in de enquête heeft de bank volgens de respondenten in 49 van de gevallen een gemotiveerde uitleg gegeven (op eigen initiatief dan wel op verzoek van de klant). In de meeste gevallen is deze uitleg schriftelijk gegeven, maar in persoon of over de telefoon komt ook geregeld voor. Zie Figuur 3.11.

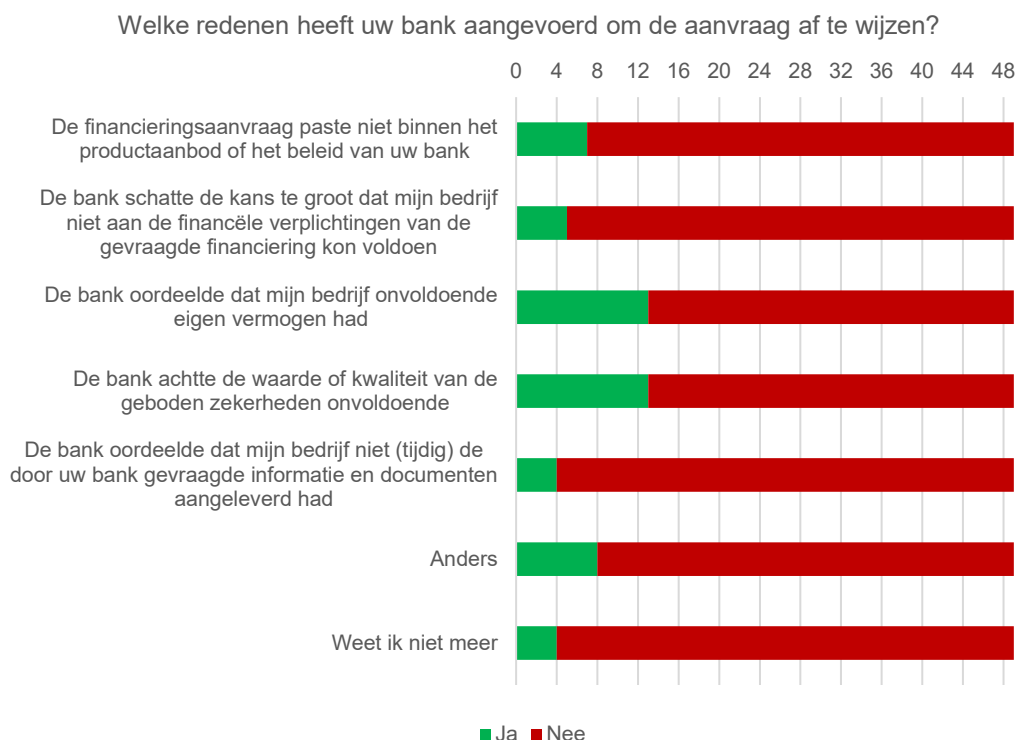
Figuur 3.11 Motivatie van afkeuring aanvraag



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 67 (links) en 49 (rechts).

Aanvragen worden om diverse redenen afgewezen. Zie Figuur 3.12. De meest voorkomende redenen zijn twijfels over het eigen vermogen van de onderneming of de geboden zekerheden (beide 13 keer).

Figuur 3.12 Redenen voor afwijzing aanvraag

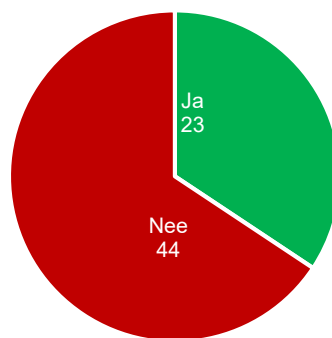


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 49.

In een derde van de gevallen hebben klanten de bank gevraagd of de afgewezen aanvraag mogelijk verbeterd zou kunnen worden (23 van de 67 keer). Zie Figuur 3.13. In even grote mate hebben banken verbetermogelijkheden aangedragen, als aangegeven dat zij geen mogelijkheid tot verbetering zagen (beide 9 keer). Zie Figuur 3.14. In vijf gevallen hebben banken volgens respondenten niet gereageerd op de vraag of de financieringsaanvraag verbeterd zou kunnen worden. Aangetekend moet worden dat de respons op deze laatste vraag (n=21) te laag is om daar harde conclusies uit te kunnen trekken.

Figuur 3.13 Verbetermogelijkheden gevraagd

Heeft uw bedrijf uw bank naar aanleiding van de afwijzing gevraagd of er mogelijkheden zijn voor verbetering van de financieringsaanvraag?



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 67

Figuur 3.14 Verbetermogelijkheden aanvraag

Hoe reageerde uw bank op uw verzoek tot verbetering van uw financieringsaanvraag?

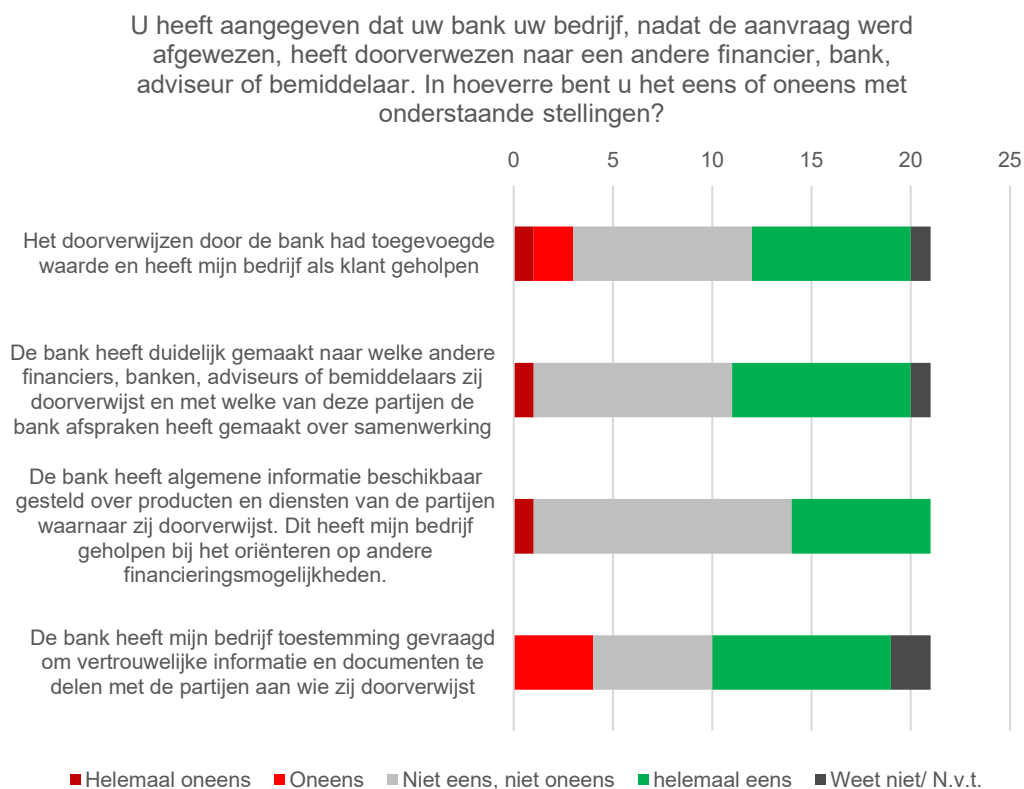


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 21

Een alternatief voor het verbeteren van de financieringsvraag is een doorverwijzing naar een andere kredietaanbieder of -adviseur. In een derde van de 67 gevallen hebben banken afgewezen klanten

gewezen op alternatieve financiers of adviseurs. In de meeste gevallen zijn de 21 doorverwezen klanten neutraal tot positief over de doorverwijzing van hun bank. Zie Figuur 3.15. Ook hier moet de kanttekening worden geplaatst dat de respons op deze vraag te laag is om daar harde conclusies uit te kunnen trekken.

Figuur 3.15 Oordelen over doorverwijzingen

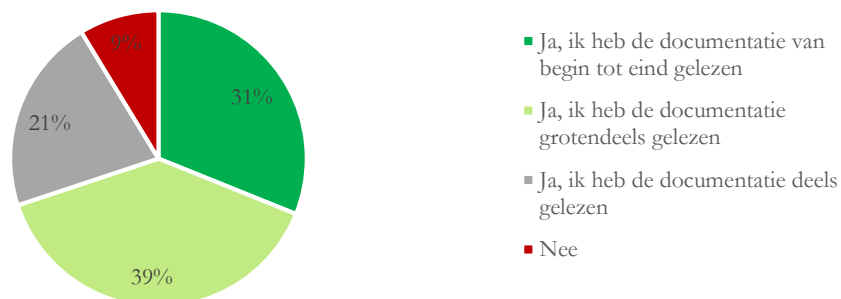


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 21.

De door de bank geaccepteerde klanten krijgen als onderdeel van het financieringsaanbod de financieringsdocumentatie. Deze bestaat uit onder andere een financieringsovereenkomst of offerte en de algemene bank- en/of kredietvoorwaarden. Het overgrote deel van de klanten neemt deze informatie volledig of grotendeels tot zich. Zie Figuur 3.16.

Figuur 3.16 Lezen van financieringsdocumentatie

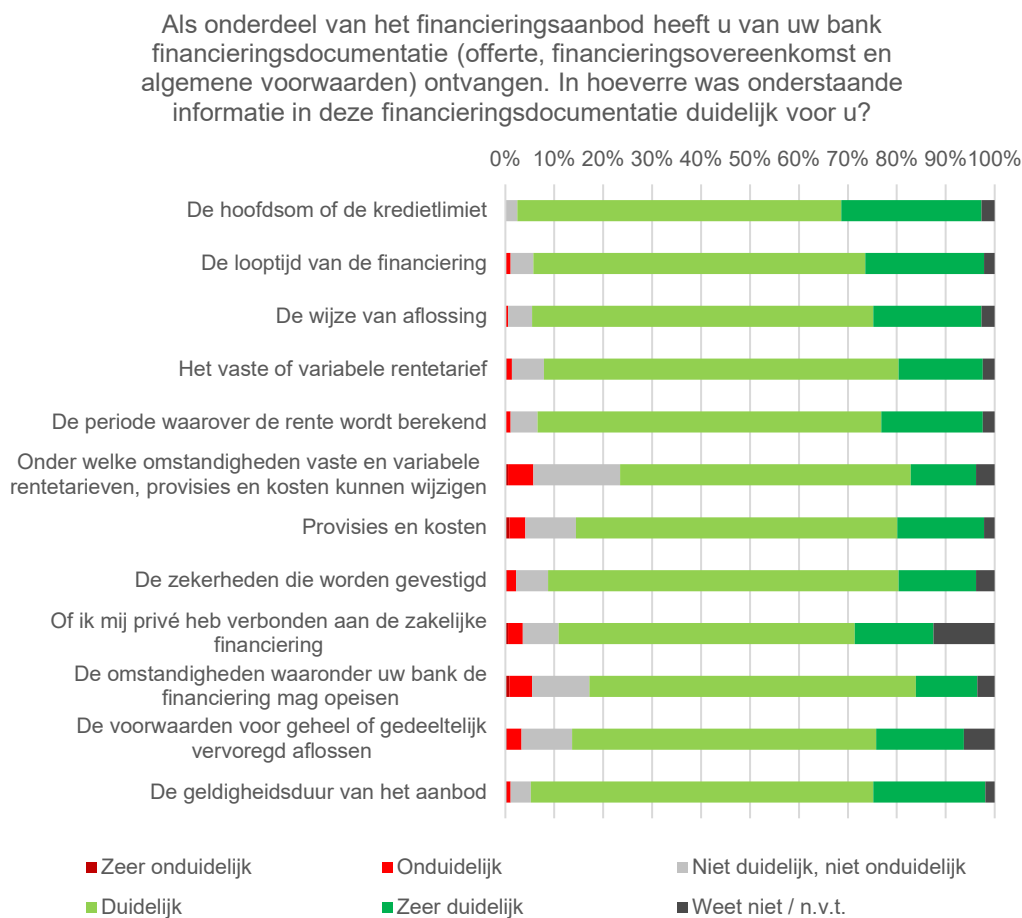
Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft uw bedrijf van uw bank financieringsdocumentatie ontvangen. Heeft u dergelijke informatie gelezen?



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 402.

De financieringsdocumentatie wordt overwegend als helder ervaren. Zie Figuur 3.17. De onderwerpen waar relatief minder duidelijkheid over bestaat (tot 5 procent onduidelijkheid onder de respondenten) zijn de omstandigheden waaronder vaste en variabele rentetarieven, provisies en kosten kunnen worden gewijzigd.

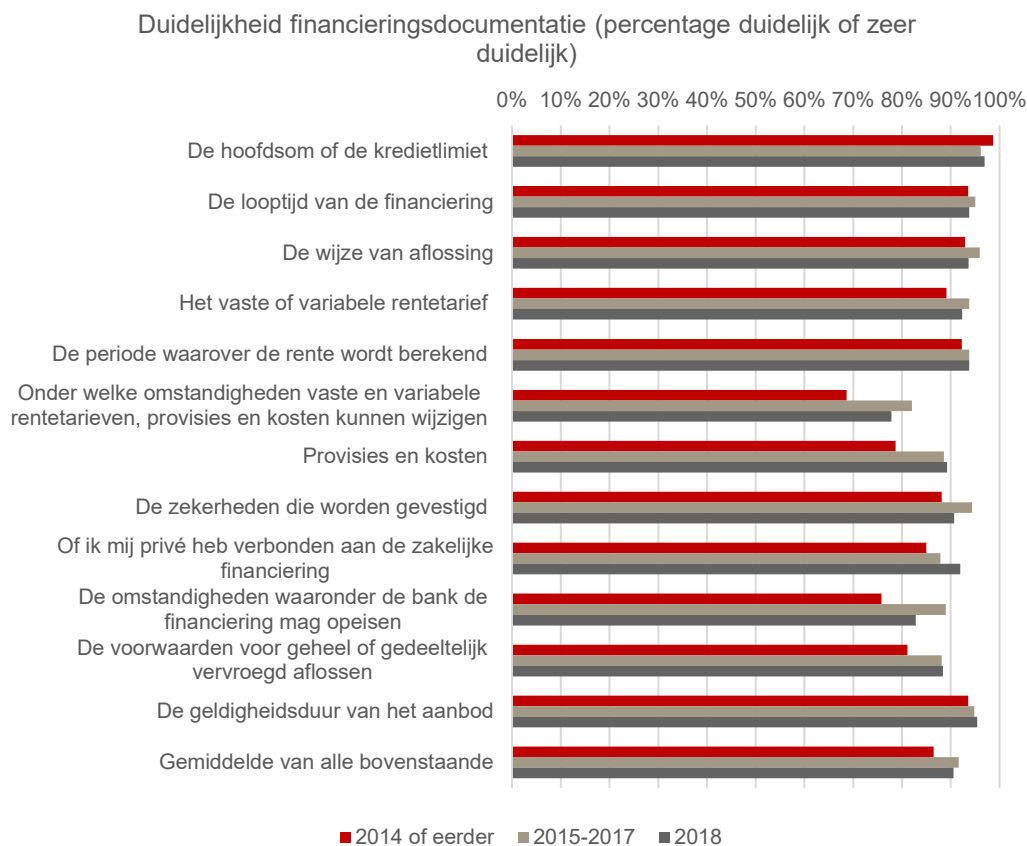
Figuur 3.17 Duidelijkheid van financieringsdocumentatie



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 367.

Figuur 3.18 kruist de stellingen uit Figuur 3.17 met het jaar waarin respondenten zich hebben georiënteerd op financiering. Om voldoende respondenten per periode te hebben zijn de jaren 2015-2017 samengevoegd. In de figuur is weergegeven welk percentage respondenten de financieringsdocumentatie duidelijk of zeer duidelijk vindt. Gemiddeld vindt bijna 90 procent de documentatie duidelijk of zeer duidelijk. Voor de helft van de onderscheiden onderwerpen zijn er nauwelijks verschillen per periode waarneembaar; ook gemiddeld over alle onderwerpen zijn de verschillen per periode gering. Wel valt op dat bij enkele onderwerpen verbetering te zien is in de duidelijkheid van de financieringsdocumentatie tussen 2014 of eerder en 2015-2017, met name bij het wijzigen van vaste en variabele rentetarieven, provisies en kosten, en de omstandigheden waaronder de bank de financiering mag opeisen.

Figuur 3.18 Duidelijkheid van financieringsdocumentatie per periode



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 352 (2014 of eerder: 156, 2015-2017: 132, 2018: 64). Antwoordoptie weet niet buiten beschouwing gelaten.

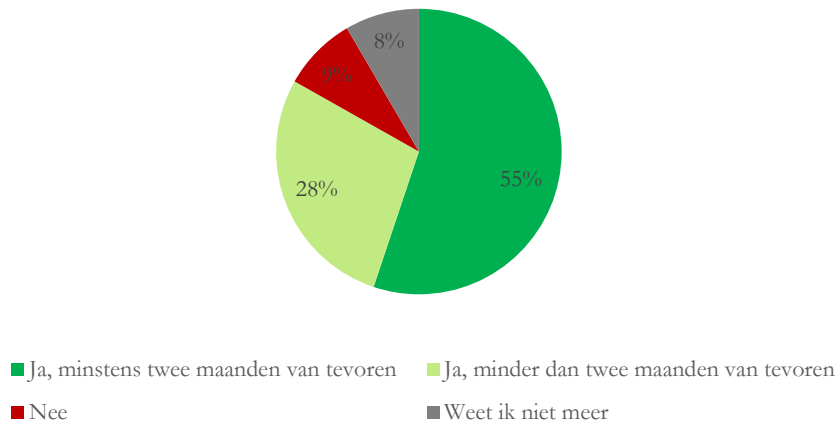
3.5 Beheer

Rentevaste perioden zijn een veelvoorkomend onderdeel van financieringen (158 respondenten). Het aflopen van een rentevaste periode gedurende financiering komt in twee derde van de gevallen voor (107 van de 158 respondenten). In 83 procent van die gevallen zijn klanten van tevoren door hun bank geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode. Zie Figuur 3.19. In meer dan de helft van de gevallen is dat volgens de geënquêteerde klanten minstens twee maanden voor het aflopen met de rentevaste periode gebeurd (conform de gedragsregels van de code).

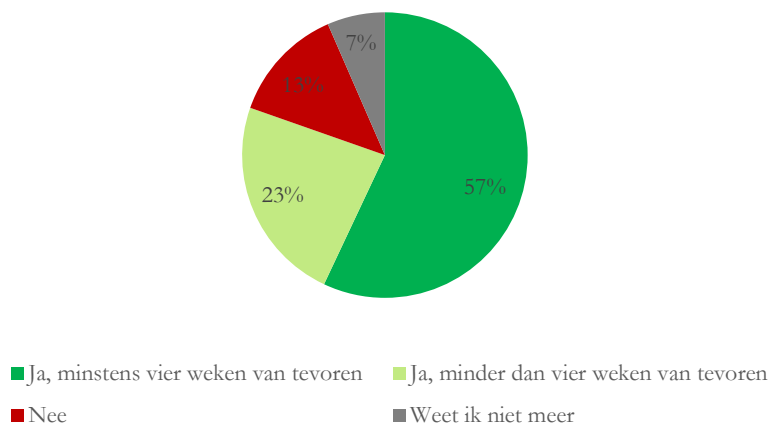
Banken doen vaak voorstellen voor nieuwe rentes alvorens de oude vaste rente verstrijkt. Zie eveneens Figuur 3.19. In totaal geeft 57 procent van respondenten met een veranderende vaste rente aan dat de bank minimaal vier weken voor het aflopen van de rentevaste periode een voorstel voor een nieuwe rente heeft gedaan (conform de gedragsregels van de code).

Figuur 3.19 Informeren over aflopen rentevaste periode

Heeft uw bank uw bedrijf van tevoren geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode?



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

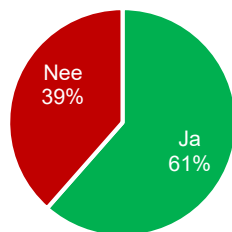


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 107.

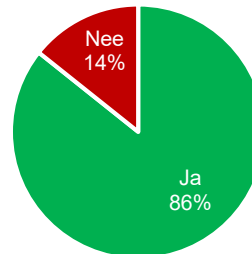
Van de klanten met een financiering met een variabel rentepercentage (148 respondenten) hebben 91 (61 procent) ervaring met aanpassingen in de opslagen van het variabel tarief. Over het algemeen vinden deze klanten dat zij hierover voldoende geïnformeerd zijn (86 procent). Zie Figuur 3.20.

Figuur 3.20 Ervaringen met aanpassing variabele rente

U heeft aangegeven dat de financieren van uw bedrijf een variabele rentepercentage kent. Heeft uw bedrijf ervaring met aanpassingen van de opgeslagen in het variabele rentetarief?



Vindt u dat uw bank uw bedrijf voldoende heeft geïnformeerd over de aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief en achtergrond daarvan?

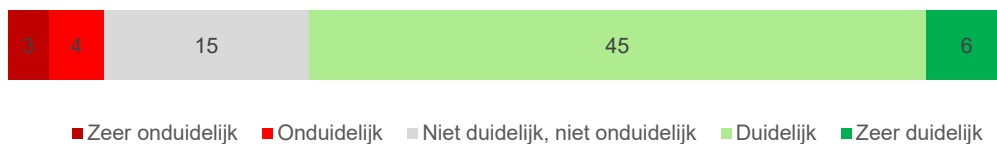


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 148 (links) en 91 (rechts).

Van de 73 klanten met vervroegde aflossingen geven 51 aan dat de opbouw van vergoeding hiervoor duidelijk of zeer duidelijk was. Zie Figuur 3.21.

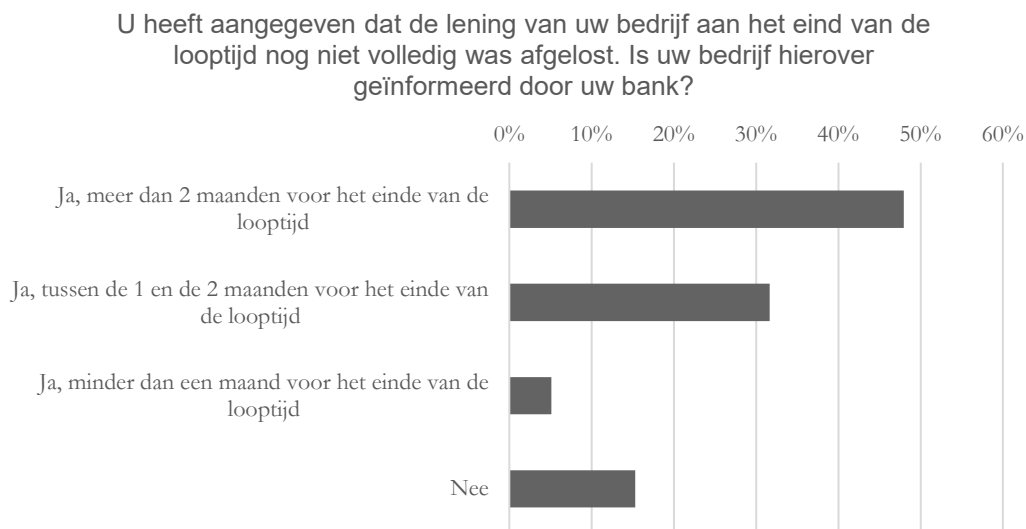
Figuur 3.21 Duidelijkheid vergoeding

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 waaruit deze vergoeding was opgebouwd?



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 73.

Ook in andere situaties geven klanten aan dat zij voldoende geïnformeerd zijn door hun bank. Zie Figuur 3.22. Van de 98 klanten die hun lening aan het einde van de looptijd nog niet volledig hadden afgelost, is bijna de helft van hen meer dan twee maanden voor het einde van de looptijd hierover geïnformeerd. Bijna 15 procent van de respondenten geeft aan niet te zijn geïnformeerd.

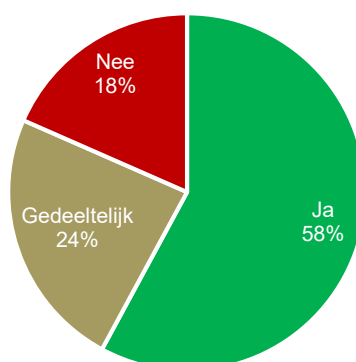
Figuur 3.22 Verdeling informatie bank over aflossing bij einde looptijd

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 98.

Klanten kunnen hun bank vragen de financiering gedurende de looptijd aan te passen. In totaal hebben 114 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 en de rente. Meestal stemt de bank volledig (58 procent) of gedeeltelijk (24 procent) in met de voorstellen van de klant. Zie Figuur 3.23. In 48 gevallen heeft de bank niet ingestemd. De bank heeft dit in een meerderheid van de gevallen toegelicht, al kunnen vanwege de kleinere aantallen respondenten hieruit geen al te harde conclusies worden getrokken. Zie Figuur 3.24.

Figuur 3.23 Instemming met het voorstel tot aanpassing

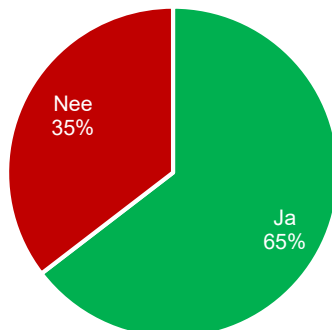
Heeft uw bank ingestemd met het voorstel tot aanpassing?



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 114.

Figuur 3.24 Motivatie niet-instemmen voorstel tot aanpassing

Heeft uw bank haar besluit, om niet in te stemmen met het voorstel tot aanpassing, naar uw mening voldoende gemotiveerd?



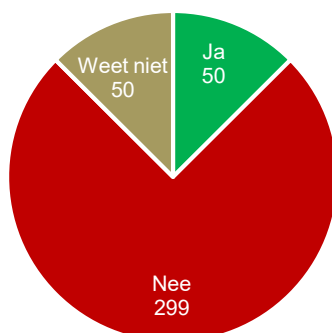
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 48

3.6 Bijzonder beheer

Van de 399 klanten hebben er 50 op enig moment te maken gehad met bijzonder/intensief beheer (ongeveer een achtste) en nog eens 50 klanten weten niet zeker of zij ooit onder bijzonder/intensief beheer zijn geweest. Zie Figuur 3.25.

Figuur 3.25 Bijzonder beheer

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



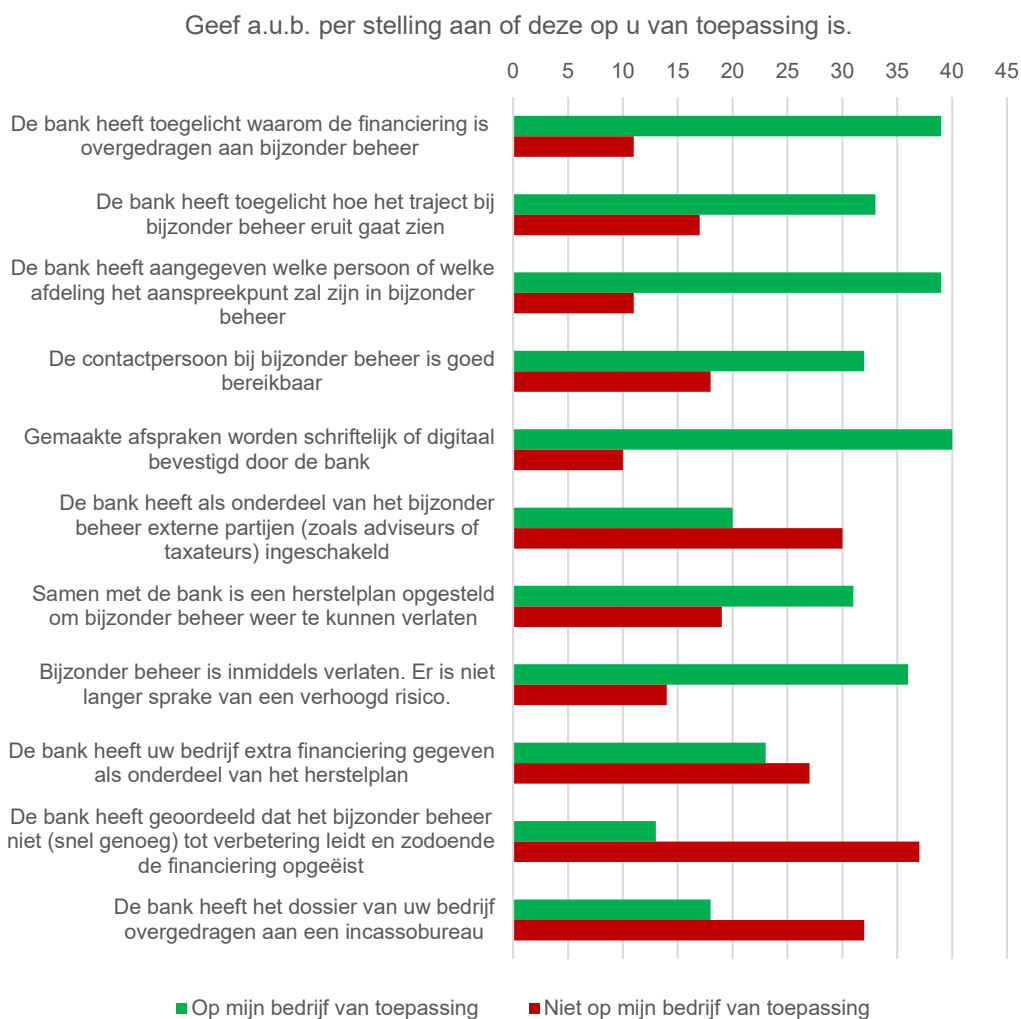
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 399.

Figuur 3.26 geeft enkele stellingen die zijn voorgelegd aan de 50 respondenten met een financiering die ooit onder bijzonder beheer is geplaatst.¹⁰ Vanwege het relatief lage aantal kunnen hieruit niet al te harde conclusies worden getrokken. De figuur geeft aan dat banken vaak duidelijk zijn over

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

het bijzonder beheer. In de grote meerderheid van de gevallen heeft de bank toegelicht waarom de financiering onder bijzonder beheer is geplaatst en wie de contactpersoon bij de bank is. In een kleinere meerderheid van de gevallen heeft de bank toegelicht hoe het traject bij bijzonder beheer eruit ziet en is de contactpersoon volgens de respondenten meestal goed bereikbaar. Een grote meerderheid geeft aan dat gemaakte afspraken schriftelijk worden bevestigd.

Figuur 3.26 Oordelen over bijzonder beheer



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 50.

In 23 van de 50 gevallen is er extra financiering verstrekt in het kader van bijzonder beheer. Inmiddels geldt voor een meerderheid van de respondenten dat hun financiering weer uit bijzonder beheer in regulier beheer is geplaatst. In 13 van de 50 gevallen heeft de bank zekerheden uitgewonnen en in 18 van de 50 gevallen is de vordering overgedragen aan een incassobureau. In ongeveer 40-60 procent van de gevallen heeft de bank externe adviseurs ingeschakeld en/of een herstelplan opgesteld.

Van de 20 klanten die aangeven dat er een extern adviseur is ingeschakeld, geven 18 aan de kosten van externe adviseurs te betalen (1 respondent geeft aan dat niet te doen en 1 respondent weet het

niet). Drie van de 19 respondenten geven aan hierover niet of niet voldoende te zijn geïnformeerd. Merk op dat de aantallen hier te klein zijn voor harde conclusies.

Tabel 3.1 kruist het wel/niet indienen van een klacht met het al dan niet in bijzonder beheer hebben gezeten van de financiering. Hoewel de aantallen respondenten met een klacht en in bijzonder beheer klein zijn, suggereert de tabel wel dat respondenten met een financiering die ooit in bijzonder beheer is geweest, vaker een klacht hebben ingediend.

Tabel 3.1 Van de respondenten die op enig moment in bijzonder beheer zat, diende 28 procent een klacht in.

	Klacht ingediend	Ja	Nee	Totaal
Bijzonder beheer?				
Ja (50)		28%	72%	100%
Nee (299)		6%	94%	100%
Weet niet (50)		8%	92%	100%

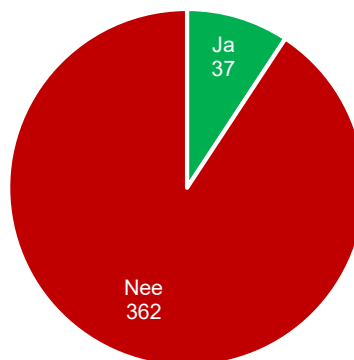
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 399.

3.7 Klachten en geschillen

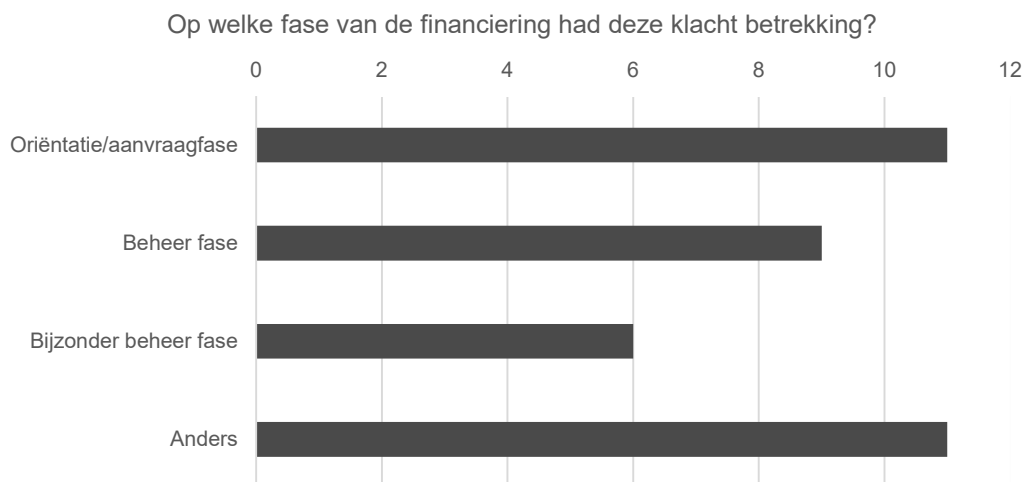
Negen procent van de klanten met een financiering geeft aan op enig moment een klacht bij hun bank te hebben ingediend (37 van de 399). Zie Figuur 3.27. Deze klachten hadden betrekking op verschillende fases van het financieringstraject. Zie Figuur 3.28. In totaal gingen 11 van de 37 klachten over de oriëntatie/aanvraagfase, 9 over de beheerfase, 6 over bijzonder beheer en 11 over overige onderdelen van het financieringsproces of over producten (aflossing, renteswaps en dergelijke).

Figuur 3.27 Indienen van klachten

Heeft uw bedrijf op enig moment een klacht ingediend bij uw bank?



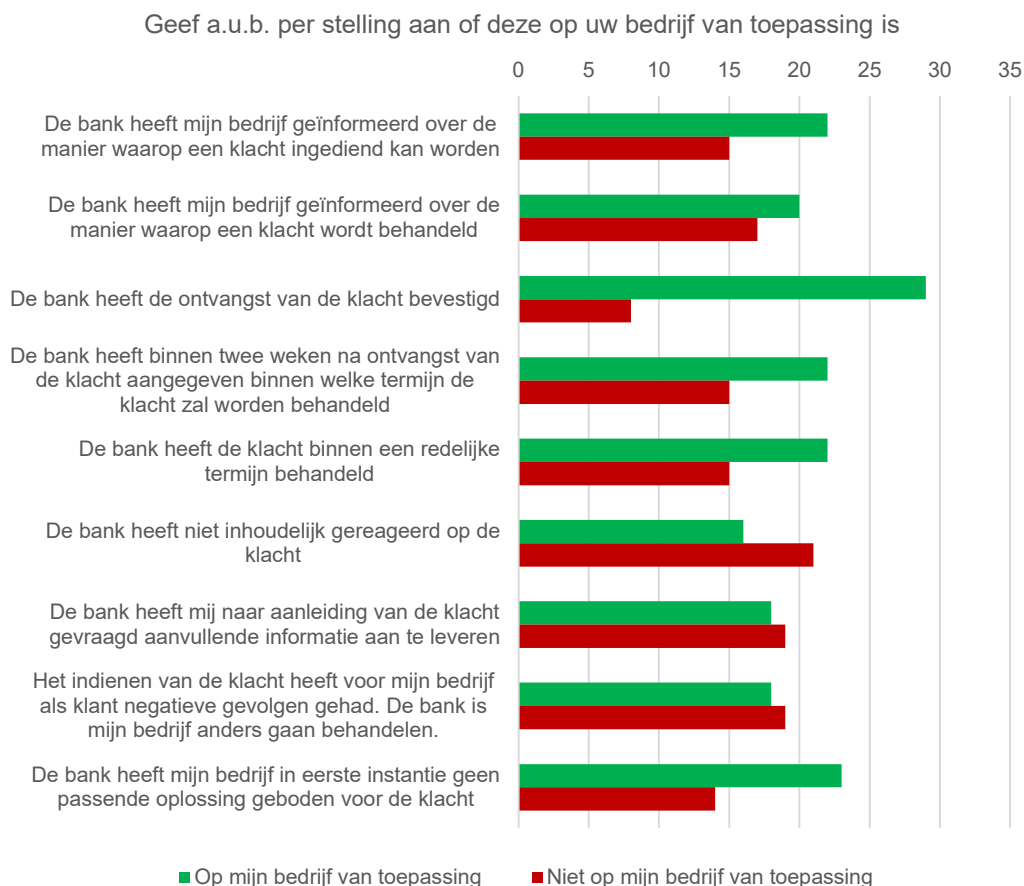
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 399.

Figuur 3.28 Fase waarop klacht betrekking heeft

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 37.

Van de geënquêteerde respondenten met een klacht geven 22 van de 37 aan dat hun bank hen geïnformeerd heeft over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen, en 20 over de manier waarop klachten behandeld worden. Zie Figuur 3.29. Banken bevestigen vaak de ontvangst van klachten (29 van de 37). In 22 gevallen heeft de bank binnen twee weken aangegeven op welke termijn de klacht behandeld zou worden. In eveneens 22 gevallen resulteerde dit in de behandeling van de klacht binnen een volgens de klant redelijke termijn. Desalniettemin geven 16 klanten aan dat de bank niet inhoudelijk op hun klacht heeft gereageerd en dat in 23 gevallen de bank in eerste instantie geen passende oplossing heeft geboden. Klanten maken zich zorgen over de gevolgen van het indienen van klachten: 18 respondenten geven aan dat de bank hen slechter is gaan behandelen na de klacht. Merk op dat het aantal van 37 betekent dat uit deze resultaten geen harde conclusies volgen.

Figuur 3.29 Oordelen over behandeling van klachten

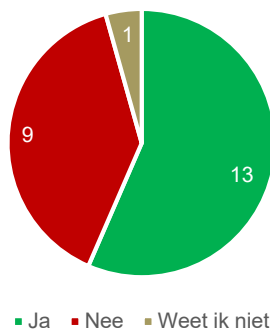


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 37.

Een kleine meerderheid van de 23 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. Zie Figuur 3.30. Een groep van 16 respondenten was daarna nog niet tevreden met de afhandeling van hun klacht en heeft daarom vervolgstappen ondernomen, welke in meer dan de helft van de gevallen wel tot een adequate oplossing leidden. Zie Figuur 3.31. Ook bij deze uitkomsten dient te worden aangetekend dat de aantallen te klein zijn voor harde conclusies.

Figuur 3.30 Tweede beoordeling klacht

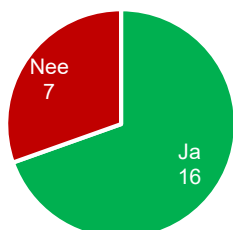
U heeft aangegeven dat uw bedrijf niet tevreden is met de door uw bank geboden oplossing voor de klacht. Heeft uw bank uw bedrijf de mogelijkheid geboden de klacht voor een tweede beoordeling voor te leggen aan een andere afdeling of persoon?



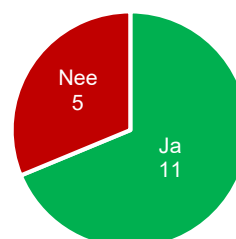
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 23.

Figuur 3.31 Vervolgstappen klacht

Uw bedrijf is niet tevreden met de door uw bank geboden oplossing voor de klacht. Heeft uw bedrijf vervolgstappen genomen?



Hebben deze vervolgstappen geleid tot een goede afhandeling van de klacht?



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 23 (links) en 16 (rechts)

Eerder (zie Tabel 3.1) is al vastgesteld dat het aantal klachten bij respondenten met een financiering in bijzonder beheer hoger ligt dan bij de andere respondenten. Hoewel de aantallen respondenten met een klacht en in bijzonder beheer klein zijn, illustreert Tabel 3.2 dat van alle (37) ingediende klachten bijna veertig procent is ingediend door respondenten wiens financiering ooit in bijzonder beheer is geplaatst.

Tabel 3.2 Van de respondenten die een klacht in hebben gediend, zat 38% op enig moment in bijzonder beheer

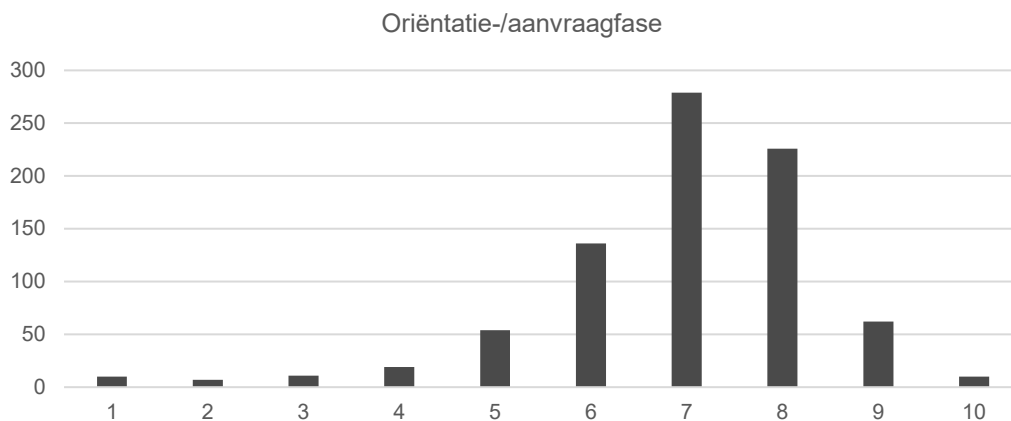
	Klacht ingediend	Ja (37)	Nee (362)
Bijzonder beheer			
Ja		38%	10%
Nee		51%	77%
Weet niet		11%	13%
Totaal		100%	100%

Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK.

3.8 Tevredenheid

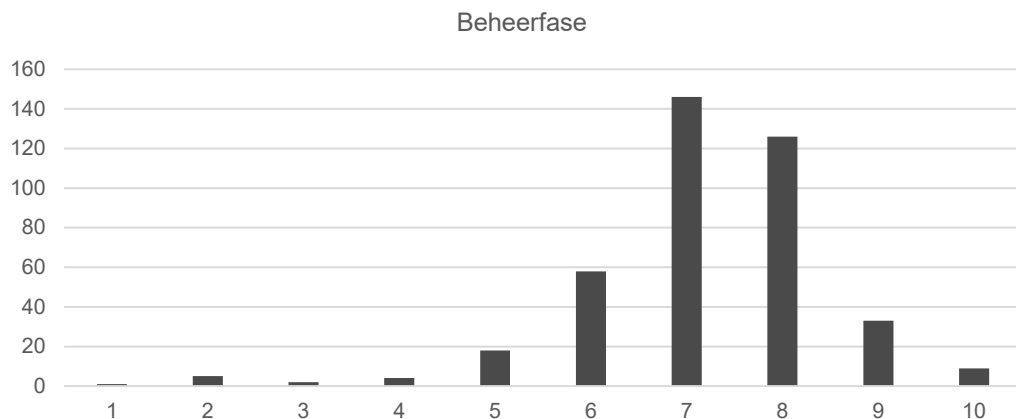
Respondenten zijn in de regel tevreden over de verschillende onderdelen van de financieringsketen. Zie Figuur 3.32 tot en met Figuur 3.35. De modale klanttevredenheidsscore in de oriëntatie- en aanvraagfase is een 7, net zoals tijdens het reguliere beheer en de afhandeling van klachten. De modale score voor het bijzonder beheer is een 8. Deze modale scores vertellen evenwel niet het hele verhaal, want de spreiding van scores verschilt tussen de fases. Tijdens de oriëntatie- en aanvraagfase en de beheerfase helt de verdeling meer naar hogere dan naar lagere klanttevredenheidsscores, bij bijzonder beheer en de afhandeling van klachten is dit andersom. Ook hier weer de kanttekening dat de aantallen bij bijzonder beheer en de afhandeling van klachten te laag zijn voor harde conclusies.

Figuur 3.32 Tevredenheid oriëntatie en aanvraag



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 814.

Figuur 3.33 Tevredenheid beheer



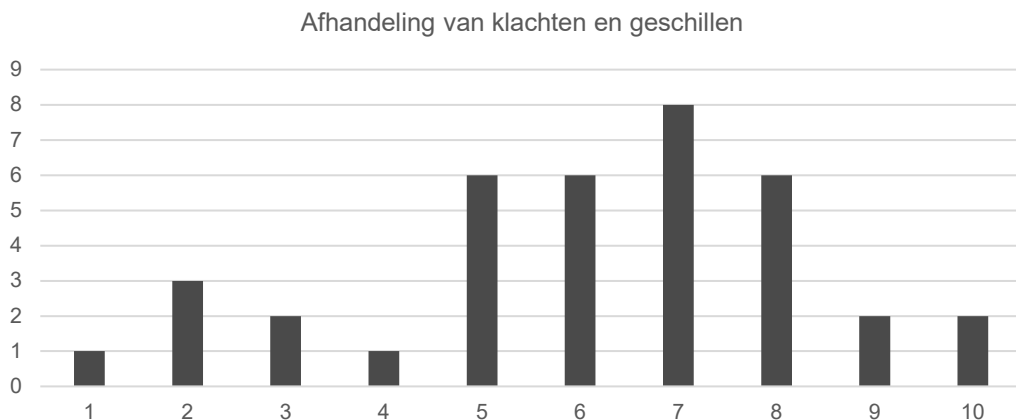
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 402.

Figuur 3.34 Tevredenheid bijzonder beheer



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 50.

Figuur 3.35 Tevredenheid klachten



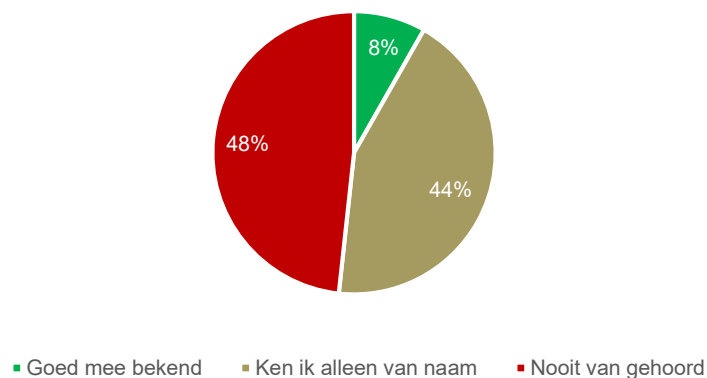
Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquêtering door GfK. N = 37.

3.9 Bekendheid code

Bijna de helft van de 814 geënquêteerde klanten heeft nog nooit van de gedragscode gehoord. Zie Figuur 3.36. Een klein deel geeft aan goed met de code bekend te zijn (8 procent van het totaal). Dit kan onder meer worden verklaard uit de recente inwerkingtreding van de code op het moment van afnemen van de enquête.

Figuur 3.36 Bekendheid met de code

In hoeverre bent u bekend met het bestaan van de op 1 juli 2018 in werking getreden Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

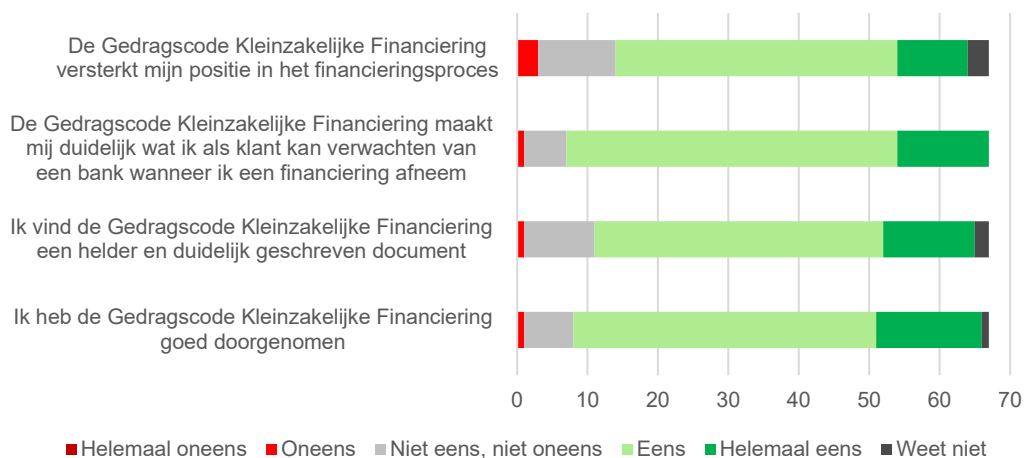


Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 814.

De groep van 67 klanten die goed bekend is met de code, is daar positief over. Zie Figuur 3.37. Zij menen dat de code hun positie in het financieringsproces versterkt, dat de code duidelijk maakt wat zij kunnen verwachten van hun bank, en ook vinden zij de code een helder document.

Figuur 3.37 Stellingen over de code

In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.



Bron: SEO Economisch Onderzoek op basis van enquëtering door GfK. N = 67.

3.10 Conclusies

De belangrijkste punten die volgen uit deze enquête zijn:

- respondenten zijn in de regel tevreden over de verschillende onderdelen van de financieringsketen, maar wel in mindere mate over de afhandeling van klachten en geschillen;
- klanten ervaren de verstrekte informatie bij oriëntatie op financiering en de financieringsdocumentatie overwegend als duidelijk;
- ongeveer 70 procent geeft aan een voldoende heldere indicatie van de duur van het beoordelingsproces van een aanvraag te hebben gekregen;
- ongeveer 75 procent van de afgewezen aanvragers vindt dat daarvoor gemotiveerde uitleg is gegeven;
- meer dan de helft van de klanten wordt minstens twee maanden voor het aflopen van de rentevaste periode daarover geïnformeerd en ontvangt minimaal vier weken voor het aflopen van de rentevaste periode een voorstel voor een nieuwe rente;
- ongeveer 85 procent is voldoende geïnformeerd over aanpassingen in de opslagen van variabele rentetarieven;
- ongeveer 70 procent van de klanten met vervroegde aflossingen vindt de opbouw van de vergoeding hiervoor (zeer) duidelijk;
- bijna 15 procent van de respondenten geeft aan niet te zijn geïnformeerd over het feit dat hun lening aan het einde van de looptijd nog niet volledig was afgelost;
- volgens de respondenten zijn banken vaak duidelijk over en in het proces van bijzonder beheer;
- 9 procent van de klanten met een financiering geeft aan op enig moment een klacht bij de bank te hebben ingediend; klachten lijken vaker te worden ingediend door respondenten wiens financiering op enig moment in bijzonder beheer heeft gezeten;
- niet alle klanten worden geïnformeerd over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen en over de manier waarop klachten behandeld worden; niet alle klanten krijgen een inhoudelijke reactie op hun klacht en krijgen in eerste instantie een passende oplossing aangeboden;
- 44 procent van de respondenten kent de code alleen van naam en 48 procent heeft nog nooit van de code gehoord, wat kan worden verklaard uit de recente inwerkingtreding van de code;
- respondenten die de code goed kennen zijn er positief over.

4 Tot slot

Op 1 juli 2018 is de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering in werking getreden. Deze rapportage heeft verslag gedaan van de wijze waarop banken de invoering van de gedragscode ter hand hebben genomen en heeft een ‘nulmeting’ gegeven van ervaringen van kleinzakelijke klanten met betrekking tot geselecteerde thema’s van de code.

Uit met de banken gevoerde gesprekken over de implementatie van de gedragscode volgt dat er geen onoverkomelijke obstakels zijn geweest bij de implementatie. De code heeft een breder bereik gekregen dan de klantpopulatie die formeel onder de code valt. De belangrijkste meerwaarde van de code is volgens de banken dat er een duidelijke standaard is waaraan de kleinzakelijke kredietverlening moet voldoen. Verschillende banken geven aan reeds in 2016 en 2017 wijzigingen te hebben doorgevoerd in lijn met het gedachtegoed van de code. Op basis van het beeld dat uit de gehouden gesprekken naar voren komt, kan worden geconcludeerd dat de implementatie van de gedragscode succesvol lijkt te zijn verlopen.

De enquête onder 814 financiële beslissers in het kleinzakelijke segment laat zien dat klanten in dit segment veelal positief zijn over de dienstverlening van hun bank. Respondenten zijn in de regel tevreden over de verschillende onderdelen van de financieringsketen, maar wel in mindere mate over de afhandeling van klachten en geschillen. Over het effect van de gedragscode kan nog geen uitspraak worden gedaan: de meeste respondenten hebben vóór het ingaan van de code een financiering afgesloten of zich daarop georiënteerd. Vervolgmetingen zouden inzicht kunnen bieden in de ontwikkeling op de thema’s waarop de gedragscode aangrijpt.

Literatuur

Nederlandse Vereniging van Banken (januari 2018), Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.
Zie: <https://www.nvb.nl/thema-s/ondernemen-financieren/3950/gedragscode-kleinzakelijke-financiering.html> en <https://www.nvb.nl/veelgestelde-vragen/ondernemen-financieren/3925/gedragscode-kleinzakelijke-financiering-gedragscode.html>

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 Samenstelling projectgroep en interviews

De monitoring over 2018 zoals weergegeven in dit rapport stond onder begeleiding van een projectgroep met de volgende leden:

- Annette Veen-De Vries (ABN Amro)
- Arnald Kanning (ING)
- Arnold Esser (ING)
- Casper Arnolds (NVB)
- Charlotte Nijland (De Volksbank)
- David ten Hoonte (De Volksbank)
- Edwin van Essen (Handelsbanken)
- Ellen Veneberg (Handelsbanken)
- Elles Bouw (Deutsche Bank)
- Erik Dommissie (Van Lanschot Kempen)
- Geert Gladdines (NVB)
- Irene Barneveld (De Volksbank)
- Jaap Oudes (Deutsche Bank)
- Joris Wijnen (ABN Amro)
- Marion Vos (Handelsbanken)
- Martin de Vos (NIBC)
- Miriam Israëls (Triodos)
- Natasja Fokkema (Triodos)
- Natasja Huisman (Rabobank)
- Nathalie van Seumeren (Rabobank)
- Peter Feijen (Rabobank)
- Vanessa Dubié (Rabobank)
- Wouter Arnoldy (Rabobank)

De volgende banken zijn geïnterviewd ten behoeve van de monitoring:

- ABN Amro
- Deutsche Bank
- De Volksbank
- Handelsbanken
- ING
- NIBC
- Rabobank
- Triodos
- Van Lanschot Kempen

Bijlage C Enquêtevragen

INTRODUCTIE

S01a [S]

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

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

1. Wel lopende zakelijke financiering
2. Geen lopende zakelijke financiering, wel op georiënteerd
3. Geen lopende zakelijke financiering of oriëntatie

SCRIPTER: all respondents with answer3 go to the end of the questionnaire (S01=3 – SCREENOUT)

Base: if S01a = 2

S01b [S]

Welke rol had u tijdens de oriëntatie?

1. Hoofd-/eindverantwoordelijke
2. Ondersteunende rol
3. Niet betrokken geweest

SCRIPTER: all respondents with answer3 go to the end of the questionnaire (S01=3 – SCREENOUT)

Base: if S01a = 1

S01c [S]

Op welke wijze bent u betrokken bij de lopende financiering?

1. Ik ben (mede)beheerder van de financiering
2. Ik ben zijdelings betrokken
3. Ik ben niet betrokken

SCRIPTER: all respondents with answer3 go to the end of the questionnaire (S01=3 – SCREENOUT)

Base: if S01a = 1

S02a [S]

Bij welk van de onderstaande banken heeft u uw meest recente financiering afgesloten?

1. ABN AMRO
2. ASN Bank
3. Deutsche Bank
4. Handelsbanken
5. ING

6. NIBC
7. Rabobank
8. Regiobank
9. SNS bank
10. Triodos
11. Van Lanschot Kempen
12. Anders, namelijk: [O]

Base: if S01a = 2

S02b [S]

Bij welke van de onderstaande banken heeft u zich het meest uitgebreid georiënteerd op een zakelijke financiering?

1. ABN AMRO
2. ASN Bank
3. Deutsche Bank
4. Handelsbanken
5. ING
6. NIBC
7. Rabobank
8. Regiobank
9. SNS bank
10. Triodos
11. Van Lanschot Kempen
12. Anders, namelijk: [O]

START THEMA'S

A Oriëntatie- en aanvraagfase

Base: all respondents

A01 [S]

Wanneer heeft uw bedrijf zich georiënteerd op financiering?

1. 2014 of eerder
2. 2015
3. 2016
4. 2017
5. Eerste helft van 2018
6. Tweede helft van 2018
7. Weet ik niet

Base: all respondents

A02 [S]

Wat is de belangrijkste wijze waarop uw bedrijf zich heeft georiënteerd bij <insert answer S02a / S02b>?

Randomize

1. Middels de website van <insert answer S02a / S02b>
2. Middels een brochure van <insert answer S02a / S02b>
3. Middels een oriëntatiegesprek met <insert answer S02a / S02b> (telefonisch of in persoon)

4. Met behulp van een onafhankelijke adviseur
5. Anders, namelijk: [O,F]
6. Weet ik niet [F]

Base: all respondents

A03 [S per row]

In de oriëntatiefase heeft <insert answer S02a / S02b> mogelijk informatie gegeven, bijvoorbeeld via de website, brochures of in een oriënterend gesprek bij <insert answer S02a / S02b>.

Hoe duidelijk vond u de informatie over...:

Rolling grid, statements in row (randomize)

1. de verschillende typen financieringen die <insert answer S02a / S02b> aanbiedt
2. hoe een financiering kan worden aangevraagd
3. hoe verschillende financieringsproducten aansluiten bij verschillende bestedingsdoelen
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
7. het vaste of variabele rentetarief, de belangrijkste provisies en de kosten die <insert answer S02a / S02b> voor de financiering in rekening brengt
8. de duur van het aanvraagproces
9. de andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars waarnaar <insert answer S02a / S02b> kan doorverwijzen en/of met welke partijen afspraken zijn gemaakt over samenwerking

Rolling grid, answers in column:

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

Base: all respondents

A04 [S]

Heeft uw bedrijf, na oriëntatie bij <insert answer S02a / S02b>, ook een financieringsaanvraag ingediend?

1. Ja
2. Nee

SCRIPTER: all respondents with A04 answer2 go to H01

Base: A04 = 1

A05 [S]

Voor welk bedrag heeft uw bedrijf een financieringsaanvraag ingediend?

1. Minder dan 50 duizend euro
2. 50 tot 100 duizend euro
3. 100 tot 250 duizend euro

4. 250 duizend euro tot 1 miljoen euro
5. 1 miljoen tot 2 miljoen euro
6. 2 miljoen euro of meer
7. Wil ik niet zeggen/weet ik niet

Base: A04 = 1

A06 [S]

Heeft <insert answer S02a / S02b> een heldere indicatie gegeven van de duur van het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag?

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

Base: A04 = 1

A07 [S]

Heeft uw bedrijf een zogenaemde '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.

1. Ja, en uiteindelijk is er ook een gestapelde financiering afgesloten
2. Ja, maar uiteindelijk is er gekozen voor financiering van een enkele aanbieder
3. Nee, maar dat was mogelijk wel een oplossing geweest
4. Nee, dat was geen optie
5. Nee, mijn bedrijf was niet op de hoogte van deze mogelijkheid
6. Nee, mijn bedrijf heeft geen interesse in een gestapelde financiering

Base: A04 = 1

A08 [S]

Heeft <insert answer S02a / S02b> de meest recente financieringsvraag van uw bedrijf goedgekeurd?

1. Ja
2. Nee
3. Gedeeltelijk

B Aanvraag (gedeeltelijk) afgewezen

Base: A08 = 2 or 3

B01a [S]

Heeft <insert answer S02a / S02b> gemotiveerd waarom de financieringsvraag van uw bank <if A08=3: gedeeltelijk> is afgekeurd?

1. Ja, op eigen initiatief
2. Ja op mijn verzoek
3. Nee
4. Weet ik niet meer

Base: B01a = 1 or 2

B01b [M]

Hoe heeft <insert answer S02a / S02b> gemotiveerd waarom de financieringsvraag van uw bank <if A08=3: gedeeltelijk> is afgekeurd?

1. Mondeling
2. Schriftelijk per brief
3. Schriftelijk per e-mail
4. Telefonisch
5. Anders, namelijk: [O]
6. Weet ik niet meer [S]

Base: A08 = 2 or 3 AND B01a = 1 or 2

B02 [M]

Welke reden(en) heeft <insert answer S02a / S02b> aangevoerd om de aanvraag <if A08=3: gedeeltelijk> af te wijzen?

Randomize

1. De financieringsaanvraag paste niet binnen het productaanbod of het beleid van <insert answer S02a / S02b>
2. <insert answer S02a / S02b> schatte de kans te groot dat mijn bedrijf niet aan de financiële verplichtingen van de gevraagde financiering kon voldoen
3. <insert answer S02a / S02b> oordeelde dat mijn bedrijf onvoldoende eigen vermogen had
4. <insert answer S02a / S02b> achtte de waarde of kwaliteit van de geboden zekerheden onvoldoende
5. <insert answer S02a / S02b> oordeelde dat mijn bedrijf niet (tijdig) de door <insert answer S02a / S02b> gevraagde informatie en documenten aangeleverd had
6. Anders, namelijk: [O, F]
7. Weet ik niet meer [S, F]

Base: A08 = 2 or 3

B03 [S]

Heeft uw bedrijf <insert answer S02a / S02b> naar aanleiding van de <if A08=3: gedeeltelijke> afwijzing gevraagd of er mogelijkheden zijn voor verbetering van de financieringsaanvraag?

1. Ja
2. Nee

Base: A08 = 2 or 3 AND B03 = 1

B04 [S]

Hoe reageerde <insert answer S02a / S02b> op dit verzoek?

1. <insert answer S02a / S02b> heeft in reactie op de vraag verbetermogelijkheden aangedragen
2. <insert answer S02a / S02b> heeft aangegeven geen mogelijkheden te zien tot verbetering
3. <insert answer S02a / S02b> heeft niet op het verzoek gereageerd

4. Anders, namelijk: [O]
5. Weet ik niet meer [S]

Base: A08 = 2 or 3

B05 [M]

Heeft <insert answer S02a / S02b> uw bedrijf naar aanleiding van de <if A08=3: gedeeltelijke> afwijzing doorverwezen naar andere financiers, banken, adviseurs en/of bemiddelaars?

1. Ja, naar andere financier(s) (niet zijnde banken)
2. Ja, naar andere bank(en)
3. Ja, naar adviseur(s)/bemiddelaar(s)
4. Nee [S]

If B05 [S] = 4 AND A08 [S] = 2: continue to H01

If B05 [S] = 4 AND A08 [S] = 3: continue to D01

C Doorverwijzen

Base: B05 = 1, 2, or 3

C01 [S per row]

U heeft aangegeven dat <insert answer S02a / S02b> uw bedrijf, nadat de aanvraag <if A08=3: gedeeltelijk> werd afgewezen, heeft doorverwezen naar een andere financier, bank, adviseur of bemiddelaar.

In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?

Rolling grid, statements in row (randomize):

1. Het doorverwijzen door <insert answer S02a / S02b> had toegevoegde waarde en heeft uw bedrijf als klant geholpen
2. <insert answer S02a / S02b> heeft duidelijk gemaakt naar welke andere financiers, banken, adviseurs of bemiddelaars zij doorverwijst en met welke van deze partijen <insert answer S02a / S02b> afspraken heeft gemaakt over samenwerking
3. <insert answer S02a / S02b> heeft algemene informatie beschikbaar gesteld over producten en diensten van de partijen waarnaar zij doorverwijst. Dit heeft mijn bedrijf geholpen bij het oriënteren op andere financieringsmogelijkheden en/of het zoeken van ondersteuning bij het uitwerken en onderbouwen van mijn financieringsplannen
4. <insert answer S02a / S02b> heeft mijn bedrijf toestemming gevraagd om vertrouwelijke informatie en documenten te delen met de partijen aan wie zij doorverwijst

Rolling grid, answers in column:

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

D Aanvraag (gedeeltelijk) goedgekeurd

Base: A08 = 1 or 3

D01 [S]

Nadat <insert answer S02a / S02b> de financieringsaanvraag van uw bedrijf <if A08=3: gedeeltelijk> had goedgekeurd, heeft uw bedrijf van <insert answer S02a / S02b> een aanbod tot het afsluiten van de financiering gekregen. Is uw bedrijf op het aanbod ingegaan?

1. Ja
2. Nee

Base: AND D01 = 1

D02 [S]

Wanneer ging de financiering van start?

1. 2014 of eerder
2. 2015
3. 2016
4. 2017
5. Eerste helft van 2018
6. Tweede helft van 2018

Base: AND D01 = 2

D03 [O]

Waarom is uw bedrijf niet op het financieringsaanbod van <insert answer S02a / S02b> ingegaan?

Base: D01 = 2

D04 [S]

Heeft uw bedrijf bij een andere financierer wel een financiering afgesloten?

1. Ja, bij een andere bank
2. Ja, via een overheidsfonds/subsidie
3. Ja, via crowdfunding
4. Ja, via business angels/venture capital
5. Ja, via Qredits Microfinanciering
6. Ja, via familie of vrienden
7. Ja, anders namelijk (O)
8. Nee

Base: D01 = 2, 3 continue to H01

Base: D01 = 1

D05a [S]

Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft uw bedrijf van <insert answer S02a / S02b> financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen.

Heeft u dergelijke informatie gelezen?

1. Ja, ik heb de documentatie van begin tot eind gelezen
2. Ja, ik heb de documentatie grotendeels gelezen
3. Ja, ik heb de documentatie deels gelezen
4. Nee

Base: D05a = 1, 2 or 3

D05b [S per row]

Als onderdeel van het financieringsaanbod heeft u van <insert answer S02a / S02b> financieringsdocumentatie (offerte, financieringsovereenkomst en algemene voorwaarden) ontvangen. In hoeverre was onderstaande informatie in deze financieringsdocumentatie duidelijk voor u?

Rolling grid, statements in row (randomize):

1. De hoofdsom of de kredietlimiet
2. De looptijd van de financiering
3. De wijze van aflossing
4. Het vaste of variabele rentetarief
5. De periode waarover de rente wordt berekend
6. Onder welke omstandigheden vaste en variabele rentetarieven, provisies en kosten kunnen wijzigen
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 <insert answer S02a / S02b> de financiering mag opeisen
11. De voorwaarden voor geheel of gedeeltelijk vervroegd aflossen
12. De geldigheidsduur van het aanbod

Rolling grid, answers in column:

1. Zeer onduidelijk
2. Onduidelijk
3. Niet duidelijk, niet onduidelijk
4. Duidelijk
5. Zeer duidelijk
6. Weet niet / n.v.t.

E Beheerfase

Base: A04 = 1

E01 [S per row]

Welke van onderstaande uitspraken over de financiering van uw bedrijf bij <insert answer S02a / S02b> zijn op uw bedrijf van toepassing?

Rolling grid, statements in row (randomize):

1. De financiering kent een vast rentepercentage gedurende de gehele looptijd van de lening
2. De financiering kent een vast rentepercentage gedurende een rentevaste periode die korter is dan de looptijd van de lening

3. De financiering bij <insert answer S02a / S02b> kent een variabel rentepercentage, gebaseerd op een referentierente (bv Euribor, basisrente) plus één of meer opslagen
4. Gedurende de looptijd van de financiering heeft mijn bedrijf <insert answer S02a / S02b> gevraagd om tussentijds eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen (denk aan: wijze van aflossen, verhoging van het krediet)
5. <insert answer S02a / S02b> heeft gedurende de looptijd van de lening aangegeven te onderzoeken of mijn bedrijf aan alle financiële verplichtingen kan blijven voldoen en/of mijn bedrijf gevraagd extra informatie en documenten aan te leveren
6. Mijn bedrijf heeft (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

Rolling grid, answers in column:

1. Op mijn bedrijf van toepassing
2. Niet op mijn bedrijf van toepassing

Base: E01_1 = 1

E02 [S]

U heeft aangegeven dat de financiering een rentevaste periode kent. Heeft u ervaring met het aflopen van de rentevaste periode van de financiering van uw bedrijf?

1. Ja
2. Nee

Base: E02 = 1

E03 [S]

Heeft <insert answer S02a / S02b> uw bedrijf van tevoren geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode?

1. Ja, minder dan twee maanden van tevoren
2. Ja, minstens twee maanden van tevoren
3. Nee
4. Weet ik niet meer

Base: E02 = 1

E04 [S]

Heeft <insert answer S02a / S02b> van tevoren een voorstel gedaan voor een nieuwe rente?

1. Ja, minder dan vier weken van tevoren
2. Ja, minstens vier weken van tevoren
3. Nee
4. Weet ik niet meer

Base: E01_2=1

E05 [S]

U heeft aangegeven dat de financiering van uw bedrijf een variabel rentepercentage kent. Heeft uw bedrijf ervaring met aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief?

1. Ja
2. Nee

Base: E05=1

E06 [S]

Heeft <insert answer S02a / S02b> uw bedrijf naar uw mening voldoende geïnformeerd over de aanpassingen van de opslagen in het variabele rentetarief en achtergrond daarvan?

1. Ja
2. Nee

Base: E01_3=1

E07 [O]

U heeft aangegeven dat uw bedrijf gedurende de looptijd van de financiering aan <insert answer S02a / S02b> heeft gevraagd om tussentijds eerder gemaakte afspraken of voorwaarden aan te passen. Om welke aanpassing ging het?

Base: E01_3=1

E08 [S]

Heeft <insert answer S02a / S02b> ingestemd met het voorstel tot aanpassing?

1. Ja
2. Gedeeltelijk
3. Nee

Base: E08 = 2

E09 [S]

Heeft <insert answer S02a / S02b> haar besluit, om niet in te stemmen met het voorstel tot aanpassing, naar uw mening voldoende gemotiveerd?

1. Ja
2. Nee

Base: E01_4=1

E10 [O]

U heeft aangegeven dat <insert answer S02a / S02b> gedurende de looptijd van de lening heeft onderzocht of uw bedrijf aan alle financiële verplichtingen kon blijven voldoen en/of aan uw bedrijf gevraagd extra informatie en documenten aan te leveren. Kunt u beschrijven hoe dit in zijn werk ging?

Base: E01_5=1

E11 [S]

U heeft aangegeven dat uw bedrijf een deel van de financiering vervroegd heeft afgelost en daarvoor een vergoeding heeft betaald aan <insert answer S02a / S02b>. In hoeverre was duidelijk waaruit deze vergoeding was opgebouwd?

1. Zeer onduidelijk

2. Onduidelijk
3. Niet duidelijk, niet onduidelijk
4. Duidelijk
5. Zeer duidelijk

Base: E01_6 = 1

E12a [S]

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 <insert answer S02a / S02b>?

1. Ja, meer dan 2 maanden voor het einde van de looptijd
2. Ja, tussen de 1 en de 2 maanden voor het einde van de looptijd
3. Ja, minder dan een maand voor het einde van de looptijd
4. Nee

F Bijzonder Beheer

Base: A01 = 1

F01 [S]

Is de financiering bij <insert answer S02a / S02b> op enig moment onder Bijzonder beheer (ook wel Intensief beheer genoemd) geplaatst?

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

1. Ja
2. Nee
3. Weet niet

Base: F01 = 1 or 3

F02 [S per row]

Geef a.u.b. per stelling aan of deze op u van toepassing is

Rolling grid, statements in row (randomize):

1. <insert answer S02a / S02b> heeft toegelicht waarom de financiering is overgedragen aan bijzonder beheer
2. <insert answer S02a / S02b> heeft toegelicht hoe het traject bij bijzonder beheer eruit gaat zien
3. <insert answer S02a / S02b> heeft aangegeven welke persoon of welke afdeling het aanspreekpunt zal zijn in bijzonder beheer
4. De contactpersoon bij bijzonder beheer is goed bereikbaar
5. Gemaakte afspraken worden schriftelijk of digitaal bevestigd door <insert answer S02a / S02b>
6. <insert answer S02a / S02b> heeft als onderdeel van het bijzonder beheer externe partijen (zoals adviseurs of taxateurs) ingeschakeld
7. Samen met <insert answer S02a / S02b> is een herstelplan opgesteld en voorwaarden opgesteld om bijzonder beheer weer te kunnen verlaten
8. Bijzonder beheer is inmiddels verlaten. Er is niet langer sprake van een verhoogd risico en mijn financiering valt weer onder regulier beheer.

9. <insert answer S02a / S02b> heeft mijn bedrijf extra financiering gegeven als onderdeel van het herstelplan
10. <insert answer S02a / S02b> heeft geoordeeld dat het bijzonder beheer niet (snel genoeg) tot verbetering leidt en zodoende de financiering opgeëist en eventuele zekerheden of borgstelling uitgewonnen
11. <insert answer S02a / S02b> heeft het dossier van mijn bedrijf overgedragen aan een incassobureau

Rolling grid, answers in column:

1. Op mijn bedrijf van toepassing
2. Niet op mijn bedrijf van toepassing

Base: F02_6 = 1

F03a [S]

U heeft aangegeven dat <insert answer S02a / S02b> als onderdeel van het bijzonder beheertraject externe partijen (zoals adviseurs of taxateurs) heeft ingeschakeld. Betaalt uw bedrijf de kosten voor deze externe partij(en) zelf?

1. Ja
2. Nee
3. Weet ik niet

Base: F03a = 1 or 2

F03b [S]

Heeft <insert answer S02a / S02b> uw bedrijf duidelijk gemaakt hoe de kosten voor deze externe partij(en) betaald worden?

1. Ja <insert answer S02a / S02b> heeft mijn bedrijf hier van tevoren over geïnformeerd
2. Nee <insert answer S02a / S02b> heeft mijn bedrijf hier van tevoren niet of niet voldoende over geïnformeerd
3. Weet ik niet

G Klachten en geschillen

Base: A01 = 1

G01a [S]

Heeft uw bedrijf op enig moment een klacht ingediend bij <insert answer S02a / S02b>?

1. Ja
2. Nee

Base: G01a = 1

G01b [S]

Op welke fase van de financiering had deze klacht betrekking?

1. Oriëntatie/aanvraagfase
2. Beheer fase
3. Bijzonder beheer fase
4. Anders namelijk (O)

Base: G01 = 1

G02 [S per row]

Geef a.u.b. per stelling aan of deze op uw bedrijf van toepassing is

Rolling grid, statements in row (randomize):

1. <insert answer S02a / S02b> heeft mijn bedrijf geïnformeerd over de manier waarop een klacht ingediend kan worden
2. <insert answer S02a / S02b> heeft mijn bedrijf geïnformeerd over de manier waarop een klacht wordt behandeld
3. <insert answer S02a / S02b> heeft de ontvangst van de klacht bevestigd
4. <insert answer S02a / S02b> heeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht aangegeven binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld
5. <insert answer S02a / S02b> heeft de klacht binnen een redelijke termijn behandeld
6. <insert answer S02a / S02b> heeft niet inhoudelijk gereageerd op de klacht
7. <insert answer S02a / S02b> heeft mij naar aanleiding van de klacht gevraagd aanvullende informatie aan te leveren
8. Het indienen van de klacht heeft voor mijn bedrijf als klant negatieve gevolgen gehad. <insert answer S02a / S02b> is mijn bedrijf anders gaan behandelen en/of de dienstverlening van <insert answer S02a / S02b> is minder goed geworden
9. <insert answer S02a / S02b> heeft mijn bedrijf in eerste instantie geen passende oplossing geboden voor de klacht

Rolling grid, answers in column:

1. Op mijn bedrijf van toepassing
2. Niet op mijn bedrijf van toepassing

Base: G02_9=1

G03 [S]

U heeft aangegeven dat uw bedrijf niet tevreden is met de door <insert answer S02a / S02b> geboden oplossing voor de klacht. Heeft <insert answer S02a / S02b> uw bedrijf de mogelijkheid geboden de klacht voor een tweede beoordeling voor te leggen aan een andere afdeling of persoon?

1. Ja
2. Nee
3. Weet ik niet

Base: G02_9=1

G04a [S]

U heeft aangegeven dat uw bedrijf niet tevreden is met de door <insert answer S02a / S02b> geboden oplossing voor de klacht. Heeft uw bedrijf vervolgstappen genomen?

1. Ja
2. Nee

Base: G4a = 1

G04b [O]

Welke vervolgstappen heeft uw bedrijf genomen?

1. [O]

Base: $G4a = 1$

G04c [S]

Hebben deze vervolgstappen geleid tot een goede afhandeling van de klacht?

1. Ja
2. Nee

H Tevredenheid

Base: $A01 = 1$

H01 [S per row]

Kunt u middels een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van <insert answer S02a / S02b> in onderstaande fase(n) met betrekking tot de zakelijke financiering??

Grid, statements in row:

1. Oriëntatie-/aanvraagfase <scripter: show only if S01a = 1 or 2>
2. Beheerfase <scripter: show only if D01 = 1>
3. Bijzonder beheerfase < scripter: show only if F01 = 1>
4. Afhandeling van klachten en geschillen < scripter: show only if G01 = 1>

Grid, answers in column:

1. 1
2. 2
3. 3
4. 4
5. 5
6. 6
7. 7
8. 8
9. 9
10. 10

I Bekendheid Gedragscode Kleinzakelijke Financiering

Base: $A01 = 1$

I01 [S]

In hoeverre bent u bekend met het bestaan van de op 1 juli 2018 in werking getreden Gedragscode Kleinzakelijke Financiering?

1. Goed mee bekend
2. Ken ik alleen van naam
3. Nooit van gehoord

Base: $I01 = 1$ or 2

I02 [O]

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

Base: I01 = 1 or 2

I03 [S per row]

In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over de Gedragscode Kleinzakelijke financiering.

Rolling grid, statements in row (randomize):

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

Rolling grid, answers in column:

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

J Afsluitende vragen

Base: A01 = 1

J01 [O]

Heeft u naar aanleiding van deze enquête nog aanvullende opmerkingen?

EINDE



seo economisch onderzoek

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