

Gedragcode Kort Zakelijk Krediet



Verantwoord Kort Financieren

Versie 2023



Gedragscode Kort Zakelijk Krediet

Inhoud

Inleiding	1
Kredietverstrekking	3
Algemeen	3
Passend en verantwoord Financiereren	3
Betrouwbaar en Integer	3
Tarieven	3
Passende zekerheden	4
Informatieverstrekking	5
Algemeen	5
Communicatie	5
Provisies	5
Transparantie	5
De Financier	7
Deskundig en professioneel	7
Bijzonder beheer	7
Continuïteit bedrijfsprocessen van de Financier	8
Financiële bestendigheid	8
Werking & naleving gedragscode	9
Klachtenprocedure	9
Begrippen	10

Inleiding

De mkb-financieringsmarkt is volop in ontwikkeling. De afgelopen jaren zijn er tal van nieuwe financieringsvormen en aanbieders op de markt gekomen. Deze financiers spelen een steeds belangrijkere rol in het Nederlandse financieringslandschap en zijn in toenemende mate een financieringsbron voor mkb-ondernemers.

De verbreding van het aanbod kan voor ondernemers en financieel adviseurs uitdagingen opleveren om te bepalen in welke situatie welke financieringsvorm het meest geschikt is. Wat zijn de bijbehorende voor- en nadelen, wat zijn de risico's van verschillende financieringsvormen en hoe kan de betrouwbaarheid worden ingeschat van specifieke aanbieders? Er is behoefte om mkb-klanten aanvullend te beschermen bij het aantrekken van Kort Zakelijk Krediet.

De diverse financiers hebben ieder hun eigen kenmerken en producteigenschappen waarmee ze aan de behoeften van ondernemers voldoen. Deze gedragscode richt zich op de financiers die de markt bedienen met financieringsoplossingen die zich kenmerken door een looptijd van maximaal één jaar met een maximum van € 100.000,- (Kort Zakelijk Krediet). Indien er incidenteel sprake is van verstrekte Financieringen met een obligo hoger dan € 100.000,- of langer dan een jaar¹, dan vallen deze ook onder de reikwijdte van deze gedragscode.

In deze gedragscode zijn onder meer afspraken vastgelegd over passend financieren, transparantie in communicatie en kosten. Ook zijn uitgangspunten opgenomen over de samenwerking met financieringsadviseurs en platforms die als intermediair fungeren tussen Financier en Klant². Verder beschrijft deze gedragscode de voorwaarden en eisen aan de processen en inrichting van organisaties. Voor de Kort Zakelijk Kredietverstrekkers die onder de gedragscode vallen is aansluiting bij Kifid verplicht. In samenwerking met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is een onafhankelijke klachtenregeling opgezet. Deze gedragscode is van toepassing op Kleinzakelijke ondernemers.

Deze gedragscode heeft primair als doel:

- Instrument van zelfregulering voor de aangesloten financiers van Kort Zakelijk Krediet en een kwaliteitskader te bieden.
- Zorgdragen voor passende financieringsproducten voor ondernemers.
- Bevorderen van transparantie, zodat de ondernemer niet wordt verrast gedurende de looptijd van een financieringsproduct.
- Ondernemers zo goed mogelijk informeren over wat zij van de aangesloten financiers mogen verwachten

De gedragscode is gebaseerd op een aantal algemene principes en beschrijft de geest waarnaar aanbieders van Kort Zakelijk Krediet handelen. Ook zijn concrete uitgangspunten rond communicatie, deskundigheid, kosten en verantwoord financieren uitgewerkt. De reglementen van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) maken onderdeel van deze gedragscode.

De meest recente versie van de gedragscode is beschikbaar via de website. Deze gedragscode treedt in werking op 1 juli 2023 en wordt na 1 jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast. De gedragscode kan tussentijds worden gewijzigd of aangevuld door de houder van de gedragscode.

1. Bij een revolverend krediet vindt er een herzieningsmoment binnen een jaar plaats.

2. Wanneer gesproken wordt over Klant wordt Kleinzakelijke Klant bedoeld.

Kredietverstrekking

Algemeen

De wijze waarop aanvragen worden afgewezen, aangehouden en waarop financieringen worden verstrekt, zijn vastgelegd in een procesbeschrijving en worden toegepast.

De informatie die benodigd is voor het indienen van een aanvraag wordt vooraf aan de klanten gecommuniceerd. Het betreft bijvoorbeeld het aanleveren rekeninggegevens, jaarcijfers, IB/VPB aangiftes en dergelijke.

De uitgangspunten en criteria voor acceptatie voor een te verstrekken Financiering zijn door Financier vastgelegd. Er wordt jaarlijks gemonitord wat de stand van zaken is ten aanzien van de verstrekte financieringen, waaronder zowel uitstel van betalingen als defaults³. Het acceptatiebeleid wordt op basis hiervan aangepast.

Bij het afwijzen van een Financiering wordt de Klant geïnformeerd over de weigeringsgronden. Zo mogelijk worden de condities aangegeven waaronder de Klant wel een Financiering kan ontvangen. Een Financiering kan geweigerd worden op basis van de uitkomst van een algoritme en/of beoordeling door een financieringsspecialist. Is de Financiering niet passend binnen de doelgroep van de Financier, dan zal de Financier doorverwijzen naar de website passendfinancieren.nl van Stichting MKB Financiering of een andere locatie waar de Erkend MKB Financiers gevonden kunnen worden.

Passend en verantwoord Financieren

De Financier zorgt voor passende Financiering en vermijdt overcreditering. Het uitgangspunt is het borgen van een gezonde financieringsstructuur van de Klant waarmee de ambities van de Klant gerealiseerd kunnen worden en dat de Financiering aansluit bij het bestedingsdoel van de Klant. De Financier zal toetsen of de Financiering verantwoord is op basis van de financiële situatie van de Klant.

Om passend en verantwoord financieren te waarborgen moet aan onderstaande voorwaarden worden voldaan:

- Een toets of de Klant op basis van de bedrijfsactiviteiten en analyse van de historische en potentiële kasstromen de rente- en aflossingsverplichtingen alsmede de overige kosten van de Financiering kan nakomen;
- Het leendoel moet duidelijk omschreven en bedrijfsmatig zijn;
- Er is inzage in de totale schuldenpositie van de Klant;
- Als er een indicatie is van afwijkende geldstromen tussen privé en zakelijk dan wel van privé verplichtingen die relevant zijn voor het beoordelen van de rente- en aflossingscapaciteit dan zal de Financier de privésituatie meenemen in haar risicobeoordeling;
- Inschrijving in het Handelsregister van de KVK.

Betrouwbaar en Integer

De Financier zal op vertrouwelijke wijze omgaan met informatie die zij in het kader van de werkzaamheden verkrijgt. Informatie wordt niet aan derden verstrekt, tenzij er uitdrukkelijk toestemming is verleend of wanneer dit wettelijk verplicht is.

De Financier zorgt dat (potentiële) klanten en bemiddelende tussenpersonen goed worden geïnformeerd over het aanbod en op de hoogte zijn van alle details van het product inclusief een indicatie van de duur en de kosten van het aanvraagproces.

Informatieverstrekking

De aangeboden producten voldoen aan de navolgende criteria die bepalen of het product toegevoegde waarde voor de Klant levert, hierbij wordt uitgegaan van de KNVB-criteria van de AFM⁴:

- **Kostenefficiëntie:** biedt het product, in vergelijking tot andere financieringsvormen, voldoende waar voor zijn geld?
- **Nut:** geeft het product invulling aan een gefundeerde behoefte van een doelgroep? Oftewel: past de financiële faciliteit bij het doel en de ondernemer.
- **Veilig:** doet het product wat het belooft in verschillende omstandigheden en is de uitkomst dan acceptabel voor de ondernemer?
- **Begrijpelijk:** kan de Klant de kenmerken en de werking van het product goed beoordelen?

Tarieven

De Klant krijgt vooraf door middel van een offerte en Uniform Kredietoverzicht, informatie over de tariefstelling en bijkomende kosten (w.o. afsluitprovisie, bemiddelingsprovisie etc.). Dit betekent dat de Klant (of adviseur) kan beoordelen of de verplichtingen passend zijn bij haar bedrijfseconomische situatie. Indien de aanvraag geaccepteerd wordt en de Klant de offerte ontvangt, zullen dezelfde condities in de overeenkomst worden verwerkt.

Passende zekerheden

De Financier vraagt van de Klant uitsluitend zekerheden die relevant en passend zijn en qua hoogte en looptijd overeenkomen met de Financiering. De zekerheden komen te vervallen na volledige aflossing van de Financiering.

Algemeen

De Financier geeft duidelijke en toegankelijke informatie over haar financierings- producten, zodat de kredietnemer een weloverwogen beslissing over het al dan niet aangaan van een Financiering kan maken.

De Financier zal de tarieven, vergoedingen en kosten, in een toegankelijke, duidelijke en begrijpelijke manier communiceren. Deze kosten worden door alle aanbieders op dezelfde wijze en voor het tekenen van de (financierings-)overeenkomst aan de Klant door middel van het uniform kredietoverzicht gecommuniceerd. Dit moet de Klant in staat stellen een juiste en goed geïnformeerde keuze te maken en offertes van verschillende financiers onderling goed vergelijkbaar maken.

Communicatie

Op de website van de aangesloten financiers staan tenminste twee voor de Financier representatieve en relevante financieringsvoorbeelden met daarbij het uniform kredietoverzicht.

Provisies

De manier waarop de Financier samenwerkt met andere partijen (zoals adviseurs en intermediairs) en de bijbehorende vergoedingsstructuur moet transparant zijn voor de Klant zodat de Klant vooraf is geïnformeerd en door de Klant een weloverwogen keuze kan worden gemaakt. Daarbij geeft de Financier duidelijkheid aan de Klant over betalingen aan een financieel adviseur en wordt dit in de offerte vermeld. Daarvoor wordt het uniform kredietoverzicht met toelichting gebruikt, zoals onder de kop Tarieven is opgenomen. Concreet betekent dit:

- De Klant zal door een Financier vallend onder deze gedragscode vooraf in het aanvraagproces schriftelijk worden geïnformeerd over de vergoedingen die door een Financier betaald worden aan de adviseur(s) van de ondernemer en de bedragen (in absolute bedragen in euro's) en percentages (van het te Financierien bedrag) worden gemeld. Dit geldt voor alle vergoedingen waaronder, maar niet uitsluitend, aanbreng- als beheerprovisies.
- Wanneer er door de Financier vallend onder deze gedragscode vergoedingen worden betaald aan derden in verband met deze aanvraag (bijvoorbeeld bij doorverwijzing vanuit vergelijkingssites of andere Financiers), dan wordt hiervan in de offerte en voor het tekenen van de kredietovereenkomst melding gemaakt.
- Er worden door Financiers vallend onder deze gedragscode geen volume- en bonusafspraken met derden gemaakt.

Daarnaast zal de Financier in de samenwerkingsovereenkomsten met de financieel adviseurs/intermediair opnemen dat de tussenpersonen zich committeren aan de verplichting alle betaalde en ontvangen provisies te allen tijde duidelijk aan de Klant te communiceren, alvorens die Klant wordt doorverwezen.

Transparantie

De organisatie heeft op de website een privacyreglement beschikbaar, waarin wordt aangegeven met welke partijen data wordt uitgewisseld en welke data wordt opgeslagen.

De Financier informeert klanten altijd over voorgenomen wijzigingen in de voorwaarden en afspraken tussen Klant en Financier, voor zover deze

De Financier

eenzijdig gewijzigd kunnen worden. De Klant heeft het recht om alsdan boetevrij af te lossen. Als de Financiering wordt verlengd in casu revolveert⁵ dan wordt de Klant geïnformeerd over eventueel gewijzigde voorwaarden en condities. Bij een revolving krediet is er jaarlijks een herzieningsmoment (=revisie).

De kredietnemer kan te allen tijde zijn uitstaande schuld, en daaraan gerelateerde informatie inzien (online) of opvragen, binnen de grenzen van redelijkheid.

Deskundig en professioneel

De code is erkend door de aangesloten Financier en is het uitgangspunt bij het uitvoeren van hun dagelijkse werkzaamheden. De Financier zorgt ervoor dat werknemers op de hoogte zijn van deze code en deze ook naleven.

De Financier beschikt over een professionele organisatie voor verstrekking, beheer en uitwinning van de Financiering. Dit impliceert een duidelijke functiescheiding binnen de organisatie tussen commercie en acceptatie die is vastgelegd in een AO-beschrijving en werkinstructies. Daarnaast beschikken medewerkers over relevante vakkennis en -bekwaamheid.

De Financier zal een actief beleid voeren voor opleiding en bijscholing van medewerkers en zal de kennis en kunde van de medewerkers borgen:

- Iedereen binnen de organisatie moet kennis hebben genomen van de gedragscode;
- Iedereen die inhoudelijk betrokken is bij het kredietverleningsproces moet kennis hebben van de interne kredietprocedures;
- Medewerkers die financieringen goedkeuren (m.m. afwikkelen), hebben kennis en ervaring met het beoordelen (m.m. afwikkelen) van zakelijke kredieten;
- Intern is er een verplichte training/scholing m.b.t. bewustwording en melding van ongebruikelijke transacties (WWFT).

De Financier houdt een incidentenregister bij waarin fraude incidenten worden vastgelegd. De organisatie heeft beleid beschikbaar en geïmplementeerd voor de Wet ter voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme (WWFT).

Personen die het beleid van de financiële onderneming (mede) bepalen of toezicht houden op dit beleid moeten betrouwbaar en geschikt zijn voor de uitoefening van hun functie. Als deze personen aantreden bij een financiële onderneming dienen zij te beschikken over een VOG verklaring voor financiële diensten.

Bijzonder beheer

De Financier is transparant over het proces en de kosten van "bijzonder beheer". Deze informatie is bij het afsluiten van de overeenkomst beschikbaar en beschikbaar bij de productinformatie op de website.

Als een Klant belangrijke (financiële) informatie heeft achtergehouden, zich niet houdt aan de aflossingen en/of rentebetalingen of niet voldoet aan andere verplichtingen zoals overeengekomen, dan wordt de Klant hiervan ten minste tweemaal op de hoogte gesteld binnen twee maanden alvorens nadere maatregelen volgen.

Reageert de Klant niet afdoende of komt de Klant de verplichtingen - na mogelijk aanvullende afspraken die redelijk en passend zijn - aantoonbaar niet na, dan kan de overeenkomst worden opgezegd door de Financier en zijn verschuldigde bedragen direct opvorderbaar binnen- of buitengerechtelijk.

Er kunnen zich andere situaties voordoen waarbij verschuldigde bedragen direct opvorderbaar zijn. Zoals onder andere activiteiten en/of handelingen die de Klant uitvoert die reputatieschade voor de Financier tot gevolg kunnen hebben (het niet voldoen aan wet- en regelgeving), het niet nakomen van een verplichting tegenover de Financier of het niet aanleveren of het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie.

De kosten voor in gebreke blijven, de aanmaningen, incasso en deurwaarders en/of uitwinning van onderpand zullen ten laste van de Klant zijn. Dit traject wordt vooraf aan de kredietnemer gecommuniceerd. Er wordt alleen samengewerkt met incassobureaus met een NVI keurmerk of het SVI keurmerk.

Continuïteit bedrijfsprocessen van de Financier

De Financier heeft bij voorkeur een Business Continuity Plan (BCP) opgesteld en is mogelijk in het bezit van een ISO 27001 certificaat. De gedragscode verplicht de Financier dat de back-up van data en automatisering is geborgd in het kader van de continuïteit van de bedrijfsprocessen van de Financier.

Financiële bestendigheid

De financiers streven naar verdere professionalisering ontwikkeling van de sector en zullen hiervoor actief samenwerken met andere financiers, brancheorganisaties, vertegenwoordigers van het MKB en financieel adviseurs. De Financier is bereid deel te nemen aan redelijke verzoeken voor marktonderzoeken en het delen van kennis.

De organisatie is minimaal 6 maanden actief op de Nederlandse markt. De organisatie heeft in de afgelopen 12 maanden minimaal € 5 miljoen aan kapitaal verstrekt. De Financier moet een solide

basis hebben en een tegenslag kunnen verwerken door voldoende eigen of risicodragend vermogen te hebben.

Daarnaast garandeert de Financier zelf een gezond financieel beleid te voeren met het oog op een voldoende eigen financiële draagkracht, stabiliteit en continuïteit. Voor zover van toepassing, zal de Financier over de benodigde vergunningen beschikken en indien van toepassing onder permanent toezicht staan van de AFM of een andere toezichthouder.

De jaarrekening van de Financier wordt door een accountant gecontroleerd, waarbij er minimaal een samenstellingsverklaring wordt afgegeven. De jaarcijfers worden met de beheerder van de gedragscode of gedelegeerde auditor gedeeld met non-disclosure agreement (NDA). Doel hiervan is om vast te stellen of aan de gedragscode wordt voldaan.

Werking & naleving gedragscode

De houder van de gedragscode zorgt voor een brede bekendheid van de gedragscode onder geassocieerde partijen en andere relevante groepen. De houder van de gedragscode vereist volledige onderschrijving van de gedragscode door de aangesloten financiers Kort Zakelijk Krediet.

Een Financier die zich niet aan de gedragscode houdt, zal tenminste één waarschuwing ontvangen alvorens een uitsluiting plaatsvindt. Een definitieve beslissing over uitsluiting wordt genomen door de houder van de gedragscode voorafgegaan door een proces van 'hoor en wederhoor'.

Klachtenprocedure

De Financier heeft een toegankelijke klachtenprocedure. Hierbij gelden minimaal de volgende uitgangspunten.

- De Financier heeft een interne klachtenprocedure die duidelijk op de website kenbaar wordt gemaakt.
- De Financier bevestigt de ontvangst van de klacht en bericht de Klant binnen **2 weken** na ontvangst van de klacht binnen welke termijn de klacht zal worden behandeld.

Voor een Kleinzakelijke Klant gelden daarnaast de volgende uitgangspunten:

- Als de Financier niet inhoudelijk reageert op de klacht, dan kan de Kleinzakelijke Klant vanaf **4 weken** na de ontvangstbevestiging, de klacht rechtstreeks voorleggen bij het Klachtenloket Kort Zakelijk Krediet bij Kifid. Als de Financier voor de behandeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de Klant, kan de termijn van 4 weken worden verlengd met de termijn die nodig is om de informatie aan te leveren.
- Wanneer een Kleinzakelijke Klant niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de Financier dan kan een klacht worden ingediend bij het Klachtenloket Kort Zakelijk Krediet. In het

reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

- Van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) staan het proces, doorlooptijd en de voorwaarden beschreven in welke gevallen de uitspraken bindend zijn voor de Financier en Klant.
- De centrale klachtenprocedure zal beschikbaar zijn voor een Financiering die wordt aangevraagd vanaf **1 oktober 2023**.

De aanbieder van Kort Zakelijk Krediet is geregistreerd bij het Kifid.

Ook het vastleggen van klachten en de ondernomen acties hierop is van belang. Bij elke klacht moet minimaal het volgende worden vastgelegd:

- de naam en het adres van de klager,
- de klacht, inclusief de dagtekening van ontvangst,
- een omschrijving van de klacht,
- een beschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld
- de bewaartermijn van een klacht bedraagt 5 jaar.

Begrippen

In deze gedragscode worden de volgende begrippen gebruikt:

Adviseur

Een adviseur die een ondernemer begeleidt bij een aanvraag voor Financiering.

Financier

Een aanbieder van een Financiering direct of indirect namens derde partijen en die is aangesloten bij de houder van de gedragscode.

Financiering

Een geldlening, kredietfaciliteit, krediet in rekening-courant, obligatie, factoring, financial lease, mezzanine Financiering (of een combinatie daarvan) van de Financier aan de Klant.

Geschillencommissie financiële dienstverlening

De geschillencommissie is onderdeel van Kifid en onderzoekt of bemiddeling mogelijk is. Als bemiddeling niet lukt, kan er een uitspraak worden gevraagd van de geschillencommissie.

Kifid

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

Klant

Wanneer gesproken wordt over Klant wordt Kleinzakelijke Klant bedoeld.

Kort Zakelijk Krediet

Financieringsoplossingen die zich kenmerken door een korte looptijd van maximaal één jaar en maximum obligo van € 100.000,-

Kleinzakelijke Klant

Een natuurlijk of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf en een Financiering aanvraagt en in Nederland gevestigd is en op groepsniveau een jaaromzet heeft van maximaal 5.000.000 euro. Alleen een kleinzakelijke Klant kan een klacht indienen bij Kifid bij ontevredenheid over het afhandelen van een klacht door de Financier.

Passende Financiering

De Financiering die wordt aangeboden sluit aan bij het bestedingsdoel van de Klant en waarvan de reële verwachting is dat die door de Klant gedragen kan worden tegen marktconforme voorwaarden.

Passende zekerheden

De gevraagde zekerheden sluiten aan bij de aangevraagde Financiering en zijn passend ten aanzien van de Financieringsmix van de onderneming.

Zekerheden

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

© 2023, Stichting MKB Financiering (SMF)

Alle rechten uit dit document zijn voorbehouden aan Stichting MKB Financiering (SMF).

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting MKB Financiering (SMF) mag niets uit dit document worden verveelvoudigd, worden opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of worden openbaar gemaakt in welke vorm of op welke wijze dan ook.

Aan de totstandkoming van dit document is de uiterste zorg besteed. Stichting MKB Financiering (SMF) aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en/of onvolkomenheden en de gevolgen hiervan.



STICHTING
MKB FINANCIERING

www.stichtingmkbfinanciering.nl

