

Gedragcode MKB Financiers



Klantgericht en passend
financieren door
professionalisering

Versie 2022

Inhoud

Inleiding	1
Vaststelling, monitoring en evaluatie	2
Begrippen	3
Gedragcode	4
Reikwijdte	4
Deskundig en professioneel	4
Klachtenprocedure	4
Betrouwbaar en Integer	6
Afwijzen Financiering en doorverwijzing	7
Provisie transparantie	7
Tariefstelling	7
Transparantie	8
- Algemeen	8
- Wijzigingen gedurende de looptijd	8
- Informatieverstrekking	8
- Passend en verantwoord Financieren	8
- Passende zekerheden	9
- Bijzonder beheer	9
- Beëindigen relatie	9
Financiële stabiliteit	10
Samenwerking centraal	10
Werking & naleving	11

Inleiding

De mkb-Financieringsmarkt is volop in ontwikkeling. Over de afgelopen jaren zijn er tal van nieuwe Financieringsvormen en aanbieders op de markt gekomen. Deze Financiers spelen een steeds belangrijker rol in het Nederlandse Financierslandschap en zijn in toenemende mate een Financieringsbron voor mkb-ondernemers. Deze versie van de gedragscode is een uitbreiding van de oorspronkelijke versie van juli 2019.

De verbreding van het aanbod van financieringen kan voor ondernemers en financieel adviseurs uitdagingen opleveren om te bepalen in welke situatie een bepaalde financieringsvorm het meest geschikt is, wat de bijbehorende voor- en nadelen en risico's zijn van verschillende financieringsvormen en hoe de betrouwbaarheid kan worden ingeschat van specifieke aanbieders.

Er is behoefte om mkb-klanten aanvullend te beschermen bij het aantrekken van financiering. Hiervoor zijn in deze gedragscode afspraken vastgelegd over transparantie in communicatie en kosten. Ook zijn uitgangspunten opgenomen over de samenwerking met mkb-adviseurs. Ook is in samenwerking met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) een onafhankelijk Klachtenloket Alternatieve Financiering opgezet.

De markt is volop in ontwikkeling en het is belangrijk om deze ontwikkelingen in goede banen te leiden en zo de toegang voor het mkb tot financiering duurzaam te verbreden en de markt transparanter en professioneler te maken.

SMF heeft als missie om toegang tot mkb-financiering duurzaam te verbeteren en de mkb financieringsmarkt te professionaliseren. Een belangrijk middel dat ten grondslag ligt aan het realiseren van deze doelstellingen is een gemeenschappelijke gedragscode waaraan alle aangesloten financiers zich committeren.

Deze gedragscode heeft primair als doel:

- Kwaliteitskeurmerk te bieden voor ondernemers, banken, financiers en overheid.
- Zorgdragen voor een passende financieringsproducten voor ondernemers.
- Bevorderen van eerlijke concurrentie in de mkb financieringsmarkt.
- 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.

Vaststelling, monitoring en evaluatie

De gedragscode is vastgesteld door het bestuur van Stichting MKB Financiering.

Om de gedragscode goed te laten aansluiten bij de wensen en behoeftes van het mkb, heeft er een evaluatie plaatsgevonden van de oorspronkelijke Gedragcode MKB Financiers. Hiervoor is Stichting MKB Financiering in gesprek gegaan met diverse stakeholders. Zo heeft er overleg plaatsgevonden met onder andere MKB-Nederland, ONL voor Ondernemers, vertegenwoordigers van mkb-adviseurs, de Autoriteit Financiële Markten en het ministerie van Economische Zaken. Ook zijn de uitkomsten besproken met de Raad van Toezicht van Stichting MKB Financiering.

De gedragscode is gebaseerd op een aantal algemene principes en beschrijft de geest waarnaar financiers dienen te handelen. Ook zijn enkele concrete uitgangspunten rond communicatie, kosten en verantwoord financieren uitgewerkt. Het "Reglement Geschillencommissie Alternatieve Financiering" van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is een integraal onderdeel van deze gedragscode.

De gedragscode kan worden gewijzigd of aangevuld. Voordat belangrijke wijzigingen ingaan, zal overleg plaatsvinden met de hiervoor genoemde organisaties.

Het accepteren en naleven van deze gedragscode maakt onderdeel uit van de toelatingscriteria van Stichting MKB Financiering. Daarnaast vindt er een continue monitoring plaats van het naleven van de Gedragcode. Elke 2 jaar wordt de gedragscode getoetst bij de aangesloten financiers doormiddel van een audit.

De meest recente versie van de gedragscode is beschikbaar via de website van SMF www.stichtingmkbfinanciering.nl

Deze gedragscode treedt in werking op **1 januari 2023** en wordt na 2 jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast door het bestuur van Stichting MKB Financiering.

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 SMF (hierna ook te noemen Erkend MKB Financier).

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

Een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van zijn/haar beroep of bedrijf en/of rechtspersoon die een Financiering aanvraagt.

Kleinzakelijke ondernemer

Een ondernemer die in Nederland gevestigd is en op groepsniveau een jaaromzet heeft van maximaal 5.000.000 euro. Alleen een Kleinzakelijke ondernemer 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.

Passende zekerheden

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

SMF

Stichting MKB Financiering.

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.

Gedragcode

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

Reikwijdte

Afspraken binnen de gedragscode zijn van toepassing op de verstrekking van Financiering aan het mkb.

Deskundig en professioneel

De Financier zal zijn functie professioneel en zorgvuldig uitvoeren gedurende alle fases in het Financieringsproces: van oriëntatie tot aanvragen, verstrekken, beheren en vervreemden van kapitaal.

De Financier beschikt over een professionele organisatie voor selectie, beheer en uitwinning van de Financiering. Er is een duidelijke functiescheiding binnen de organisatie en dit is vastgelegd in een AO-beschrijving en werkinstructies. De organisatie heeft een verwerkingsregister beschikbaar. De organisatie 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).

De Financier zal een actief beleid voeren voor opleiding en bijscholing van medewerkers en zal de vakbekwaamheid ook borgen. Medewerkers die financieringen goedkeuren, hebben minimaal kennis vergelijkbaar of een gelijkwaardige opleiding/certificering inzake ondernemersfinanciering. Intern is er training/scholing m.b.t. melding van ongebruikelijke transacties (WWFT).

Bij het ontwikkelen en aanpassen van (nieuwe) financiële producten wordt uitgegaan van de uitgangspunten van de AFM over productontwikkeling¹ waarbij op evenwichtige wijze rekening is gehouden met de belangen van de Klant.

De Financier heeft een Business Continuity Plan opgesteld (back up, recovery, uitwijkmogelijkheden bij calamiteiten, systeem integriteit, beveiliging ISO 27001 standaard).

Klachtenprocedure

De Financier zal een toegankelijke klachtenprocedure opstellen. 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 ondernemer gelden daarnaast de volgende uitgangspunten:

- Als de Financier niet inhoudelijk reageert op de klacht, dan kan de Kleinzakelijke ondernemer vanaf 4 weken na de ontvangstbevestiging, de klacht rechtstreeks voorleggen bij het Klachtenloket Alternatieve Financiering bij Kifid. Als de Financier voor de behandeling van de klacht nadere informatie nodig heeft van de ondernemer, kan de termijn van **4 weken** worden verlengd met de termijn die nodig is om de informatie aan te leveren.
- Wanneer een Kleinzakelijke ondernemer niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door de Financier dan kan een klacht worden ingediend bij het Klachtenloket Alternatieve Financiering. In het "Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) - Geschillenbeslechting alternatieve Financiering"

1. <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/onderwerpen/productontwikkeling>

staan het proces, doorlooptijd en de voorwaarden beschreven in welke gevallen de uitspraken bindend zijn voor de Financier en Kleinzakelijke ondernemer.

- De centrale klachtenprocedure zal beschikbaar zijn voor een Financiering die wordt afgesloten vanaf **1 januari 2023**. Voor een Financiering afgesloten tussen 1 juli 2019 en 31 december 2022 gelden de voorwaarden van de oorspronkelijke Gedragcode MKB Financiers.

De Financier zal geregistreerd zijn bij Kifid.

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 en/of de investering, inclusief de indicatie van de duur en de kosten van het aanvraagproces.

SMF zet zich in voor transparantie in de mkb Financieringsmarkt en verantwoord Financieren. Producten moeten herkenbaar en passend zijn voor de ondernemer. Hierbij wordt uitgegaan van de KNVB-criteria van de AFM²:

- **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 dat de ondernemer voor ogen heeft?
- **Veilig:** doet het product wat het belooft in verschillende omstandigheden en is de uitkomst dan acceptabel voor de doelgroep?
- **Begrijpelijk:** kan de Klant de kwaliteit en passendheid van het product goed beoordelen?

Afwijzen Financiering en doorverwijzing

Bij het afwijzen van de Financiering wordt de Klant als volgt verder geholpen:

- **Motivering van een weigering:** Bij afwijzen van een Financiering zal de Klant worden geïnformeerd over de weigeringsgronden en/of condities waaronder de Klant wel een Financiering kan ontvangen.
- **Doorverwijzing:** is de Financiering niet passend binnen de doelgroep van de Financier, dan zal de Financier doorverwijzen naar de website van Stichting MKB Financiering of een andere locatie waar de Erkend MKB Financiers gevonden kunnen worden.

Provisietransparantie

De manier waarop de Erkend MKB Financier samenwerkt met andere partijen 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 Erkend MKB Financier met name duidelijkheid aan de Klant over betalingen aan een financieel adviseur. Daarvoor wordt de standaard tabel en toelichting gebruikt, zoals onder de kop Tariefstelling is opgenomen. Concreet betekent dit:

- De Klant zal door een organisatie met het keurmerk Erkend MKB Financier vooraf in het aanvraagproces schriftelijk worden geïnformeerd over de vergoedingen die door een Financier betaald worden aan de adviseurs en de bedragen (in absolute bedragen in euro's) en percentages (van het te financieren bedrag) worden
- De Klant zal door een organisatie met het keurmerk Erkend MKB Financier vooraf in het aanvraagproces schriftelijk worden geïnformeerd over de vergoedingen die door een Financier betaald worden aan de adviseurs en de bedragen (in absolute bedragen in euro's) en percentages (van het te financieren bedrag) worden
- De Klant zal door een organisatie met het keurmerk Erkend MKB Financier vooraf in het aanvraagproces schriftelijk worden geïnformeerd over de vergoedingen die door een Financier betaald worden aan de adviseurs en de bedragen (in absolute bedragen in euro's) en percentages (van het te financieren bedrag) worden
- De Klant zal door een organisatie met het keurmerk Erkend MKB Financier vooraf in het aanvraagproces schriftelijk worden geïnformeerd over de vergoedingen die door een Financier betaald worden aan de adviseurs en de bedragen (in absolute bedragen in euro's) en percentages (van het te financieren bedrag) worden

gemeld. Dit geldt voor alle vergoedingen waaronder, maar niet uitsluitend, aanbreng- als beheerprovisies.

- Wanneer er door een organisatie met het keurmerk Erkend MKB Financier vergoedingen worden betaald aan derden in verband met deze aanvraag (bijvoorbeeld bij doorverwijzing vanuit vergelijkingssites of andere financiers), dan wordt dit vooraf aan de Klant gemeld.
- Er worden door Financiers met het keurmerk Erkend MKB Financier geen volume- en bonus afspraken met derden gemaakt (kick-back fees).
- De Erkend MKB Financier vermeld in de offerte aan de Klant of er provisies of andere fees worden vergoed aan een adviseur en/of kosten op het te verstrekken krediet van toepassing zijn, zodat de Klant goed is geïnformeerd alvorens de aanbieding definitief te accepteren.

Tariefstelling

De Klant krijgt vooraf informatie over de tariefstelling en bijkomende kosten (w.o. afsluitprovisie, bemiddelingsprovisie etc.). Dit betekent dat de Klant kan beoordelen (of adviseur) 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. Hiervoor zal volgende tabel (= Uniform Kredietoverzicht) met toelichting worden opgenomen:

Kredietbedrag:	Vergoedingspercentages*: - Rentepercentage - Afsluitprovisie - Behandelingskosten - Bemiddelingsprovisie adviseur	Looptijd krediet in maanden:	Totale prijs van het krediet:
	* alle kosten die doorbelast worden op het krediet over de hele looptijd		

De volgende vergoeding (=bemiddelingsprovisie adviseur) wordt betaald aan [NAAM ADVISEUR] en bedraagt:

€,... (excl. BTW). Dit bedrag is % over het te financieren bedrag.

Transparantie

Algemeen

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

De jaarcijfers worden door een onafhankelijke accountant gecontroleerd, waarbij er minimaal een samenstellingsverklaring wordt afgegeven. De jaarcijfers worden met de auditor gedeeld.

Wijzigingen gedurende de looptijd

De Financier informeert Klanten altijd over voorgenomen wijzigingen in de voorwaarden en afspraken tussen Klant en Financier, voor zover deze eenzijdig gewijzigd kunnen worden.

Informatieverstrekking

De Financier communiceert op duidelijke wijze productinformatie (zoals rente, provisies, risico's en overige relevante informatie) en zorgt voor inzicht in realistische kosten. Uitgangspunt hierbij is dat communicatie correct, duidelijk en niet misleidend mag zijn. Het product moet duidelijk zijn voor de Klant, zodat er een goed geïnformeerde keuze kan worden gemaakt.

Concreet zal de Financier dit implementeren door middel van de volgende eisen:

- In communicatie uitingen zullen realistische rentepercentages en kosten gecommuniceerd worden (gemiddelde van de werkelijke rentepercentages en kosten over de afgelopen 12 maanden).
- In communicatie uitingen zullen alleen passende voorbeelden opgenomen worden die aansluiten bij de Financiering die aangeboden wordt.
- De Financier promoot het product op gepaste wijze. Ontvanger kan zich eenvoudig afmelden voor toekomstige online en offline aanbiedingen.

- Wanneer rentes, premies en/of kosten gecommuniceerd worden zal ook altijd de de totaalprijs van het krediet over de looptijd getoond worden.
- Er wordt bij een (voorbeeld-) berekening van de kosten altijd een overzicht van de totale prijs van het krediet getoond (volgens bovenstaande tabel bij tariefstelling).

De Financiers bevorderen verantwoord gedrag ten opzichte van elkaar en ten opzichte van de Klanten die zij hebben gefinancierd.

Passend en verantwoord Financieren

De Financier zorgt voor passende Financiering. Het uitgangspunt is het borgen van een gezonde Financieringsstructuur van de Klant waarmee ambities van de Klant gerealiseerd kunnen worden en de Financiering zal aansluiten bij het bestedingsdoel van de Klant.

Het verstrekken van Financiering, welke niet verantwoord is op basis van de financiële situatie van de Klant, tegen hoge rentepercentages en vaak voor korte termijn (bijvoorbeeld flitskrediet) wordt niet gezien als een passende en verantwoorde Financiering. De aangesloten Financiers verstrekken dergelijke financieringen niet.

De Financier zal toetsen of de Financiering verantwoord is op basis van de financiële situatie van de Klant, waaronder de toets of de Klant de rente- en aflossingsverplichtingen van de Financiering kan nakomen en of de Financiering aansluit bij het bestedingsdoel van de Klant.

De Financier zal niet tussentijds actief sturen op onnodige aanvullende hoge leenbedragen.

Passende zekerheden

De Financier die zekerheden vraagt van de Klant zal uitsluitend passende zekerheden vragen.

Bijzonder beheer

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

Beëindigen relatie

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 een redelijke termijn 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 na 4 weken, incasso en deurwaarders en/of uitwinning van onderpand zullen ten laste van de Klant zijn.

Financiële stabiliteit

De organisatie is minimaal 6 maanden actief op de Nederlandse markt.

De organisatie heeft in de afgelopen 12 maanden minimaal €10 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.

Samenwerking centraal

De Financier zal, indien relaties met bestaande Financiers in stand blijven, alvorens het aangaan van een overeenkomst de Klant informeren over de mogelijke noodzaak om de bestaande Financiers op de hoogte te stellen van de intenties om de overeenkomst aan te gaan.

De Financiers streven naar verdere professionalisering 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. Daarnaast levert de Financier op verzoek, data over het aantal en soort financieringen die zijn verstrekt aan Stichting MKB Financiering, die het mag gebruiken voor o.a. marktonderzoek, publicatie (geanonimiseerd) en andere vormen voor informatievoorziening.

Werking & naleving

De SMF zorgt voor een brede bekendheid van de gedragscode onder de aangesloten Financiers, geassocieerde partijen en andere relevante groepen. De SMF vereist volledige ondertekening van de gedragscode door de Financiers.

Het bestuur draagt zorg voor het monitoren van de implementaties zoals die in deze gedragscode zijn beschreven. Indien een Financier zich niet conformeert aan de gedragscode dan kan het bestuur (via info@stichtingmkbfinanciering.nl) daarvan op de hoogte worden gebracht.

Een Financier die zich structureel niet aan de gedragscode houdt zal tenminste twee waarschuwingen ontvangen alvorens een mogelijke uitsluiting van de Stichting in het bestuur ter sprake wordt gebracht. Een definitieve beslissing over uitsluiting wordt voorafgegaan door een proces van 'hoor en wederhoor'.

© 2022, 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 veelevoudigd, 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

