



STICHTING
MKB FINANCIERING

**Gedragcode
MKB Financiers**

Klantgericht en passend financieren

Inhoud

INLEIDING	3
VASTSTELLING, MONITORING EN EVALUATIE	5
BEGRIPPEN	6
GEDRAGSCODE	8
REIKWIJDTE	8
DESKUNDIG EN PROFESSIONEEL	8
<i>Klachtenprocedure</i>	8
BETROUWBAAR EN INTEGER	10
<i>Afwijzen financiering en doorverwijzing</i>	10
<i>Actieve provisietransparantie</i>	10
<i>Passende zekerheden</i>	10
<i>Wijzigingen gedurende de looptijd</i>	10
<i>Informatieverstrekking</i>	10
<i>Passend en verantwoord financieren</i>	11
<i>Bijzonder beheer</i>	12
<i>Beëindigen relatie</i>	12
FINANCIËLE STABILITEIT	13
SAMENWERKING CENTRAAL	13
WERKING & NALEVING	14

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.

Sinds 2008 is via deze vorm van financieringen €1,5 miljard verstrekt aan het mkb. Door gewijzigde Europese bancaire wetgeving, de grote vraag vanuit ondernemers en de groei van het aantal financiers zal dit naar verwachting sterk toenemen. Ook het combineren van verschillende vormen van financiering met bancaire financiering zal de komende jaren meer voor gaan komen.

De verbreding van het aanbod kan voor ondernemers en financieel adviseurs uitdagingen opleveren om te bepalen in welke situatie een bepaalde financieringsvorm het best 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-klienten 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 en provisieafspraken voor zover die met adviseurs worden gemaakt. 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 ontwikkeling 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.

Om bovenstaande redenen is door een aantal van de nieuwe aanbieders van mkb financiering de oprichting van de Stichting MKB Financiering ('SMF') ondersteund.

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 participanten zich committeren.

Een doel van deze gedragscode is om de positie van mkb-ondernemers te versterken door het professionaliseren van de aanbieders van mkb financiering en de ondernemers zo goed mogelijk te informeren over wat zij in beginsel 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, is Stichting MKB Financiering bij het opstellen van de gedragscode 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 en Klimaat.

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 Gedragscode. Elk kwartaal wordt op basis van feedback van Kifid, meldingen aan het bestuur en op eigen inzicht het naleven van de Gedragscode getoetst bij de aangesloten financiers.

Hiervoor wordt tenminste één onafhankelijk bestuurslid "governance" aangesteld, die indien nodig nog verdere juridische adviezen kan inwinnen bij onafhankelijke derden.

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

Deze gedragscode treedt in werking op **1 juli 2019** en wordt na 1 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.

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 een Financiering aanvraagt.

Kleinzakelijke klant

Een Klant die 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.

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 toepassingen 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 (met indien relevant passende functiescheiding) voor selectie, beheer en uitwinning van de financiering. De Financier zal een actief beleid voeren voor opleiding en bijscholing van medewerkers.

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.

Klachtenprocedure

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.

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

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 Alternatieve Financiering 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 Alternatieve Financiering. In het "Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) - Geschillenbeslechting alternatieve financiering" 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 afgesloten vanaf **1 juli 2019**.

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 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?

² <https://www.afm.nl/~/-/profmedia/files/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/2014/knvb-criteria.pdf?la=nl-nl>

Afwijzen financiering en doorverwijzing

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

- **Motivering van een weigering:** wordt een Financiering geweigerd, dan zal de Klant of Adviseur worden geïnformeerd over de weigeringsgronden en/of de condities waaronder de Klant wel een financiering kan ontvangen.
- **Doorverwijzing:** is de financiering niet passend dan zal de Financier doorverwijzen naar een adviseur voor financieringen en/of de mkb financieringswijzer³ indien dit in het belang is van de Klant.

Actieve provisie transparantie

De manier waarop de Financier samenwerkt met eventuele tussenpersonen, zoals adviseurs en intermediairs en de bijbehorende vergoedingsstructuur moeten transparant zijn voor de Klant, zodat er een goed geïnformeerde keuze kan worden gemaakt.

Concreet zal de Financier dit implementeren door:

- Wanneer Financier provisies betaalt aan tussenpersonen, dan wordt hiervan melding gemaakt bij de productinformatie. Wanneer er vergoedingen worden betaald, dan wordt het minimum en maximum van de vaste bedragen en/of percentages genoemd.
- De Klant zal door de Financier schriftelijk worden geïnformeerd over de vergoeding die betaald wordt aan de Adviseur. Dit zal in het financieringsvoorstel worden opgenomen.

Passende zekerheden

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

Wijzigingen gedurende de looptijd

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.

³ Mkb financieringswijzer: <https://mkbfinwijzer.nl/>

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

- In communicatieuitingen zullen realistische rentepercentages en kosten gecommuniceerd worden (gemiddelde van de werkelijke rentepercentages en kosten over de afgelopen 12 maanden).
- In communicatieuitingen 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 effectieve jaarrente getoond worden.
- Er wordt bij een (voorbeeld)berekening van de kosten altijd een overzicht van het *Jaarlijks Kosten Percentage (JKP)*⁴ getoond (effectieve rente, waarin alle kosten meegenomen worden).

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.

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.

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

⁴ <https://www.afm.nl/nl-nl/consumenten/themas/producten/lenen/max-rente>

Het jaarlijks kostenpercentage (JKP) dat in rekening wordt gebracht door Financier is vastgesteld op de wettelijke rente voor handelstransacties⁵ + 12%. Op het moment van publiceren van deze Gedragscode is dit $8+12=20\%$ ⁶.

Bijzonder beheer

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 nakomen van een verplichting tegenover de Financier of het niet aanleveren of het verstrekken van onjuiste 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.

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/hulp-bij-schulden/vraag-en-antwoord/hoogte-wettelijke-rente>

⁶ De uitwerking van de berekening en controle hierop vindt plaats door het bestuur van Stichting MKB Financiering

FINANCIËLE STABILITEIT

De Financier garandeert 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.

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 onderschrijving 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 omtrent uitsluiting wordt voorafgegaan door een proces van 'hoor en wederhoor'.



STICHTING
MKB FINANCIERING