

TOELICHTING BANKREGLEMENT SHV ZWOLLE

1. Inleiding

Op 1 januari treden de Wet financiële dienstverlening (Wfd), het Besluit financiële dienstverlening (Bfd) en de Vrijstellingsregeling Wet financiële dienstverlening (Vfd) in werking. De Wfd beoogt de verantwoordelijkheden van de financiële dienstverlener, waartoe ook de kredietbanken behoren, vast te leggen. In de Wfd worden de belangrijkste kwaliteitskenmerken van financiële dienstverlening, te weten deskundigheid, betrouwbaarheid, adequate informatieverstrekking en zorgvuldige advisering van de consument, wettelijk gewaarborgd.

De Wfd is gebaseerd op de gedachte, dat het voor de bescherming die een consument geboden wordt in principe niet moet uitmaken via welk distributiekanaal hij een financieel product (distributieconsistentie) aanschafft noch in welke financiële sector het desbetreffende financiële product zijn oorsprong heeft (cross-sectorconsistentie). Deze uitgangspunten zijn niet alleen gericht op het creëren van een samenhangend beschermingsniveau van consumenten. Deze uitgangspunten geven ook invulling aan het speelveld van de financiële dienstverleners en waarborgen dat dit speelveld zoveel mogelijk gelijk is.

Met de invoering van de Wfd zijn bepaalde delen van de Wet op het consumentenkrediet (Wck) komen te vervallen. Voor de kredietbanken betekent dit onder meer, dat de verboden van artikel 33 sub d en 40 van de Wck over de nietigheden en de beperkingen over pandrecht, blijven niet van toepassing bij kredietverlening door kredietbanken aan bijstandsgerechtigden en bij het verstrekken van een saneringskrediet. De Wfd heeft in dit verband geen wijziging willen aanbrengen in het regime geldend onder de Wck.

Bij het opzetten van het nieuwe bankreglement is uitgegaan van het NVVK-model. Het is naar de lokale situatie van de kredietbank aangepast.

2. Financiële dienstverlening door kredietbanken

Wet financiering decentrale overheden (Wet Fido)

De invoering van de Wet Fido heeft belangrijke gevolgen gehad voor de kredietverlening door kredietbanken die onderdeel zijn van een gemeente of die de publiekrechtelijke rechtsvorm van een gemeenschappelijke regeling hebben. De Wet Fido heeft de grenzen gesteld waarbinnen kredietverlening met gebruik van overheidsgeld kan plaatsvinden. Kredietverlening buiten deze grenzen mag dan vanzelfsprekend niet met overheidsgeld plaatsvinden en daarvoor zou de kredietbank financiering moeten vinden op de geld- en kapitaalmarkt.

Voor het bepalen van de grens van de kredietverlening door kredietbanken met overheidsgeld wordt de term “sociaal krediet” gehanteerd. In artikel 1 van het bankreglement wordt volstaan met een verwijzing naar de Wet Fido. Tijdens het overleg met het Ministerie van Financiën is bepaald, dat onder “sociale kredietverlening” wordt verstaan:

krediet aan kredietnemers met een inkomen tot 130% van het bruto minimumloon;
krediet aan kredietnemers met een beschadigd kredietverleden of met problematische schulden;

kredieten aan kredietnemers, die zonder extra zekerheden (zoals een borgstelling) geen krediet kunnen krijgen.

Bij “kredietnemers met een beschadigd kredietverleden of met problematische schulden” gaat het om kredietnemers met een achterstandmelding bij Bureau Krediet Registratie te Tiel.

Bij “kredieten aan kredietnemers, die zonder extra zekerheden geen krediet kunnen krijgen” wordt het kredietbanken toegestaan om krediet te verstrekken indien:

van sprake is van borgstelling door de overheid of een overheidsinstelling; of
de kredietnemer een leeftijd heeft van 65 jaar of ouder; of

de kredietnemer een tijdelijke verblijfsvergunning heeft; of
de kredietnemer beschikt over een schriftelijke afwijzing voor een gelijke kredietaanvraag bij een financiële instelling met een vergunning op grond van de Wfd of de Wtk.

Wet financiële dienstverlening

In het kader van het bankreglement moet daarom bijzonder aandacht worden besteed aan de kredietverlening door kredietbanken zowel de Wfd, de Wck als de Wet Fido van toepassing is.

De Wfd bevat de zogenaamde gedragsregels voor de financiële dienstverleners. Van financiële dienstverleners wordt verlangd dat zij adequate informatie verschaffen over de door hen aangeboden producten en diensten. Deze informatieverstrekking is een belangrijke hoeksteen van de consumentenbescherming. Door goede informatieverstrekking kan de consument worden gewaarschuwd voor de risico's die aan een product verbonden zijn en kan de consument de vraag beantwoorden of het product in zijn behoeften voorziet. De beslissing die de consument vervolgens neemt, is zijn eigen verantwoordelijkheid.

Naast informatieverstrekking over het product is het ook van belang dat de consument informatie krijgt waarmee hij in staat is om een oordeel te vormen over de dienstverlener. Dit is belangrijk wanneer de consument zich, ondanks de aangeboden informatie, geen oordeel kan (of wil) vormen over de financiële producten. In veel gevallen kiest de consument er voor zich te laten adviseren door een financiële dienstverlener.

Op de financiële dienstverlener die de consument een bepaald product aanbeveelt rust een sterkere zorgplicht dan wanneer hij zijn consument informeert. De consument mag er in principe op vertrouwen dat hij, door de aanbeveling van de financiële dienstverlener op te volgen, een verstandige beslissing neemt. Om deze reden zijn er naast informatieverstrekkingregels ook adviesregels in de Wfd opgenomen. Overigens zal een consument wanneer hij wordt geadviseerd, dit advies niet klakkeloos mogen volgen. Enige beoordeling van het advies en de argumentatie mag van de consument wel worden verwacht. Informatieverstrekking en adviesregels zijn in de regel onvoldoende om een oordeel te vormen over de betrouwbaarheid en deskundigheid van een financiële dienstverlener. Door ook de betrouwbaarheid en deskundigheid van de adviseur in het toezicht te betrekken wordt het risico van (on)bewuste verkeerde advisering verkleind.

De kwaliteitskenmerken – adequate informatieverstrekking, deskundigheid en betrouwbaarheid – zijn voor een belangrijk deel al geborgd in de markt. De Wck draagt tot op bepaalde hoogte bij aan een effectieve bescherming van de consument. De Wck borgt deze kwaliteitskenmerken slechts voor een deel. De Wck stelt geen eisen aan de deskundigheid en betrouwbaarheid en kent een gebrekkig toezichtinstrumentarium.

Voor de wetgever bestaan er goede redenen om waarborgen in te bouwen dat de consument goed wordt geïnformeerd en geadviseerd door deskundige en betrouwbare financiële dienstverleners. Hierbij is niet alleen de individuele consument, maar ook de economie als geheel gebaat. Het huidige stelsel van wetgeving schiet op belangrijke punten tekort. Dit tekort wordt onvoldoende gecompenseerd door de bestaande zelfregulering. Alleen via wetgeving, die een bredere scope en een effectiever toezichtinstrumentarium kent, kan volgens de wetgever een marktdekkende kwaliteitsborging worden gecreëerd.

Wet op het consumentenkrediet

De Wck bevat onder meer regels ten aanzien van de vormvoorschriften die bij het sluiten van kredietovereenkomsten met consumenten in acht moeten worden genomen en de mogelijkheid van het bedingen van zekerheden. Kredietverlening door kredietbanken aan consumenten moet, zij het met bepaalde uitzonderingen, aan de eisen van deze wet voldoen. De Wfd brengt hierin geen wijzigingen (zie inleiding). De Wet Fido bepaalt de grenzen waarbinnen kredietverlening door kredietbanken met gebruik van overheidsmiddelen kan plaatsvinden. Deze wet bevat dus geen bepalingen ten aanzien van de

vormvoorschriften met betrekking tot consumptieve kredieten of de zekerheden die door de kredietbank daarbij mogen worden bedongen.

De drie wetten moeten ten aanzien van de kredietverlening door gemeentelijke kredietbanken in onderling verband gezien worden. De kredietbanken dienen aan alle wetten te voldoen. Aan de Wfd voor financiële diensten en financiële producten die onder de werking van die wet vallen, aan de Wck voor zover het betreft kredietvormen die onder de werking van die wet vallen en aan de Wet Fido voor zover het betrekking heeft op het verstrekken van kredieten met gebruik van overheidsmiddelen.

Het Ministerie van Financiën heeft aangegeven, dat het budgetbeheer als onderdeel van het traject van integrale schuldhulpverlening niet onder het toepassingsbereik van de Wfd valt. In het Vfd is hiervoor een vrijstelling opgenomen. Dit geldt dus niet als een budgetbeheerrekening als afzonderlijk product wordt aangeboden. Ook het bemiddelen in bijvoorbeeld debetkaarten is niet vrijgesteld van de Wfd.

Er is voor gekozen om de verplichtingen voor de kredietbanken, zoals de regels met betrekking tot de informatieverstrekking en de verkoop van financiële producten op afstand in beleidsregels uit te werken. Deze beleidsregels zijn vanzelfsprekend gebaseerd op de Wfd en Bfd. Reden om dit op deze wijze uit te werken is artikel 55 Wfd, waarin de kredietbank verplicht wordt om aan te geven op welke wijze bepaalde onderdelen van de Wfd en Bfd worden uitgewerkt. De beleidsregels zijn zodanig opgesteld, dat alleen de voor de kredietbanken relevante delen van de Wfd en Bfd hierin zijn opgenomen.

3. Artikelsgewijze toelichting

Hoofdstuk I Algemene bepalingen

Artikel 1

Algemeen

In de Wfd wordt gesproken over de consument en de financiële dienstverlener, terwijl in de Wck wordt gesproken over de kredietnemer en de kredietgever. Voor de schuldregelende werkzaamheden wordt in de Gedragscode Schuldregeling de term schuldenaar en schuldregelende instelling gehanteerd, terwijl in het kader van budgetbeheer wordt gesproken over de rekeninghouder en budgetbeheerder. Bij budgetbegeleiding wordt gesproken van de budgetbegeleider en de begeleide. Besloten is om de terminologie te hanteren die bij een bepaald (financieel) product hoort en niet in algemene termen te spreken over natuurlijk persoon of consument. Bij de aanvraag voor de verschillende producten is wel de algemene term aanvrager gehanteerd.

Begeleide

Het begrip “begeleide” is nieuw ten opzichte van het vorige bankreglement. In toenemende mate bieden leden van de NVVK ook het product budgetbegeleiding in eigen beheer aan.

Beleidsregel

In het model bankreglement wordt in verschillende artikelen gewezen op beleidsregels. Deze beleidsregels vormen een nadere uitwerking van de Wfd en Bfd en maken integraal onderdeel uit van het model bankreglement 2006. In de definitie is uitdrukkelijk bepaald, dat het hier niet om het begrip “beleidsregel” als bedoeld in artikel 1.3 lid 4 van de Algemene wet bestuursrecht gaat.

Definitie adviseren

Bij adviseren gaat het om het aanbevelen van één of meer specifieke financiële producten aan een bepaalde consument. Met “bepaalde consument” wordt bedoeld dat adviezen in meer algemene zin, zoals adviezen opgenomen in boeken, tijdschriften, mailings of aanprijzingen in reclameboodschappen buiten de definitie vallen. Een ander kernelement

van adviseren is dat in het advies een specifiek financieel product wordt aanbevolen. Het moet gaan om een concreet financieel product van een bepaalde aanbieder (product X van aanbieder Y). Een productsoort, zoals een krediet, hypotheek, een levensverzekering of een beleggingsfonds valt daar buiten. In het advies kunnen ook meerdere specifieke financiële producten worden aangeboden.

Adviseren verschilt van bemiddelen in die zin dat adviseren is beperkt tot het leggen van contact tussen de consument en de aanbieder, terwijl bemiddelen is gericht op de totstandkoming van een overeenkomst tussen consument en aanbieder betreffende een specifiek financieel product. Bij advies moet de consument zelf meer initiatief nemen. In artikel 32 van de Wfd zijn bijzondere regels voor adviseren opgenomen.

Bevoegd Gezag

Bij het opstellen van het bankreglement is uitgegaan van een kredietbank die deel uit maakt van de gemeentelijke organisatie. Er is voor gekozen, omdat het aantal verzelfstandigde kredietbanken met een privaatrechtelijke rechtsvorm (stichting) of een publiekrechtelijke rechtsvorm (gemeenschappelijke regeling) binnen het totale bestand van de kredietbanken beperkt is.

Budgetbegeleiding, budgetbeheer en budgethulp

Kredietbanken houden zich van oudsher bezig met het verstrekken van sociale kredieten en het regelen van schulden van natuurlijke personen in een problematische schuldsituatie. In het kader van schuldhulpverlening zijn nieuwe taken ontwikkeld, zoals budgetbeheer en budgetbegeleiding. In navolging van het Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening worden in het bankreglement de begrippen budgetbegeleiding, budgetbeheer en budgethulp omschreven, waarbij budgethulp het verzamelbegrip is. Budgethulp omvat dus budgetbeheer en budgetbegeleiding.

Cliënt

De omschrijving van het begrip "cliënt" is gelijk aan de omschrijving aangesloten bij de definitie van het begrip "consument" in de Wfd. De reikwijdte van deze definitie is daardoor beperkt tot de dienstverlening die onder de Wfd valt.

De kredietbanken verlenen alleen financiële diensten en financiële producten aan natuurlijke personen. Zij houden zich niet bezig met zakelijke kredietverlening of bedrijfssaneringen. Hiervoor is al gewezen op het karakter van het onderhoudskrediet en het starterskrediet. Diensten worden wel verleend aan natuurlijke personen die hun onderneming of hun zelfstandig beroep hebben beëindigd. Zij zijn immers vergelijkbaar met natuurlijke personen zonder een onderneming of een eigen beroep, met dien verstande dat hun schuldenlast vaak aanzienlijk hoger is. Bij deze personen treedt een vermenging op van de schulden en de aard van de schulden, privé of zakelijk, is vaak niet meer te achterhalen. Ook zijn zij met hun gehele vermogen aansprakelijk. Zie voor het gebruik van de terminologie onder *algemeen*.

Kredietovereenkomst

De omschrijving van het begrip kredietovereenkomst stemt overeen met de omschrijving in de Wck. Op grond van art. 115 Wfd is art. 30 Wck onverkort van toepassing op kredietverlening door kredietbanken.

Overeenkomst op afstand

In toenemende mate worden financiële producten gekocht met gebruikmaking van Internet. In de Wfd zijn bijzondere bepalingen opgenomen ten aanzien van de overeenkomst op afstand. Deze bepalingen zijn tevens van belang voor kredietbanken die hun financiële diensten en financiële producten via hun eigen website of de website van de gemeente aanbieden.

De definitie van overeenkomst op afstand is opgenomen ter uitvoering van de richtlijn "Verkoop op afstand van financiële diensten". Dat bij de totstandkoming van de

overeenkomst op afstand uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand heeft tot gevolg dat van een overeenkomst op afstand slechts sprake is wanneer tot en met het sluiten van de overeenkomst enkel en alleen met behulp van een technisch medium wordt gecommuniceerd tussen de financiële dienstverlener en de consument.

Schuldbemiddeling, schuldhulpverlening, schuldregeling en schuldsanering

In het kader van de schuldhulpverlening zijn in het bankreglement verschillende begrippen opgenomen. Zo dient schuldhulpverlening als het verzamelbegrip te worden beschouwd, waarvan schuldregeling, budgethulp en preventie onderdeel uitmaken. In het nieuwe bankreglement zijn de definities van saneringskrediet, schuldenaar, schuldregeling en schuldregelingsovereenkomst uit de Gedragscode Schuldregeling 2004 opgenomen. In verband met de verbreding van het takenpakket bij bijna alle kredietbanken is besloten om een omschrijving van het begrip “schuldhulpverlening” op te nemen. Met het begrip “schuldhulpverlening” wordt tot uitdrukking gebracht, dat kredietbanken zich met meer bezighouden dan alleen de traditionele curatieve dienstverlening. Instrumenten als budgetbeheer en budgetbegeleiding hebben ook een duidelijk preventief karakter. Met behulp van deze instrumenten kan immers worden voorkomen, dat schulden uitgroeien tot problematische schulden.

Sociaal krediet

Voor de omschrijving wordt verwezen naar paragraaf 2 van de toelichting.

Toezicht

De kredietbanken vallen in het kader van de Wfd niet onder het toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Voor kredietbanken die onderdeel zijn van de gemeente is dit gebaseerd op art. 55 lid 3 Wfd. Voor kredietbanken met een publiekrechtelijke rechtsvorm (gemeenschappelijke regeling) en met een privaatrechtelijke rechtsvorm (stichting) zijn bijzondere voorwaarden in art. 15 Vfd opgenomen. Indien de kredietbank aan deze voorwaarden voldoet, hoeft geen vergunning bij de AFM te worden aangevraagd.

Hoofdstuk II Doel, taakstelling, beheer en toezicht

Artikel 2

In artikel 2 van het bankreglement wordt een omschrijving gegeven van het doel van de kredietbank. Het doel kan per kredietbank verschillen afhankelijk van het gemeentelijke beleid.

Artikel 3

In artikel 3 wordt aangegeven op welke wijze de kredietbank haar doel tracht te bereiken. Met betrekking tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) is volstaan met het bieden van faciliteiten aan de bewindvoerders die bij de kredietbanken in dienst zijn. De bewindvoerder is volgens de Wsnp ten aanzien van de uitvoering van zijn wettelijke taak alleen rekening en verantwoording verschuldigd aan de rechter-commissaris. Over de uitvoering daarvan heeft de kredietbank geen zeggenschap.

Dit ligt anders ten aanzien van de faciliteiten die de kredietbank aan de bewindvoerder ter beschikking stelt of ten aanzien van de kantoortijden van de bewindvoerder. Deze zijn gelijk aan die van de organisatie waar hij arbeidsrechtelijk gezien (ambtenaren hebben overigens een aanstelling en geen arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht) ondergeschikt aan is.

Lid 8

In de omschrijving van de taken van de kredietbank is een nieuw lid 8 toegevoegd. Deze bepaling is opgenomen in verband met de ontwikkeling van nieuwe producten in het kader van de uitvoering van de taak van de kredietbank.

Artikel 4

Beheer van de kredietbank

Artikel 4 geeft een regeling voor het beheer van de bank. Op grond van de Wet dualisering gemeentebesturen berust het beheer van de kredietbank niet meer bij de Gemeenteraad maar bij het College van Burgemeester en Wethouders.

Mandaat en volmacht

In het artikel wordt voorzien in het mandateren of het verlenen van een volmacht aan het hoofd voor het uitoefenen van bevoegdheden.

Artikel 5

Op grond van art. 55 Wfd stellen burgemeester en wethouders voor de bedrijfsvoering van de kredietbanken een reglement vast. Voor zover het betreft het aanbieden van krediet in het kader van de publieke taak (Wet Fido) moet uit het reglement van de bedrijfsvoering in ieder geval blijken op welke wijze wordt voldaan aan de bepalingen betreffende krediet, financiële dienstverlener en financiële dienstverlening en de hoofdstukken IV en V van de Wck. Het reglement moet worden goedgekeurd door Gedeputeerde Staten. Burgemeester en wethouders zien toe op de naleving door de kredietbank van het reglement.

Hoofdstuk III Financiële dienstverlening

Artikel 6

De artikelen 7 tot en met 14 van het bankreglement zijn nieuw ten opzichte van het vorige bankreglement. Dit houdt verband met de invoering van de Wfd.

In artikel 6 van het bankreglement wordt de reikwijdte van de artikelen 7 tot met 14 bepaald. Deze artikelen zijn vanzelfsprekend alleen van toepassing op de financiële diensten en financiële producten waarop de Wfd van toepassing is. Het gaat hierbij in de eerste plaats om het aanbieden van krediet op basis van de publieke taakstelling van de kredietbank als bedoeld in de Wet Fido.

Artikel 7

Het college dient ervan overtuigd te raken dat de betrouwbaarheid van medewerkers buiten twijfel staat. Het college zal de personen onder andere beoordelen aan de hand van strafrechtelijke antecedenten. Een eenmaal getoetste persoon dient blijvend te voldoen aan de wettelijk vereiste betrouwbaarheid.

Onder betrouwbaarheid wordt verstaan dat de betrokkene zich onthoudt van gedragingen die naar het oordeel van het college in de weg staan aan het vervullen van zijn (toekomstige) functie. Onder gedragingen wordt zowel een doen als een nalaten begrepen (bijvoorbeeld ten opzichte van ondergeschikten). Onder "bepalen van beleid" wordt ook verstaan het bepalen van het dagelijkse beleid van de financiële dienstverlener.

Artikel 7 van het bankreglement is gebaseerd op artikel 26 Wfd dat rechtstreekse toepasselijkheid mist. Met rechtstreekse toepassing wordt in dit verband bedoeld, dat de AFM niet kan controleren of de kredietbanken hieraan voldoen. Deze toezichthoudende taak ligt op grond van artikel 55 Wfd bij burgermeester en wethouders.

De kredietbank moet wel laten zien op welke wijze zorg wordt gedragen voor de betrouwbaarheid. Deze betrouwbaarheid moet buiten elke twijfel staan. Op basis van artikel 6 Bfd geldt de eis van betrouwbaarheid voor de medewerkers en andere personen die zich onder verantwoordelijkheid van de kredietbank, rechtstreeks met financiële dienstverlening bezig houden.

De representatieve organisatie heeft over de betrouwbaarheid bepaalde normen ontwikkeld. Deze zijn in beleidsregel 1 van het bankreglement opgenomen. Ten aanzien van de medewerkers geldt bijvoorbeeld de eis, dat hij een verklaring omtrent gedrag kan overleggen als bedoeld in de Wet justitiële gegevens en de desbetreffende medewerker voorheen niet failliet is verklaard. Uitzondering geldt als er bijvoorbeeld een rehabilitatie op grond van

artikel 212 Fw heeft plaatsgevonden. Dit is ook opgenomen in artikel 6 lid 2 Bfd. Ook de toepassing van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen is voor de representatieve organisatie een grond om de betrouwbaarheid van een medewerker in twijfel te trekken.

Artikel 8

Algemeen

Binnen de onderneming van een financiële dienstverlener moeten verschillende soorten van deskundigheid aanwezig zijn. Zo moeten beleidsbepalers deskundig zijn op het gebied van de bedrijfsvoering. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld managementvaardigheden en de vaardigheid om inhoudelijke vakbekwaamheid bij het personeel te organiseren. De werknemers moeten beschikken over inhoudelijke vakbekwaamheid. Deze verplichting geldt ook voor bijvoorbeeld uitzendkrachten die werkzaam zijn voor en mensen die gedetacheerd zijn bij een financiële dienstverlener of een verbonden bemiddelaar.

Deskundigheid kan op verschillende wijzen worden georganiseerd. Personen kunnen zelf deskundig zijn op een bepaald werkterrein. Deskundige personen in een organisatie kunnen hun kennis en vaardigheden ook toegankelijk maken voor anderen in de organisatie door de kennis en vaardigheden bijvoorbeeld in een computersysteem of handleiding op te nemen. In het laatste geval dienen de instructies zo te zijn geformuleerd en gerangschikt, dat de gebruiker ze ook daadwerkelijk kan opvolgen.

Onder personen “die zich rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening” wordt verstaan de personen die het contact met de klant hebben. Met “feitelijk leidinggevenden” wordt bedoeld de personen die het verkoopproces (het klantencontact) inhoudelijk effectief kunnen sturen of beïnvloeden.

Wat dient te worden verstaan onder “een zodanig aantal” feitelijk leidinggevenden is afhankelijk van de omvang van de financiële dienstverlener. Voorop staat dat de kwaliteit van de financiële dienstverlening moet kunnen worden gewaarborgd.

In bijlage 1 van het Bfd zijn de eindtermen opgenomen waaraan de medewerkers moeten voldoen die zich rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening. Afhankelijk van het financiële product dienen de medewerkers aan de eindtermen van één van de andere bijlagen te voldoen.

De medewerkers van de kredietbanken die zich rechtstreeks met financiële dienstverlening bezighouden moeten in de regel voldoen aan de eindtermen van bijlage 1 (algemeen) en bijlage 3 (consumptief krediet) van het Bfd.

Bankreglement

Artikel 8 van het bankreglement is gebaseerd op artikel 27 Wfd. Artikel 27 lid 2 Wfd is wel rechtstreeks van toepassing op alle kredietbanken. In het bankreglement moet worden aangegeven op welke wijze daarin wordt voorzien.

De representatieve organisatie heeft ten behoeve van de deskundigheid van de personen die het dagelijkse beleid van de kredietbank bepalen normen ontwikkeld. Deze zijn in beleidsregel 2 van het bankreglement opgenomen. Er zijn geen normen voor de medewerkers ontwikkeld, omdat deze al in het Besluit financiële dienstverlening zijn vastgelegd. De kredietbank moet ten aanzien van het aantal feitelijk leidinggevenden op basis van de omvang van de organisatie zelf het aantal daarvan bepalen. Daarbij kan worden gekeken naar enerzijds het aantal medewerkers dat zich in het kader van de Wfd met financiële dienstverlening bezighoudt en de omvang van de totale organisatie waarvan de kredietbank een onderdeel uitmaakt. Bij de kleinere kredietbanken zal sprake zijn van een beperkt aantal medewerkers en valt de feitelijk leidinggevende rechtstreeks onder bijvoorbeeld het hoofd van Sociale Zaken. Bij grotere kredietbanken is in de regel sprake van een directeur en een aantal feitelijk leidinggevenden op de verschillende diensten die worden aangeboden. De feitelijk leidinggevende is in dit verband het hoofd van de afdeling kredietverlening en dient in het kader van de Wfd over de vereiste deskundigheid te beschikken. In artikel 8 van het bankreglement is artikel 27 Wfd overgenomen.

Artikel 9

Algemeen

De financiële dienstverlener dient te beschikken over een deugdelijke administratieve organisatie en een adequaat systeem van interne controle (AO/IC) om goed te kunnen functioneren. De AO/IC dient het college in staat te stellen een goed inzicht te verkrijgen in de onderneming van de kredietbank, zodat het college op een adequate wijze kan beoordelen of de kredietbank de bij en krachtens de Wfd gestelde regels op een juiste wijze naleeft. Naargelang de aard en de omvang van de onderneming van de kredietbank zal deze relatief weinig dan wel veel aandacht moeten besteden aan het opzetten en instandhouden van een adequate AO/IC.

De kredietbank dient tevens maatregelen te nemen om tot een integere bedrijfsvoering te komen en deze te behouden. In het kader daarvan zullen niet alleen de beleidsbepalers moeten worden getoetst op hun integriteit, maar zal ook de integriteit van de feitelijk leidinggevenden en medewerkers in zekere mate moeten worden onderzocht.

Bankreglement

Artikel 9 van het bankreglement is gebaseerd op artikel 28 Wfd. De leden 2 en 3 van artikel 28 Wfd zijn onverkort van toepassing op de kredietbanken.

Op grond van artikel 55 Wfd dient in het reglement van de bedrijfsvoering van de kredietbank te worden aangegeven op welke wijze aan hoofdstuk III waartoe artikel 28 Wfd behoort, wordt voldaan.

De regels betreffende integere en adequate bedrijfsvoering zijn uitgewerkt in de betreffende beleidsregel

Artikel 10

Algemeen

De financiële dienstverlener draagt er zorg voor dat de door of namens hem verstrekte informatie met betrekking tot een financieel product of financiële dienst geen afbreuk doet aan de bij of krachtens de Wfd aan de cliënt te verstrekken informatie (art 30 lid 1 Wfd). Het gaat hierbij om alle informatie die de financiële dienstverlener verstrekt, dus zowel de onverplichte als verplichte (Wfd) informatie. Alle informatie die de financiële dienstverlener op welke manier dan ook verstrekt, moet in overeenstemming zijn met de informatie die de financiële dienstverlener op basis van de Wfd dient te verstrekken. In een reclame-uiting over krediet mag bijvoorbeeld geen informatie over de rente worden opgenomen die in strijd is met de informatie over de rente die op grond van artikel 31 Wfd voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst moet worden verstrekt.

Over de informatie die de financiële dienstverlener moet verstrekken, heeft de wetgever bepaald dat deze feitelijk juist zijn, voor de cliënt begrijpelijk en niet misleidend mag zijn (artikel 30 lid 2 Wfd). Over de begrijpelijkheid van de informatie mag de financiële dienstverlener uitgaan van de gemiddelde consument. De consument heeft een eigen verantwoordelijkheid bij de aanschaf van financiële producten. De Wfd is er op gericht om de consument in staat te stellen zich een adequaat oordeel te vormen over een bepaald financieel product. Daarom bevat de Wfd een aantal informatieverplichtingen.

In de Wfd is als uitgangspunt genomen dat de gemiddelde consument bereid is zich in de aangeboden informatie te verdiepen om aldus na te gaan wat de kenmerken en risico's van een financieel product zijn en om te achterhalen of het product voor hem geschikt is. De eigen verantwoordelijkheid van de consument is beperkter indien de dienstverlener de consument adviseert. In dat geval raadt de financiële dienstverlener immers de consument een specifiek product aan.

Hij zal dan actief bij de consument moeten nagaan wat zijn behoefte en financiële positie is en er op moeten toezien dat het product ook bij het profiel van de consument aansluit.

Bankreglement

Artikel 10 van het bankreglement stemt overeen met artikel 30 Wfd. Advisering kan bij de kredietbanken aan de orde komen. Ook bij advisering moet een kredietbank een klantprofiel vastleggen.

In artikel 35 Wfd wordt bepaald, dat ten aanzien van de informatievoorziening aan de consument bij algemene maatregel van bestuur nadere regels kunnen worden gesteld. Dit artikel wordt uitgewerkt in artikel 26 Bfd.

De informatieverstrekking is uitgewerkt in de beleidsregel informatieverstrekking.

Artikel 11

Algemeen

Om de consument in staat te stellen financiële producten te vergelijken, dient deze te beschikken over informatie over dat financiële product. In artikel 31 lid 1 Wfd wordt daarom aan de financiële dienstverlener de verplichting opgelegd om voorafgaande aan de totstandkoming van een overeenkomst de consument informatie te verstrekken en wel voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het product. Dit artikel wordt nader uitgewerkt in de artikelen 27 tot en met 29 Bfd.

De informatie die moet worden verstrekt om een adequate beoordeling van het product te kunnen maken is onder meer afhankelijk van de complexiteit van het product. De financiële dienstverlener zal een gemiddelde consument in verhouding meer informatie moeten verstrekken over een complex financieel product zoals een beleggingsverzekering dan over een eenvoudig financieel product zoals een betalingsrekening. De zinsnede "voor zover relevant" houdt bovendien in dat wanneer een financiële dienstverlener relevante informatie al op een eerder moment heeft verstrekt, bijvoorbeeld in de vorm van een financiële bijsluiter, hij niet gehouden is deze informatie nog een keer te verstrekken omdat deze informatie dan niets meer toevoegt aan de beoordeling.

Op grond van artikel 31 Wfd is de financiële dienstverlener ook verplicht om de consument gedurende de looptijd van een overeenkomst betreffende een financieel product tenminste tijdig op de hoogte te stellen van wezenlijke wijzigingen in de precontractuele informatie, die voor de consument ook nadat de overeenkomst is aangegaan van belang zijn.

Bankreglement

In het bankreglement is de verplichting tot het verstrekken van informatie voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst tot kredietverlening of een overeenkomst tot budgetbeheer vastgelegd. Voor de kredietbanken zijn de artikelen 28 en 29 Bfd betreffende onverplichte precontractuele informatie en 36 Bfd betreffende de verplichte precontractuele informatie van belang. In artikel 28 Bfd zijn voorwaarden opgenomen ten aanzien van reclame-uitingen inzake krediet. Deze voorwaarden zijn uitgewerkt in beleidsregel onverplichte precontractuele informatieverstrekking. In artikel 36 Bfd zijn bijzondere voorwaarden opgenomen ten aanzien van het prospectus. Deze voorwaarden en een prospectus zijn uitgewerkt in beleidsregel verplichte precontractuele informatieverstrekking.

Artikel 12

Algemeen

De consument moet door een financiële dienstverlener zorgvuldig worden behandeld. In verband daarmee zijn in hoofdstuk 3 Wfd verschillende voorschriften opgenomen die financiële dienstverleners in acht moeten nemen bij het verlenen van financiële diensten. Hierin zijn nog enkele specifieke voorschriften voor financiële dienstverlening ten aanzien van krediet en verzekeringen opgenomen. In aanvulling daarop bepaalt artikel 38 Wfd dat bij of krachtens algemene maatregel van bestuur nadere regels kunnen worden gesteld ten aanzien van de zorgvuldige behandeling van consumenten door financiële dienstverleners. De bij of krachtens deze wet gestelde specifieke gedragsregels laten de (algemene) zorgvuldigheidsverplichtingen die voor financiële dienstverleners uit het civiele recht voortvloeien, onverlet.

Bankreglement

In het bankreglement is artikel 38 Wfd onverkort overgenomen. De kredietbank dient aan deze algemene bepaling uit de Wfd te voldoen. Het college dient ook te controleren of daaraan wordt voldaan.

Artikel 13

Algemeen

De financiële dienstverlener die een derde inschakelt, bijvoorbeeld om een deel van de werving van klanten te verrichten, is er verantwoordelijk voor dat deze derde daarbij de regels van de Wfd naleeft. Dit betekent dat de overtreding van een wettelijke bepaling door een derde kan resulteren in een overtreding van art. 39 Wfd door de financiële dienstverlener. Deze bepaling beoogt het niet onmogelijk te maken dat marktpartijen hun diensten uitbesteden aan derden.

De uitbesteding mag er niet toe leiden dat de Wfd op eenvoudige wijze kan worden ontdoken. De zorgplicht omvat voorts het element dat de financiële dienstverlener bij de selectie van degene aan wie hij bepaalde werkzaamheden uitbesteedt, de nodige zorgvuldigheid in acht moet nemen. Met een derde wordt uitdrukkelijk niet een bemiddelaar bedoeld.

Bankreglement

In dit artikel is de regeling van artikel 39 Wfd overgenomen. Ook kredietbanken kunnen een deel van hun werkzaamheden uitbesteden, maar blijven daarvoor wel eindverantwoordelijk. Het uitbesteden van werkzaamheden mag niet leiden tot het onmogelijk maken van toezicht door het College.

Artikel 14

Algemeen

In artikel 40 Wfd wordt art. 6 van de Richtlijn "Verkoop op afstand van financiële diensten" geïmplementeerd. De Wfd biedt de mogelijkheid om een overeenkomst op afstand zonder een boete verschuldigd te zijn en zonder opgave van redenen te ontbinden. Hieraan is wel een termijn van veertien dagen verbonden, ten einde rechtsonzekerheid te voorkomen. Het kan worden ingeroepen gedurende veertien na de dag waarop de overeenkomst is ingegaan of gedurende veertien dagen nadat de cliënt de informatie als bedoeld in artikel 31 lid 1 Wfd heeft ontvangen. Voor krediet wordt op grond van de Wck altijd een schriftelijke overeenkomst verlangd. Bepalend is dus de datum van ondertekening van de overeenkomst.

Overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de cliënt volledig zijn uitgevoerd voordat de cliënt van zijn ontbindingsrecht gebruik maakt

Tot overeenkomsten die op uitdrukkelijk verzoek van de consument door beide partijen volledig zijn uitgevoerd voordat de consument van zijn ontbindingstermijn gebruik maakt, moeten bijvoorbeeld worden gerekend de overeenkomsten betreffende een betaalrekening, wanneer de betaalrekening op uitdrukkelijk verzoek van de consument zowel geopend als opgeheven is door de aanbieder binnen de termijn van het ontbindingsrecht en de consument tevens binnen deze periode de overeengekomen vergoeding voor de aanbieder voldoet. Wanneer een overeenkomst volledig is uitgevoerd wil dit immers zeggen dat zowel de aanbieder als de afnemer volledig aan de contractuele verplichtingen hebben voldaan.

Kredietvereenkomsten die zijn ontbonden als bedoeld in de artikelen 7:46e en 7:48e van het BW

In de artikelen 7:46e en 7:48e BW gaat het om de ontbinding van financieringsovereenkomsten, waarbij de aankoop van de goederen door een derde wordt gefinancierd.

Bankreglement

In artikel 14 van het bankreglement zijn de artikelen 40 en 41 Wfd en de artikelen 41 tot en met 44 Bfd van overeenkomstige toepassing verklaard. Ook de kredietbanken zullen zich

naar verwachting op termijn meer gaan bedienen van de verkoop op afstand bij sociale kredietverstrekking. De kredietbanken dienen hierbij te voldoen aan de regels die in het kader van de Wfd worden gesteld.

Hoofdstuk IV kredietverlening

Artikel 17

De kredietbank is als aanbieder van krediet verplicht om over een prospectus te beschikken. Het prospectus moet beschikbaar zijn op de website van de kredietbank of, indien de kredietbank niet over een website beschikt, voorafgaand aan de totstandkoming van de kredietovereenkomst aan de cliënt ter beschikking worden gesteld. Het prospectus moet aan een aantal minimale eisen voldoen.

Artikel 19

De kredietbank is verplicht om in het belang van de kredietnemer voorafgaande aan de totstandkoming van de kredietovereenkomst informatie in te winnen over de financiële positie van de cliënt en beoordeelt de kredietbank of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord is. Het beoordelen of het aangaan van de kredietovereenkomst verantwoord is, is ingevoerd om overkreditering tegen te gaan.

In de Bfd wordt de verplichting opgelegd om geen kredietovereenkomst aan te gaan waarvan de krediet som (persoonlijke lening) € 250,- of meer bedraagt, indien de aanbieder van krediet niet beschikt over voldoende schriftelijke of op een andere duurzame drager vastgelegde informatie betreffende de financiële positie van de cliënt.

Artikel 20

De kredietbank is niet verplicht om een aanvraag voor een krediet te honoreren. Aan een afwijzing van een kredietaanvraag kunnen verschillende redenen ten grondslag liggen, zoals de hoogte van het gevraagde krediet in relatie tot het inkomen van de kredietnemer, het inkomen van de kredietnemer is hoger dan de gestelde grenzen op basis van de Wet Fido of de kredietnemer levert onvoldoende gegevens aan. Indien de kredietbank besluit om een aanvraag af te wijzen, dient hiervan schriftelijke mededeling te worden gedaan aan de aanvrager en dienen de redenen voor afwijzing te worden vermeld.

In het tweede lid van dit artikel is voorzien een mogelijkheid van een klacht tegen een beslissing van de kredietbank om de kredietaanvraag af te wijzen. Op grond van artikel 37 Wfd dient de kredietbank te beschikken over een interne klachtenprocedure met betrekking tot de financiële producten en financiële diensten die onder de Wfd vallen. Deze bepaling ziet niet op eventuele gedragingen van andere aard.

Artikel 21

Dit artikel is nieuw ten opzichte van het vorige bankreglement. In dit artikel zijn de algemene verplichtingen ten aanzien van de kredietovereenkomst opgenomen. De kredietovereenkomst dient te worden aangegaan bij een door de kredietbank en de kredietnemer(s) ondertekende onderhandse akte en hiervan moet de kredietbank een afschrift aan de kredietnemer(s) verstrekken.

Artikel 22

De wet stelt eisen aan de inhoud van de kredietovereenkomst. In artikel 22 van het bankreglement zijn deze eisen overgenomen. Omdat hoofdstuk III en IV Wck van toepassing blijven op consumptieve kredietverstrekking, zijn ook de daarop gebaseerde algemene maatregel van bestuur van toepassing. Het gaat hier om het Besluit aanwijzing diensten Wck, het Besluit provisie kredietbemiddeling, het Besluit kredietaanbiedingen en het Besluit kredietvergoeding.

Artikel 23

Voor de persoonlijke lening en het saneringskrediet zijn ook in het bankreglement bepalingen opgenomen over het ter beschikking stellen van het krediet. Tevens is in dit artikel bepaald voor rekening en risico van wie de ter beschikking stelling (persoonlijke lening) zijn. Ook bij de uitbetaling van het saneringskrediet wordt het risico neergelegd bij de kredietnemer. In het vorige bankreglement was hiervoor geen bepaling opgenomen. Ook bij een saneringskrediet kan sprake zijn van onregelmatigheden van de kant van de kredietnemer en deze dienen voor zijn/haar rekening te komen.

Artikel 24

De algemene voorwaarden bevatten de voorwaarden waaronder de kredietverlening door de kredietbank plaatsvindt. Door de representatieve organisatie zijn len ontwikkeld voor de persoonlijke lening. Het werken met algemene voorwaarden heeft voor de kredietbank als voordeel, dat volstaan kan worden met relatief eenvoudige kredietovereenkomsten waarin de minimale eisen van de Wck zijn verwerkt.

De kredietovereenkomst dient voor de toepasbaarheid van deze algemene voorwaarden een verwijzing te bevatten naar het bestaan daarvan. Veel kredietbanken plaatsen de algemene voorwaarden op de achterzijde van de kredietovereenkomst.

In het bankreglement zijn een aantal minimale eisen geformuleerd die in ieder geval in de algemene voorwaarden moeten worden opgenomen. Voor het overige zijn de kredietbanken, binnen de grenzen van de wet- en regelgeving, vrij om daaraan nadere invulling te geven. Het verdient echter aanbeveling om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de modellen van de representatieve organisatie, zodat landelijk zoveel mogelijk dezelfde voorwaarden bij de kredietbanken gelden.

Artikel 25

In de praktijk komt het regelmatig voor, dat de kredietbank enige bedenkingen heeft ten aanzien van het verstrekken van het krediet. De kredietbank is wel bereid om een krediet te verstrekken indien de kredietnemer zakelijke of persoonlijke zekerheid stelt.

Bij zakelijke zekerheid moet gedacht worden aan een recht van hypotheek of een pandrecht op met het kredietbedrag aangekochte goed. De kredietbank zou een stil pandrecht kunnen vestigen op een roerende zaak (een auto) of voor de nakoming van de verplichtingen uit de kredietovereenkomst een borgtocht kunnen verlangen.

De Wck biedt de kredietbanken ruimere mogelijkheden tot het bedingen van zekerheden. Zo zijn het verbod van cessie tot zekerheid van de nakoming en het vestigen van een pandrecht of eigendomsvoorbehoud niet op kredietbanken van toepassing voor zover het betreft kredietverlening als bedoeld in artikel 5 Wck.

Voor de mogelijkheden en onmogelijkheden van het bedingen van zekerheden wordt verwezen naar de toelichting bij de verschillende kredietovereenkomsten.

Artikel 26

Het tweede lid van dit artikel zijn nieuw ten opzichte van het vorige bankreglement. Artikel 26 lid 2 bankreglement bepaalt, dat de kredietbank de cliënt moet informeren gedurende de looptijd van de overeenkomst. Waarover de cliënt moet worden geïnformeerd wordt uitgewerkt in de artikelen 47 Bfd en artikel 49 Bfd.

Artikel 27

Bij de kredietbanken vindt kredietverlening plaats vanuit een sterk sociale achtergrond. Bij de vaststelling van de betalingsregeling van het krediet wordt dan ook rekening gehouden met de draagkracht van de kredietnemer. Deze draagkracht wordt in beginsel vastgesteld aan de hand van de richtlijnen van de NVVK, maar in ieder geval aan de hand van de in het maatschappelijk verkeer aanvaarde normen. Een strenger beleid ten aanzien van kredietverlening door kredietbanken is hier op zijn plaats, omdat immers voorkomen moet worden dat de kredietnemer in een problematische schuldsituatie terecht komt.

Artikel 30

De kredietvergoeding voor kredieten die onder de werking van de Wck vallen, kan nooit meer bedragen dan het door de Minister van Financiën vastgesteld maximum. De maximale kredietvergoeding wordt door de Minister vastgesteld door de wettelijke rente te verhogen met 12 procentpunten.

Artikelen 32 en 33

Deze artikelen zijn nagenoeg gelijklopend aan het vorige bankreglement.

De bepalingen betreffende het verlenen van kwijtschelding bij overlijden en kwijtschelding bij arbeidsongeschiktheid zijn facultatief en het College dient te bepalen of van deze mogelijkheden al dan niet gebruik kan worden gemaakt. Het eerste lid van de beide artikelen bevat een algemene regeling ten aanzien van het verlenen van kwijtschelding bij overlijden en arbeidsongeschiktheid. Het is een zogenaamde “kan”-bepaling. Het college is dus niet verplicht om kwijtschelding te verlenen.

Bij de kwijtschelding bij arbeidsongeschiktheid is de bijzondere voorwaarde opgenomen, dat de kredietnemer beschikt over een verklaring van een uitkerende instantie dat zijn arbeidsongeschiktheid is vastgesteld op 80 tot 100% en deze arbeidsongeschiktheid een langdurig karakter heeft. Het stellen van de voorwaarden ten aanzien van het percentage van de arbeidsongeschiktheid en het al dan niet langdurige karakter daarvan, is weer een vrijheid voor de afzonderlijke kredietbanken.

Hoofdstuk V Schuldregeling

Artikel 34

Dit artikel is nieuw ten opzichte van het vorige reglement.

De kredietbanken houden zich al van oudsher bezig met het regelen van schulden van natuurlijke personen. Indien de schuldenaar zich in een problematische schuldsituatie bevindt, zijn daarop de regels van de Gedragscode Schuldregeling van de NVVK van toepassing.

Kredietbanken houden zich niet alleen bezig met het regelen van problematische schulden. Ook als de schuldenaar zich niet in een problematische schuldsituatie bevindt, willen de meeste kredietbanken de helpende hand bieden door het tot stand brengen van een betalingsregeling tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers. Dan is de Gedragscode Schuldregeling niet van toepassing en een betalingsregeling kan een langere of kortere termijn dan 36 maanden kan hebben. De schuldeisers hoeven geen finale kwijting te verlenen. Kredietbanken dienen dan wel expliciet kenbaar te maken, dat op de betalingsregeling de Gedragscode Schuldregeling niet van toepassing is. Dit betekent bovendien, dat een betalingsregeling niet gemeld mag worden bij BKR te Tiel.

In artikel 34 lid 5 bankreglement wordt bepaald, dat de kredietbank bij het regelen van schulden een intermediaire positie inneemt. De kredietbank behartigt dus niet eenzijdig de belangen van de schuldenaar, maar heeft ook oog voor de gerechtvaardigde belangen van de schuldeisers.

Artikel 35, 36 en 37

Ten opzichte van het vorige bankreglement zijn de artikelen 36 en art. 37 nieuw.

De kredietbank gebruikt bij voorkeur het aanvraagformulier van de representatieve organisatie. In verband met een zorgvuldige behandeling van de cliënt dient de kredietbank de criteria vast te leggen die aan de beoordeling van een aanvraag tot schuldregeling ten grondslag liggen. Op deze wijze kan in een klachtenprocedure worden beoordeeld of de kredietbank in strijd met deze criteria heeft gehandeld.

Artikel 38

Ook nieuw is artikel 38 van het bankreglement. Na aanmelding en intake wordt met de cliënt een overeenkomst tot schuldregeling gesloten. In 120 dagen moet duidelijk worden of een voortzetting van de schuldregeling dan wel de aanvraag dient te worden afgewezen. Verstrekt de kredietbank een saneringskrediet, dan eindigt de overeenkomst tot schuldregeling.

Op een saneringskrediet zijn de bepalingen van de Wfd en het Bfd van toepassing. Het toepassingsbereik is beperkt, omdat voor het saneringskrediet bijvoorbeeld geen reclame wordt gemaakt. De kredietbank geeft de cliënt immers alleen aan welk bedrag mogelijk is gezien zijn financiële positie. Bovendien worden saneringskredieten alleen in de vorm van een persoonlijke lening verstrekt. De cliënt heeft hierin geen keuze.

De kredietbank heeft een inspanningsverplichting. De kredietbank spant zich in het belang van de schuldenaar en zijn schuldeisers in om tot was een onderling vergelijk te komen ten aanzien van de regeling van de schuldenlast.

Of een dergelijke regeling tot stand komt, hangt in belangrijke mate af van de inspanningen van de schuldenaar en de houding van de schuldeisers.

Artikel 40

Op basis van het minnelijke proces van schuldregeling zijn de kredietbanken verplicht vanaf het sluiten van de overeenkomst tot schuldregeling een bepaald bedrag voor de schuldeisers te reserveren (financieel beheer). In dit artikel wordt de verantwoordingsplicht van de kredietbanken ten aanzien van het financieel beheer vastgelegd. Die verantwoording geldt alleen op verzoek van de cliënt.

In artikel 40 lid 3 bankreglement wordt bepaald, dat de kredietbank bij een schuldregeling een vergoeding aan de cliënt in rekening mag brengen. Bij een saneringskrediet mag geen aparte vergoeding aan de cliënt in rekening worden gebracht, omdat daarbij de kredietvergoeding dient ter dekking van de kosten. Op verzoek van de cliënt is de kredietbank verplicht om een gespecificeerde eindafrekening te sturen.

Artikel 41 en 42

In deze artikelen zijn bepalingen opgenomen ten aanzien van schuldhulpverlening en zijn nieuw t.o.v. het vorige bankreglement.

Een belangrijk instrument bij het voorkomen van schulden en problematische schuldsituaties is het geven van preventieve voorlichting. Om te voorkomen dat mensen opnieuw in het oude gedrag terug vallen, is curatieve voorlichting van belang. Het voorkomen van financiële problemen kan plaatsvinden via preventieve begeleiding, bijvoorbeeld door cursussen en voorlichting voor bijzondere doelgroepen.

De kredietbanken hebben een expliciete rol in het kader bij de vormgeving en uitvoering van de integrale schuldhulpverlening. De uiteindelijke rol van de kredietbank wordt op lokaal niveau bepaald en kan daarom variëren van de traditionele rol als deskundige op financieel terrein tot de uitvoering van de regie van de integrale schuldhulpverlening.

Hoofdstuk VI

budgetbeheer en budgetbegeleiding

Artikel 43 t/m 50

Artikelen 43 t/m 50 zijn nieuw t.o.v. het vorige bankreglement. Budgetbeheer is in toenemende mate een instrument geworden in het kader van schuldregeling. Niet alleen als instrument in het kader van de curatieve schuldregeling, maar juist ook in toenemende mate als preventief instrument.

Budgetbeheer is ook zonder schuldregeling mogelijk.

Artikelen 45 en 46 bevatten in overeenstemming met de regeling bij de kredietovereenkomst, bepalingen betreffende het aanvragen en afwijzen van een aanvraag tot budgetbeheer en budgetbegeleiding. Een afwijzing dient gemotiveerd te worden om de cliënt in de gelegenheid te stellen over de afwijzing te klagen.

De wederzijdse rechten en verplichtingen tussen de kredietbank en de cliënt dienen vanwege bewijsrechtelijke problemen in een overeenkomst tot budgetbeheer dan wel de overeenkomst tot budgetbegeleiding te worden vastgelegd.

Hoofdstuk VII Klachten

Artikel 52

Ten opzichte van artikel 21 bankreglement 1992 is artikel 55 bankreglement 2006 ingrijpend gewijzigd. Dit houdt onder meer verband met de invoering van de Wfd,. Voor productgerelateerde klachten kan de cliënt klagen bij het hoofd van de bank en daarna in beroep bij een externe geschilleninstantie. De kredietbank dient te beschikken over een klachtenprocedure voor de financiële producten en diensten die onder de Wfd vallen (art 37 Wfd).

Voor gedragingen van de kredietbank en zijn medewerkers geldt de Awb. Op grond van deze wet dient de kredietbank te voorzien in een klachtenregeling voor gedragingen ten opzichte van de cliënten. Het gaat hierbij om bijvoorbeeld verbale en non-verbale behandeling van de cliënt. De klachtencoördinator en de gemeentelijke ombudsman moeten een klager niet ontvankelijk verklaren, indien het een klacht betreft die onder de Wfd valt.