

# Klantbelang Dashboardmodule Consumptief Krediet Normenkader 2018

## Opbouw module

De module bestaat uit de volgende onderdelen, ieder onderdeel telt even zwaar mee:

### Producten

- I. Roodstanden
- II. Aflosvrije kredieten en kredieten waarop beperkt wordt afgelost

### Beleid

- III. Acceptatiebeleid
- IV. Preventief beheer
- V. Betalingsachterstanden
- VI. Rentebeleid
- VII. Provisiebeleid en beheersing intermediair kanaal

## Scoremethodiek

Ieder onderdeel begint met onze gedachtegang die aan het normenkader ten grondslag ligt. Daarna volgt het normenkader gebaseerd op de volgende tabel:

5	Klantbelang centraal-gedachte wordt bewust meegewogen en in praktijk gebracht (good practice)
4	Klantbelang centraal-gedachte speelt herkenbaar een rol; op de goede weg
3	Klantbelang centraal-gedachte komt voor, maar wordt in de praktijk (nog) te vrijblijvend toegepast
2	Klantbelang centraal-gedachte speelt geen belangrijke rol, reden tot aandacht
1	Klantbelang centraal-gedachte onvoldoende aanwezig; reden tot zorg (poor practice)

De onderdelen van deze module zijn trapsgewijs opgebouwd. Dit houdt in dat minimaal aan de omschrijving van een '2' voldaan moet worden om een '3' te kunnen halen, minimaal aan de omschrijving van een '3' voldaan moet worden om een '4' te kunnen halen, enz.

## Producten

### I. Roodstanden

Een roodstand op de betaalrekening biedt klanten de mogelijkheid om bij een tekort, de dagen vlak voor een salarisstorting, toch in hun levensonderhoud te kunnen voorzien. Klanten die rood staan gaan er vaak vanuit dat dit tijdelijk is. Voor het opvangen van een kortdurend en beperkt tekort kan een roodstand van waarde zijn. Wanneer het maandelijks netto inkomen de roodstand van de klant echter niet volledig opheft, of wanneer de klant langer dan 3 maanden rood staat, lijkt de roodstand een meer structureel karakter te krijgen. Zeker in het geval waar een klant over spaargeld beschikt is het gebruiken van een roodstand in de meeste gevallen geen financieel rationale keuze. De kredietaanbieder zou in het klantbelang het gebruik van spaargeld in plaats van het gebruik van een roodstandfaciliteit sterk moeten stimuleren. De kredietaanbieder zoekt bij structurele roodstand - in overleg met de klant - naar een passende oplossing die het beste aansluit bij de huidige situatie van de klant.

5	De kredietaanbieder stimuleert actief en effectief dat de klant niet onnodig hogere kosten betaalt voor roodstand, bijvoorbeeld door het hanteren van een default (met opt-out) om roodstand automatisch te vereffenen met spaargeld. <sup>1</sup>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>De klant wordt de mogelijkheid geboden om onnodig hogere kosten voor roodstand te voorkomen, bijvoorbeeld door de mogelijkheid te bieden spaargeld automatisch te vereffenen met roodstand.</li><li>De kredietaanbieder wijst de klant expliciet op een dreigende roodstand.</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>De klant ontvangt op initiatief van de kredietaanbieder geen aanbod voor een roodstandfaciliteit, tenzij dit aantoonbaar in het belang van de klant is.</li><li>De klant kan niet meer roodstaan dan één netto maandinkomen.</li><li>Het is niet mogelijk om langer dan 3 maanden aaneengesloten rood te staan.</li><li>De kredietaanbieder attendeert de klant erop als hij langer dan één aaneengesloten maand rood staat, wijst op de kosten verbonden aan deze roodstand en zoekt naar een passende oplossing voor de klant om de kosten te verlagen bij langdurige roodstand.</li><li>De kredietaanbieder staat ongeoorloofde roodstand alleen toe wanneer dit aantoonbaar in het belang van de klant is en onderneemt actie indien dit voorkomt.</li></ul>
2	De kredietaanbieder staat ongeoorloofde roodstand <sup>2</sup> toe en onderneemt (zeer) beperkt actie indien dit voorkomt.
1	De kredietaanbieder staat ongeoorloofde roodstand toe en onderneemt geen actie indien dit voorkomt.

<sup>1</sup> Het gaat hierbij om het vrij beschikbaar spaargeld van een klant.

<sup>2</sup> Met ongeoorloofde roodstand wordt bedoeld dat de klant rood staat terwijl de optie voor roodstand is uitgezet of de limiet van roodstand is overschreden.

## II. Aflosvrije kredieten en kredieten waarop beperkt wordt afgelost

Kredieten waarop beperkt wordt afgelost zijn in de praktijk sterk vergelijkbaar met aflosvrije kredieten. Dergelijke kredieten zouden kredietaanbieders daarom - net als aflosvrije kredieten - niet meer moeten verstrekken. Voor klanten die al een krediet hebben waarop zij niet of beperkt aflossen verwachten wij van kredietaanbieders een ambitieuze aanpak om hun situatie te verbeteren. Daarnaast voeren zij een actief beleid om te voorkomen dat kredieten zich zo ontwikkelen, dat klanten er alsnog te weinig op aflossen. Zo voorkomt de kredietaanbieder dat er situaties ontstaan die op de lange termijn niet in het belang van de klant zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer het aflossingsdeel herhaaldelijk wordt opgenomen of wanneer de rente verhoogd wordt en daarmee de aflossingscomponent in de maandtermijn kleiner wordt.

5	<ul style="list-style-type: none"><li>De kredietaanbieder ligt aantoonbaar op schema om alle aflosvrije kredieten uiterlijk eind 2018 omgezet te hebben naar kredieten met een substantiële aflossingscomponent. Hierbij neemt hij een beargumenteerde acceptabele eindleeftijd en/of totale looptijd van het krediet in acht.</li><li>De kredietaanbieder ligt op schema om alle kredieten waarop beperkt wordt afgelost voor eind 2019 te hebben omgezet naar kredieten met een substantiële aflossingscomponent. Hierbij neemt hij een beargumenteerde acceptabele eindleeftijd en/of totale looptijd van het krediet in acht<sup>3</sup>.</li></ul>
4	De kredietaanbieder heeft een plan dat voldoet aan de voorwaarden om de situatie van klanten met een krediet waarop beperkt wordt afgelost, te verbeteren. De kredietaanbieder is succesvol gestart met de uitvoering van dit plan en er zijn kredieten waar beperkt op wordt afgelost omgezet naar kredieten met een substantiële aflossingscomponent. De resultaten tot op heden zijn <u>substantieel</u> ten opzichte van de totale portefeuille kredieten waar beperkt op wordt afgelost. Hierbij neemt de kredietaanbieder een beargumenteerde acceptabele eindleeftijd en/of totale looptijd van het krediet in acht.
3	<ul style="list-style-type: none"><li>Nieuwe klanten kunnen geen krediet afsluiten met een maandtermijn van 1% of minder en/of de kredietaanbieder hanteert een strikt beleid om te voorkomen dat er op doorlopende kredieten (in de toekomst) te beperkt wordt afgelost.</li><li>De kredietaanbieder monitort actief of eventuele rentestijgingen tot een (te) beperkte aflossing leiden en onderneemt actie wanneer dit het geval blijkt.</li></ul>
2	De kredietaanbieder heeft een plan dat voldoet aan de voorwaarden om de situatie van klanten met een krediet waarop beperkt wordt afgelost, te verbeteren. De kredietaanbieder is succesvol gestart met de uitvoering van dit plan en er zijn kredieten waar beperkt op wordt afgelost omgezet naar kredieten met een substantiële aflossingscomponent. Echter, de resultaten tot op heden zijn nog <u>te weinig substantieel</u> ten opzichte van de totale portefeuille kredieten waar beperkt op wordt afgelost, of de kredietaanbieder neemt hierbij geen beargumenteerde acceptabele eindleeftijd en/of totale looptijd van het krediet in acht.
1	De kredietaanbieder toont te weinig actie en ambitie om de situatie van klanten met een krediet waarop niet of beperkt wordt afgelost te verbeteren. De kredietaanbieder is succesvol gestart met de uitvoering van het plan om aflosvrije kredieten en kredieten waarop beperkt wordt afgelost om te zetten naar kredieten met een substantiële aflossingscomponent. Echter, de resultaten tot op heden zijn nog <u>te weinig substantieel</u> ten opzichte van de totale portefeuille aflosvrije kredieten en/of kredieten waarop beperkt wordt afgelost, of de kredietaanbieder neemt hierbij geen beargumenteerde acceptabele eindleeftijd en/of totale looptijd van het krediet in acht.

<sup>3</sup> Bij het vaststellen van een acceptabele looptijd houdt de aanbieder in ieder geval rekening met het oorspronkelijke leendoel, de reeds verstreken looptijd en de actuele klantsituatie. Ten aanzien van een acceptabele eindleeftijd houdt een aanbieder rekening met voorgaande punten alsmede het pensioeninkomen.

## Beleid

### III. Acceptatiebeleid

Overkreditering kan bij de klant leiden tot een betalingsachterstand. Waar een kredietaanbieder een zekere hoeveelheid betalingsachterstanden kan incalculeren zodat dit geen afbreuk hoeft te doen aan de commerciële resultaten, kan overkreditering en/of een betalingsachterstand op een individuele klant een grote impact hebben. Het is daarom in het belang van de klant dat de kredietaanbieder zijn acceptatiebeleid zo inricht, dat hij overkreditering in individuele gevallen voorkomt. Hierbij speelt het type krediet een belangrijke rol. Wanneer er bijvoorbeeld sprake is van een vast bestedingsdoel waarvoor eenmalig een kredietbedrag nodig is, zou een doorlopend krediet een minder passend type krediet zijn. De kredietaanbieder zou daarom een actief beleid moeten hanteren dat erop gericht is om het type krediet aan te laten sluiten bij het bestedingsdoel van de klant.

5	<ul style="list-style-type: none"><li>De klant krijgt geen krediet dat, onder andere qua type krediet en qua looptijd, niet aansluit bij zijn bestedingsdoel.<sup>4</sup></li><li>Het percentage contracten<sup>5</sup> met een betalingsachterstand is kleiner dan of gelijk aan 0,5%.</li></ul>
4	<ul style="list-style-type: none"><li>Als de klant voor een type krediet kiest dat niet past bij zijn bestedingsdoel, ontmoedigt de kredietaanbieder hem actief om dit krediet af te sluiten. De kredietaanbieder spant zich aantoonbaar in om alsnog te bewerkstelligen dat het krediet aansluit bij het bestedingsdoel.</li><li>Het percentage contracten met een betalingsachterstand is kleiner dan of gelijk aan 0,7%.</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>Als de klant ondanks het beleid van de aanbieder kiest voor een type krediet dat niet past bij zijn bestedingsdoel, wijst de kredietaanbieder hem daar actief op en wordt dit in het klantdossier vastgelegd.</li><li>Het percentage contracten met een betalingsachterstand is kleiner dan of gelijk aan 1%.</li><li>De kredietaanbieder neemt bij acceptatie van een doorlopend krediet vanaf een gepaste leeftijd het pensioeninkomen mee.</li><li>Wanneer de kredietaanbieder nog kredieten aanbiedt met een maandtermijn van minder dan 2% kan de aanbieder verantwoordelijk worden gemaakt voor wat voor type klanten dit verstrekt wordt en waarom dit in het belang van deze klanten is en betreft dit aantoonbaar een uitzondering.</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>Het beleid van de kredietaanbieder richt zich aantoonbaar op het verstrekken van een type krediet dat past bij het bestedingsdoel van de klant. De kredietaanbieder stuurt daarop in haar verkoopkanalen.</li><li>Het percentage contracten met een betalingsachterstand is kleiner dan of gelijk aan 1,5%.</li><li>Uit het acceptatiebeleid van de kredietaanbieder blijkt niet dat deze zich richt op het doorlopend minimaliseren van achterstanden.</li></ul>
1	<ul style="list-style-type: none"><li>Het beleid van de kredietaanbieder richt zich niet op het verstrekken van een type krediet dat past bij het bestedingsdoel van de klant.</li><li>Het percentage contracten met een betalingsachterstand is groter dan 1,5%.</li><li>De kredietaanbieder voorkomt niet dat de klant voor het aangaan van de overeenkomst meer kan lenen dan op basis van zijn inkomen verantwoord is.</li></ul>

<sup>4</sup> Dit is onder andere, maar niet uitsluitend, het geval wanneer de looptijd van het kredietproduct de economische levensduur van het bestedingsdoel overschrijdt.

<sup>5</sup> Het gaat hier om contracten met een verplichte periodieke betaling die zijn afgesloten in de periode 1 september 2016 tot 1 maart 2018 en die per 28 februari 2018 een achterstand hebben van meer dan 2 maanden.

#### IV. (Preventief) Beheer

Met het verstrekken van een doorlopend krediet gaat (vanwege de aard van dit specifieke kredietproduct) een bijzondere verantwoordelijkheid voor de kredietverstrekker gepaard. Een doorlopend krediet kent – anders dan een persoonlijke lening – doorgaans geen vast afgebakende looptijd en biedt de mogelijkheid om tussentijds op te nemen. Er wordt op deze manier voor een langere periode een kredietfaciliteit ter beschikking gesteld aan de klant. Het is in het belang van de klant dat het doorlopend krediet ook tussentijds aan blijft sluiten bij het profiel van de klant. Wanneer door gewijzigde persoonlijke omstandigheden de verstrekte kredietlimiet niet langer passend is omdat de maximale leencapaciteit van de klant is afgenomen, kan dit er voor zorgen dat de klant tussentijds overgekrediteerd of ‘locked up’ raakt. Hierdoor kan de klant het doorlopend krediet niet oversluiten. Een dergelijke situatie kan er toe leiden dat er (op termijn) betalingsproblemen ontstaan.

Om overkreditering of een ‘locked up’ situatie te voorkomen, heeft de kredietaanbieder een proces ingericht. Hierin monitort hij onder andere het opname- en aflosgedrag van klanten. Ook heeft de aanbieder proactief beleid op grote life events als scheiden, pensioen en werkloosheid. Wanneer hij (mogelijke) problemen signaleert, treft hij direct maatregelen.

5	<p>De kredietaanbieder</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• heeft een proactief en adequaat beleid gericht op het voorkomen en duurzaam oplossen van problemen na grote life events. Dit betekent in ieder geval het volgende life event: (echt)scheiding (hier dient het uitgangspunt te zijn dat klanten daadwerkelijk van elkaar los komen, de hoofdelijke aansprakelijkheid voor het gehele bedrag voor elke contractant staat dit in de weg).<sup>6</sup></li><li>• maakt waar mogelijk gebruik van rekeninggegevens om kwetsbare klantsituaties tijdig te identificeren en proactief een oplossing aan te bieden.<sup>7</sup></li></ul>
4	<p>Wanneer de kredietaanbieder mogelijke problemen signaleert, biedt hij de klant actief een persoonlijke en duurzame oplossing.</p>
3	<p>De kredietaanbieder</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• heeft een adequaat monitoringsproces dat voorkomt of vroegtijdig signaleert dat de klant gedurende de looptijd van het (doorlopend) krediet overgekrediteerd en/of locked up raakt of is geraakt, omdat diens persoonlijke situatie is veranderd en dit gevolgen heeft voor de maximale leencapaciteit. De kredietaanbieder brengt hierbij periodiek de inkomsten en lasten van de klant in kaart en kan verantwoorden hoe vaak hij dit doet.</li><li>• heeft een uitgewerkt en uitlegbaar oplossingskader welke wordt toegepast als een klant overgekrediteerd en/of locked up is.</li><li>• houdt in het monitoringsbeleid op uitlegbare wijze rekening met het verhoogde risico van kredieten met een maandtermijn van minder dan 2%.</li><li>• houdt in het monitoringsbeleid op uitlegbare wijze en vanaf een uitlegbare leeftijd rekening met het voorzienbare life event pensioen.</li></ul>
2	<p>Als een klant een wijziging in zijn persoonlijke situatie meldt die gevolgen heeft voor zijn maximale leencapaciteit, zorgt de kredietaanbieder voor een passende oplossing die in het belang is van de klant.</p>
1	<p>De kredietaanbieder heeft geen proces dat voorkomt dat de klant gedurende de looptijd van het (doorlopend) krediet overgekrediteerd en/of locked up kan raken omdat diens situatie is veranderd en dit gevolgen heeft voor de maximale leencapaciteit.</p>

<sup>6</sup> Deze lijst is echter niet uitputtend.

<sup>7</sup> Dit geldt specifiek voor aanbieders waarbij de klant zowel het krediet als de betaalrekening afneemt.

## V. Betalingsachterstanden

Wanneer een klant, ondanks goede voorzorgsmaatregelen van de kredietaanbieder, in betalingsachterstand raakt kan dit voor hem een grote impact hebben. Juist dan is het zaak voor een kredietaanbieder om de klant zorgvuldig te behandelen, zodat hij zich veilig voelt om open te zijn over zijn financiële situatie. Die openheid is nodig om zo snel mogelijk tot een duurzame oplossing te komen, waarbij de klant voldoende financiële middelen overhoudt om van te kunnen leven. Ook de kredietaanbieder moet daarbij open zijn. Door de klant duidelijk te informeren, weet de klant wat zijn opties zijn om tot een duurzame oplossing te komen.

Wanneer de kredietaanbieder samen met de klant niet tot een oplossing komt, kan hij overwegen een incassobureau in te schakelen. De kredietaanbieder weegt hierbij de voor- en nadelen zorgvuldig af, en maakt goede en duidelijke afspraken met het incassobureau waardoor het belang van de klant centraal gesteld wordt. Ook controleert de kredietaanbieder of het incassobureau zich houdt aan de gemaakte afspraken en evalueert dit regelmatig.

5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wanneer de kredietaanbieder gebruik maakt van een risk based pricing model is de spreiding van achterstanden over de verschillende risico categorieën uitlegbaar.<sup>8</sup></li><li>• De kredietaanbieder heeft richting derden<sup>9</sup> de mogelijkheid consequenties te verbinden wanneer deze niet voldoet aan de afspraken ten aanzien van achterstandsbeheer en zorgplicht, bijvoorbeeld door het opzeggen van de overeenkomst of verhoogd toezicht in de vorm van extra controles.</li></ul>
4	De kredietaanbieder controleert aantoonbaar (dit kan eventueel risicogestuurd) of de gemaakte afspraken met derden worden nagekomen. De wijze en frequentie waarop dit wordt gedaan kan de kredietaanbieder verantwoorden.
3	De kredietaanbieder: <ul style="list-style-type: none"><li>• heeft concrete en kwalitatief hoogwaardige afspraken met derden waarin expliciet is vastgelegd wat de kredietaanbieder verwacht ten aanzien van achterstandsbeheer en zorgplicht. Onderdeel hiervan is in ieder geval een toereikend oplossingskader.<sup>10</sup></li><li>• selecteert een derde met wie de samenwerking wordt aangegaan op een weloverwogen wijze.</li><li>• hanteert een beleid dat gericht is op het voorkomen en/of minimaliseren van (voor de klant) kostenverhogende maatregelen, zoals het inzetten van een deurwaarder. De kredietaanbieder probeert eerst zelf tot een oplossing te komen met de klant.</li></ul>
2	De kredietaanbieder: <ul style="list-style-type: none"><li>• heeft een beleid om de klant te helpen met het vinden van een duurzame oplossing om de betalingsachterstand terug te dringen. Hierbij wordt minimaal de oorzaak achterhaald en inkomsten en lasten in kaart gebracht.</li><li>• heeft bij het inschakelen van derden afspraken gemaakt over achterstandsbeheer en zorgplicht, deze afspraken zijn echter nog niet concreet genoeg.</li></ul>
1	De kredietaanbieder: <ul style="list-style-type: none"><li>• blokkeert na signalering van een betalingsachterstand niet de kredietfaciliteit, waardoor de klant kan blijven lenen.</li><li>• werkt met een in-house incassobureau onder een andere merknaam en is hier richting de klant niet transparant over.</li><li>• heeft geen beleid om de klant te helpen met het vinden van een duurzame oplossing om de betalingsachterstand terug te dringen.</li><li>• heeft bij het inschakelen van derden geen afspraken gemaakt over achterstandsbeheer en zorgplicht.</li></ul>

<sup>8</sup> Het aantal achterstanden in de lagere risico categorieën is lager dan in de hogere risico categorieën.

<sup>9</sup> Onder "derden" wordt verstaan: incassobureaus (niet zijnde schuldkopplers), deurwaarders en schuldkopplers.

<sup>10</sup> Zie voor andere onderwerpen die hierin zouden moeten terugkomen de leidraad 'consumenten en incassotrajecten'.

## VI. Rentebeleid

Kredietaanbieders voeren een consistent rentebeleid dat ertoe leidt dat (gelijke) klanten gelijk behandeld worden. De maximale kredietvergoeding die een kredietaanbieder aan nieuwe klanten in rekening brengt, is gelijk aan de maximale kredietvergoeding die aan bestaande klanten in rekening wordt gebracht. Voor de kredietvergoeding die bestaande klanten betalen, hanteert de kredietaanbieder dan ook als bovengrens de maximale kredietvergoeding die de kredietaanbieder in rekening brengt aan nieuwe klanten. Daarbij heeft de kredietaanbieder een proactieve houding, waarbij ook de “slapende” klant wordt omgezet als na actualisatie blijkt dat deze in een gunstigere categorie valt.

5	<ul style="list-style-type: none"><li>• De kredietaanbieder past proactief de rente aan bij klanten waar blijkt dat deze in een gunstigere risicocategorie zouden vallen.</li><li>• De kredietaanbieder past alleen tussentijdse renteverhogingen toe op basis van fundingskosten.<sup>11</sup></li></ul>
4	Wanneer de kredietaanbieder renteverhogingen anders dan op basis van fundingskosten toepast, is hij volledig transparant richting de klant over de reden van verhoging. <sup>12</sup>
3	De kredietaanbieder <ul style="list-style-type: none"><li>• past alleen tussentijdse renteverhogingen toe (anders dan op basis van fundingskosten) wanneer hij heeft vastgesteld dat de klant niet overgekrediteerd en/of locked up is.</li><li>• hanteert bij doorlopende kredieten dezelfde rentetarieven:<ul style="list-style-type: none"><li>○ voor nieuwe klanten met een vergelijkbaar risicoprofiel</li><li>○ voor bestaande klanten en nieuwe klanten indien deze klanten hetzelfde risicoprofiel hebben.</li></ul></li></ul>
2	De kredietaanbieder <ul style="list-style-type: none"><li>• kan het eventuele verschil in tarief tussen grotere en kleinere kredieten niet goed uitleggen.</li><li>• informeert de klant op eigen initiatief actief en indringend over rentewijzigingen met betrekking tot het afgesloten krediet en de gevolgen hiervan op de resterende (theoretische) looptijd. De kredietaanbieder maakt de gevolgen expliciet aan de hand van de individuele klantsituatie.</li></ul>
1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er zijn bestaande klanten die een hogere rente betalen dan de rente die voor nieuwe klanten in het hoogste risicoprofiel in rekening worden gebracht.</li><li>• De kredietaanbieder past tussentijdse renteverhogingen toe, anders dan op basis van fundingskosten, terwijl dit niet actief naar de klant gecommuniceerd is bij afsluiten van het krediet.</li><li>• De kredietaanbieder informeert de klant niet op eigen initiatief over rentewijzigingen met betrekking tot het afgesloten krediet en de gevolgen hiervan op de resterende (theoretische) looptijd.</li></ul>

<sup>11</sup> De inkoopkosten van het geld, inclusief eventuele liquiditeitsopslagen.

<sup>12</sup> Wanneer een kredietaanbieder de laatste 5 jaar geen rentewijzigingen heeft doorgevoerd en ook niet voornemens is hier het komende jaar toe over te gaan kan ook zonder te voldoen aan dit specifieke punt een 3- en 4-score behaald worden.

## VII. Provisiebeleid en beheersing intermediair kanaal

Kredietaanbieders dragen de verantwoordelijkheid voor het door hen gekozen distributiekanaal. Wanneer er sprake is van samenwerking met bemiddelaars, brengt dit met zich mee dat deze bemiddelaars door de kredietaanbieder op een juiste wijze gemonitord en gestuurd dienen te worden om zo te waarborgen dat zij de aan hen gedelegeerde zorgplicht op een juiste manier vorm geven. Voor de klant is het belangrijk dat hij – ook via het intermediaire kanaal – een passend krediet afsluit. Het is dan ook onwenselijk dat bemiddelaars op enige manier gestuurd worden op kwantiteit in plaats van kwaliteit. Daarnaast is het van belang dat er heldere afspraken worden gemaakt over de actualisatie van kredieten en het oplossen van eventuele locked up situaties, en dat de aanbieder stuurt op naleving van die afspraken. Voor een effectieve sturing op de kwaliteit van dienstverlening bij het intermediaire kanaal heeft een kredietaanbieder ook handhavingsmogelijkheden nodig.

5	<ul style="list-style-type: none"> <li>De kredietaanbieder heeft concrete kwalitatief hoogwaardige<sup>13</sup> afspraken met de bemiddelaar waarin expliciet is vastgelegd wat de kredietaanbieder van de bemiddelaar verwacht ten aanzien van het beheer van de portefeuille. Of zal deze uiterlijk eind 2018 implementeren.</li> <li>De kredietaanbieder heeft richting de bemiddelaar de mogelijkheid consequenties te verbinden wanneer deze niet voldoet aan de afspraken ten aanzien van beheer en zorgplicht (bijvoorbeeld een korting op de provisie of het opzeggen van het contract). Of zal deze uiterlijk eind 2018 implementeren.</li> </ul>
4	De bemiddelaar heeft niet de keuze uit verschillende provisie's. <sup>14</sup>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>De provisie is niet afhankelijk van de hoogte van (het rentepercentage behorende bij) het afgesloten krediet en/of van het aantal uitstaande kredieten van de bemiddelaar.</li> <li>De kredietaanbieder voert periodiek (eventueel risicogestuurd) audits uit naar de bemiddelaar om te borgen dat deze op juiste wijze invulling geeft aan zijn zorgplicht. De frequentie die hierbij wordt gehanteerd is goed te verantwoorden.</li> <li>De kredietaanbieder intervineert als het percentage achterstanden in de portefeuille van een bemiddelaar daar aanleiding toe geeft en hanteert daarbij een uitlegbare lat.</li> <li>De bemiddelaar heeft alleen de keuze uit verschillende provisie's wanneer hij meer tijd besteedt aan een klant. Hierbij is de bandbreedte beperkt en uitlegbaar aan de klant. De kredietaanbieder monitort dit aantoonbaar en stuurt hier actief op.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>De provisie is beperkt afhankelijk van de hoogte van (het rentepercentage behorende bij) het afgesloten krediet en/of van het aantal uitstaande kredieten van de bemiddelaar.</li> <li>De bemiddelaar heeft de keuze uit verschillende provisie's. Hierbij is de bandbreedte beperkt en uitlegbaar aan de klant.</li> <li>Er vindt geen periodieke controle (eventueel risicogestuurd) plaats op de werkzaamheden van bemiddelaars.</li> </ul>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>De provisie is afhankelijk van de hoogte van (het rentepercentage behorende bij) het afgesloten krediet en/of van het aantal uitstaande kredieten van de bemiddelaar.</li> <li>Er is sprake van een financiële prikkel voor de bemiddelaar ten aanzien van het aantal kredieten of de hoogte van het uitstaand krediet dat bij de kredietaanbieder wordt ondergebracht, anders dan via de doorlopende provisie.</li> <li>De bemiddelaar heeft de keuze uit verschillende provisie's. Hierbij is de bandbreedte niet beperkt en niet uitlegbaar aan de klant.</li> </ul>

<sup>13</sup> In deze afspraken wordt in ieder geval ingegaan op de frequentie van actualisatie, de wijze van actualisatie, de acties die worden ondernomen wanneer een klant locked up is.

<sup>14</sup> Dit geldt alleen voor aanbieders die voor nieuwe productie gebruik maken van het intermediaire kanaal.