

RAADSADVIES

ZAAKNUMMER	BEHANDELEND AMBTENAAR	SECTOR	PORT. HOUDER
3165533	hanrath, melanie	SOC-BEL	Mariska ten Heuw
ONDERWERP			
3165533 - Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2020			



AANLEIDING, DOEL EN WAT GING ER AAN VOORAF

Stadsbank Oost Nederland (SON) is een gemeenschappelijke regeling (GR) en voert voor 22 gemeenten in Twente en de Achterhoek schuldhulpverlening, budgetbeheer, kredietverstrekking en beschermingsbewind uit.

SON is een financieel dienstverlener en valt daarmee onder de Wet financieel toezicht (Wft). Deze complexe wet richt zich met name op financiële dienstverleners die als marktpartij opereren en poogt uitwassen in de financiële dienstverlening tegen te gaan door deze onder een streng en dus kostenverhogend, toezichtregime te plaatsen. Kredietbanken zijn vrijgesteld van grote delen van dit toezichtregime indien deze beschikken over een, ingeval van een GR, door de raden van de deelnemende gemeenten vastgesteld reglement (Bankreglement). Het Algemeen Bestuur van de GR treedt op als toezichthouder i.p.v. de Wft-toezichthouder.

Het thans geldende bankreglement dateert van 2007.

Sindsdien heeft er een verbetering van de consumentenbescherming plaatsgevonden en heeft er een verdere aanscherping van eisen op het gebied van deskundigheid van medewerkers plaatsgevonden. Aangezien het niveau in het geldende bankreglement al hoog is, zijn de wijzigingen op dit gebied niet zwaarwegend en meer technisch van aard.

In art 4:37 van de Wet financieel toezicht (Wft) wordt bepaald dat het Bankreglement goedkeuring behoeft van de betrokken gemeenteraden indien er sprake is van een gemeenschappelijke regeling. Daarom leggen we het bankreglement voor aan onze gemeenteraad ter vaststelling, onder gelijktijdige intrekking van het thans geldende bankreglement van 2007.

INHOUD VAN HET VOORSTEL

Het thans geldende bankreglement dateert uit 2007 en is derhalve al meer dan een decennium oud. De bank is voor wat betreft de bedrijfsvoering (waaronder deskundigheidontwikkeling), consumentenbescherming, overige wet- en regelgeving, meegegroeid met de tijd. Echter deze ontwikkelingen hebben hun weerslag niet gevonden in het bankreglement.

Het nu voorliggende Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2020 is gebaseerd op het meest recente standaard bankreglement dat de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering (NVVK), waarvan de Stadsbank lid is. Er is voor gekozen om het Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2007 in te trekken in plaats van te wijzigen, omdat het nieuwe standaard Bankreglement van de NVVK qua taalgebruik en opzet beter aansluit bij deze tijd.

Dit nieuw voorgestelde bankreglement is ter vaststelling voorgelegd aan alle deelnemende gemeenten.

In dit nieuwe bankreglement worden de ontwikkelingen die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden vastgelegd. Hierdoor beschikt de Stadsbank weer over een geactualiseerd bankreglement. Het betreffen technische wijzigingen. Er zijn geen wijzigingen aangebracht in de bevoegdheidstoedeling aan de verschillende organen van de Stadsbank. De voorgestelde intrekking van het Bankreglement 2007 en de vaststelling van het Bankreglement 2020 hebben geen consequenties de inwoners van de deelnemende gemeenten.

Alle wijzigingen zijn terug te vinden in het bij de stukken gevoegde 'overzicht van wijzigingen in het bankreglement 2020 t.o.v. 2007'.

BESPREEK- EN BESLISPUNTEN

Het voorstel is om:

- Het Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2020 vast te stellen,
- Onder gelijktijdige intrekking van het Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2007
- Dit besluit kenbaar te maken aan de Stadsbank Oost Nederland middels bijgevoegde brief.

--

FINANCIËLE ASPECTEN
Geen.

BIJLAGE(N)
- Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2020 - Overzicht van de wijzigingen in het bankreglement 2020 t.o.v. 2007 - Brief aan de Stadsbank

Dit raadsadvies is vastgesteld door het college van B & W van Hengelo.

RAADSBSLUIT

ZAAKNUMMER	BEHANDELEND AMBTENAAR	SECTOR	PORT. HOUDER
3165533	hanrath, melanie	SOC-BEL	Mariska ten Heuw
ONDERWERP			
3165533 - Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2020			



DE RAAD VAN DE GEMEENTE HENGELO BESLUIT:

De gemeenteraad besluit:

1. Het Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2020 vast te stellen onder gelijktijdige intrekking van het Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2007
2. Dit besluit kenbaar te maken aan de Stadsbank Oost Nederland middels bijgevoegde brief.

PUBLIEKSVRIENDELIJKE SAMENVATTING

De gemeenteraad stelt het Bankreglement vast van de Stadsbank Oost Nederland.

In dit nieuwe bankreglement worden de ontwikkelingen die de afgelopen jaren hebben plaatsgevonden vastgelegd. Hierdoor beschikt de Stadsbank weer over een geactualiseerd bankreglement. Het betreffen technische wijzigingen.

Er zijn geen wijzigingen aangebracht in de bevoegdheidstoedeling aan de verschillende organen van de Stadsbank.

De voorgestelde intrekking van het Bankreglement 2007 en de vaststelling van het Bankreglement 2020 hebben geen consequenties de inwoners van de deelnemende gemeenten.

DE GEMEENTERAAD VAN HENGELO,

DATUM

De griffier

De voorzitter

Stadsbank Oost Nederland

Bankreglement

Stadsbank Oost Nederland 2020

MODEL BANKREGLEMENT

als bedoeld in artikel 4:37 Wet op het financieel toezicht

Vastgesteld door de Gemeenteraden van de aan de gemeenschappelijke regeling Stadsbank Oost Nederland deelnemende gemeenten d.d.

HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

Bankreglement	dit reglement;
Begeleide	de natuurlijke persoon met wie de Kredietbank een overeenkomst tot budgetbegeleiding heeft gesloten;
Bemiddelen	- a alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake een ander financieel product dan een financieel instrument, krediet of verzekering tussen een cliënt en een aanbieder; - b alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet tussen een cliënt en een aanbieder of het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een dergelijke overeenkomst; - c alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en uitvoering van een verzekering;
Besluit	Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wet op het financieel toezicht (Wft);
Bestuur	Bestuur van de gemeenschappelijke regeling Stadsbank Oost Nederland
Budgetbegeleiding	het stimuleren, motiveren en ondersteunen van een natuurlijke persoon teneinde te komen tot een verantwoord financieel beheer en het aanreiken van vaardigheden;
Budgetbeheer	het geheel van activiteiten in het kader van het beheer van het inkomen van de rekeninghouder en het overeenkomstig het vastgestelde budgetplan verrichten van betalingen;
BW	Burgerlijk Wetboek;
Cliënt	de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon waaraan de Kredietbank een financiële dienst verleent of aan wie de Kredietbank voornemens is een financiële dienst te verlenen of verleend heeft;
Consumptief krediet	krediet, niet zijnde hypotheckrediet, starterskrediet of onderhoudskrediet;
Directeur	de directeur van de Kredietbank;
Financiële dienst	het aanbieden, adviseren of bemiddelen ter zake van een financieel product;
Financiële dienstverlening	het verlenen van diensten als bedoeld in de Wet, zijnde: - a het aanbieden van kredieten, behoudens starterskredieten; - b het aanbieden van budgetbeheerrekeningen - c het bemiddelen bij het tot stand komen van verzekeringen;
Financieel product	- a krediet; - b budgetbeheerrekening, voor zover dit niet plaatsvindt in het kader van integrale hulpverlening; - c verzekering.
Hypotheckrediet	een krediet dat door de Kredietbank op grond van haar publieke taak

Krediet	wordt verstrekt, waarbij de kredietnemer aan de Kredietbank tot zekerheid voor de nakoming van de vordering het recht van hypotheek op een registergoed verleent;
Kredietbank	het aan de kredietnemer ter beschikking stellen van een geldsom, waarbij de kredietnemer gehouden is ter zake één of meer betalingen te verrichten;
Kredietnemer	de Stadsbank Oost Nederland, (statutair) gevestigd te Enschede, en kantoorhoudende te Enschede., aan de Spelbergsweg 35-37 conform artikel 1:1 Wft;
Kredietovereenkomst	de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon waarmee de Kredietbank een overeenkomst tot kredietverlening sluit;
Onderhoudskrediet	de overeenkomst waarbij de kredietgever aan de kredietnemer een geldsom ter beschikking stelt en waarbij de kredietnemer gehouden is ter zake één of meer betalingen te verrichten;
Overeenkomst op afstand	een krediet dat door de Kredietbank wordt verstrekt in het kader van het volkshuisvestingsbeleid van een deelnemende gemeente;
Problematische schuldsituatie	de overeenkomst die tussen de Kredietbank en een cliënt wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van een medewerker van de Kredietbank en cliënt en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand (Boek 6, artikel 230g lid 1, sub e, Burgerlijk Wetboek);
Rekeninghouder	de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.
Representatieve organisatie	de natuurlijke persoon die met de Kredietbank een overeenkomst tot budgetbeheer heeft gesloten;
Richtlijn	de NVVK, vereniging voor schuldhulpverlening en sociaalbankieren, statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende te 3511 GB Utrecht aan de Catharijnesingel 30d;
Saneringskrediet	Richtlijn nr. 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG;
Schuldenaar	een krediet dat door de Kredietbank op basis van de Gedragscode Schuldhulpverlening en de module Schuldregeling van de representatieve organisatie wordt verstrekt, teneinde de schulden van de kredietnemer integraal of tegen finale kwijting te voldoen;
Schuldhulpverlening	de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon die een aanvraag voor een schuldregeling indient;
	het in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg. Schuldhulpverlening is een verzamelnaam en omvat alle financiële diensten in het sociale domein die gericht zijn op het oplossen, beheersen, voorkomen dan wel vroegtijdig signaleren van schulden;

Schuldregeling	bij een schuldregeling bemiddelt de Kredietbank tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen;
Schuldregelings-overeenkomst	een overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de schuldenaar en de Kredietbank ter zake van de schuldregeling zijn opgenomen;
Sociaal krediet	een krediet dat door de Kredietbank, anders dan in de vorm van een saneringskrediet, in overeenstemming met de Wet financiering decentrale overheden aan de kredietnemer ter beschikking wordt gesteld.
Starterskrediet	een krediet dat door de Kredietbank op grond van haar publieke taak aan een startende ondernemer wordt verstrekt;
Toezicht	het toezicht als bedoeld in artikel 4:37 lid 2 van de Wet;
Toezi chthouder	het Bestuur;
Uitvoeringsregeling	Uitvoeringsregeling Wft;
Wet	Wet op het financieel toezicht (Wft).

Artikel 2 **Doelstelling en te behartigen belangen**

1. De Kredietbank is een kredietbank als bedoeld in de artikelen 4:36 en 4:37 van de Wet en heeft tot doel, met inachtneming van hetgeen in deze regeling is bepaald om een, zowel vanuit een bedrijfseconomische alsook maatschappelijke optiek bezien, verantwoord pakket van, al dan niet, financiële dienstverlening aan te bieden aan, in het bijzonder, de ingezetenen in haar rechtsgebied.
2. In het licht van de in het vorige lid omschreven doelstelling behartigt de bank de volgende belangen:
 1. deelnemen aan krediettransacties;
 2. treffen van schuldenregelingen;
 3. budgetbeheer;
 4. afgifte van verklaringen op grond van de Fw;
 5. bewindvoering en curatele op grond van de Fw;
 6. bewindvoering op grond van het BW;
 7. verrichten van diensten in het kader van de beschikbaarheid/nuttigheid;
 8. preventie;
 9. bevorderen van de spaarzin;
 10. zorgdragen voor een harmonische en evenwichtige ontwikkeling van de onderneming.

Artikel 3 **Beheer**

1. De Kredietbank wordt beheerd door het Bestuur.
2. De feitelijke leiding van de Kredietbank berust bij de directeur.
3. Het Bestuur kan (terzake) de uitvoering van de in artikel 2 genoemde taken aan de directeur mandateren/volmacht verlenen.
4. Indien het Bestuur gebruik maakt van zijn in het voorgaande lid bedoelde bevoegdheid, wordt dit vastgelegd in een besluit/directiestatuut.

Artikel 4 **Toezicht**

Het Bestuur ziet in overeenstemming met artikel 4:37 lid 2 van de Wet toe op de naleving van dit Bankreglement door de Kredietbank.

HOOFDSTUK III

FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Artikel 5 Toepassingsbereik

De artikelen 6 tot en met 13 zijn alleen van toepassing op financiële diensten en financiële producten waarop de Wet van toepassing is.

Artikel 6 Betrouwbaarheid

1. De Kredietbank stelt de betrouwbaarheid van de personen die het beleid bepalen of mede bepalen objectief vast.
2. De Kredietbank stelt de betrouwbaarheid van de werknemers en andere personen die zich onder verantwoordelijkheid van de Kredietbank rechtstreeks met financiële dienstverlening bezighouden, objectief vast .
3. De Kredietbank bepaalt de betrouwbaarheid van de in het eerste en tweede lid van dit artikel bedoelde personen op basis van artikel 4:10 van de Wet
4. De artikelen 12 tot en met 16 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 7 Deskundigheid

1. De Kredietbank draagt er zorg voor dat de personen van de Kredietbank die het dagelijks beleid bepalen deskundig zijn in verband met de bedrijfsvoering van de Kredietbank.
2. De Kredietbank draagt zorg voor de deskundigheid van zijn werknemers en van andere natuurlijke personen die zich onder zijn verantwoordelijkheid rechtstreeks bezig houden met het verlenen van financiële diensten aan cliënten.
3. Op de deskundigheid van de personen als bedoeld in het eerste en tweede lid van dit artikel is artikel 4:9 Wft van toepassing als mede hoofdstuk 2, artikelen 5 tot en met 7, 9 tot en met 11 van het Besluit van toepassing.

Artikel 8 Integere en beheerste bedrijfsvoering

1. De Kredietbank voert een adequaat beleid dat een integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt.
2. De Kredietbank ziet erop toe dat de Kredietbank of haar medewerkers in de uitvoering van hun taken integer handelen en geen handelingen verrichten die het vertrouwen in de Kredietbank of in de financiële markten kunnen schaden.
3. De Kredietbank is niet met personen verbonden in een formele of feitelijke zeggenschapsstructuur die in zodanige mate ondoorzichtig is dat deze een belemmering vormt of kan vormen voor het adequaat uitoefenen van toezicht op de Kredietbank.
4. De Kredietbank richt de bedrijfsvoering zodanig in dat deze een beheerste en integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt.
5. De Kredietbank stelt de beheerste en integere bedrijfsvoering vast op basis van de in artikelen 4:11 en 4:15 Wft e.v. genoemde bepalingen.

Artikel 9 Zorgvuldige dienstverlening en zorgvuldig informatie- en communicatiebeleid

1. De Kredietbank draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product of financiële dienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan de bij of krachtens de Wet aan de cliënt te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.
2. De door de Kredietbank verstrekte informatie is feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend.
3. De Kredietbank verstrekt de cliënt voorafgaand aan het adviseren of de totstandkoming van de overeenkomst inzake een financieel product informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van dat product.
4. De Kredietbank verstrekt de cliënt gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product of een financiële dienst tijdig informatie over wezenlijke wijzigingen in de informatie bedoeld in het derde lid van dit artikel, voor zover deze informatie redelijkerwijs

relevant is voor de cliënt dan wel informatie over bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.

5. De artikelen 32, 33, 49, 51, 53, 54, 57, 59a, 68a, en 111 tot en met 115a en b van het Besluit zijn van toepassing.

Artikel 10 Adviseren en execution only

1. Indien de Kredietbank een cliënt adviseert:
 - a. wint de Kredietbank in het belang van de cliënt informatie in over zijn financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor het advies;
 - b. draagt de Kredietbank er zorg voor dat zijn advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, rekening houdt met de onder a bedoelde informatie;
 - c. licht de Kredietbank de overwegingen toe die ten grondslag liggen aan het advies, voor zover dit nodig is voor een goed begrip van het advies.
2. Indien de Kredietbank bij het verlenen van een financiële dienst aan een cliënt niet adviseert (execution only), maakt de Kredietbank dat bij de aanvang van de dienstverlening aan de cliënt kenbaar.
3. De Kredietbank is in deze gehouden aan de bepalingen van de artikelen 80e en 86f van het Besluit en kan een klantprofiel zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel vastleggen.

Artikel 11 Zorgvuldige bejegening van de cliënt

1. De Kredietbank houdt zich aan de bij de behandeling van de cliënt bij of krachtens Algemene Maatregel van Bestuur te stellen nadere regels met betrekking tot de in acht te nemen zorgvuldigheid.
2. Artikel 81 van het Besluit is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 12 Uitbesteding werkzaamheden

1. Bij uitbesteding van werkzaamheden aan een derde draagt de Kredietbank er zorg voor dat deze derde de ingevolge de Wet met betrekking tot die werkzaamheden op de Kredietbank van toepassing zijnde regels naleeft.
2. Artikel 37 van het Besluit is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 13 Verkoop op afstand

1. Het artikel 230 in het bijzonder w-z van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is van toepassing op het sluiten van overeenkomsten op afstand.
2. De artikelen 77 tot en met 80 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK IV

KREDIETVERLENING

Paragraaf 1

Inleidende bepalingen

Artikel 14

Kredietverlening

1. De kredietbank kan met inachtneming van het bepaalde in artikel 4 van de vigerende Gemeenschappelijke Regeling Stadsbank Oost Nederland, kredieten verstrekken aan ingezetenen van gemeenten die deelnemen aan de gemeenschappelijke regeling Stadsbank Oost Nederland.
2. Het bestuur kan (terzake) de bevoegdheid tot het verlenen van kredieten aan de directeur mandateren/volmacht verlenen en wel tot een nader door het bestuur vast te stellen bedrag.
3. De kredietverlening vindt plaats met in achtneming van de Gedragscode Sociale Kredietverlening van de representatieve organisatie.

Artikel 15

Kredietregistratie

De Kredietbank neemt deel aan een stelsel van kredietregistratie.

Artikel 16

Formulier standaardinformatie inzake consumptief krediet

1. De Kredietbank dient voorafgaand aan de totstandkoming van een kredietovereenkomst aan de cliënt informatie te verstrekken met het oog op een adequate beoordeling van het krediet.
2. De informatie als bedoeld in lid 1 wordt schriftelijk of op een andere duurzame drager aan de cliënt verstrekt in de vorm van het ESIC formulier.
3. In het geval dat de cliënt heeft verzocht de kredietovereenkomst tot stand te laten komen met gebruikmaking van een techniek voor communicatie op afstand waardoor de in lid 1 bedoelde informatie niet schriftelijk of op een duurzame drager kan worden verstrekt voorafgaand aan de totstandkoming van de kredietovereenkomst, verstrekt de Kredietbank de informatie aan de cliënt onmiddellijk na de totstandkoming van kredietovereenkomst.
4. Artikel 112 van het Besluit is van overeenkomstige toepassing.

Paragraaf 2

Kredietaanvraag en afwijzing

Artikel 17

Aanvraag

1. Een krediet kan bij de Kredietbank worden aangevraagd.
2. De aanvraag tot kredietverlening vindt zoveel mogelijk plaats op een daartoe door de Kredietbank, op verzoek van de cliënt, ter beschikking te stellen aanvraagformulier Krediet of via een digitaal aanvraagformulier.
3. De Kredietbank kan het model aanvraagformulier van de representatieve organisatie gebruiken.

Artikel 18

Beoordeling

1. De Kredietbank legt de criteria vast die de Kredietbank ten grondslag legt aan de beoordeling van de kredietaanvraag van een cliënt en past deze criteria toe bij de beoordeling van de kredietaanvraag.
2. De artikelen 113 lid 1, 114 en 115, lid 1, 3-7 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 19

Afwijzing aanvraag

1. Indien de Kredietbank besluit de kredietaanvraag af te wijzen, doet de Kredietbank hiervan schriftelijk mededeling aan de aanvrager van een krediet onder opgaaf van redenen.
2. In de schriftelijke mededeling wordt tevens vermeld welke klachtmogelijkheden tegen afwijzing van de kredietaanvraag openstaan.

Paragraaf 3

Kredietovereenkomst

Artikel 20

Algemeen

1. De kredietovereenkomst wordt op papier of op een andere duurzame drager aangegaan.
2. De Kredietbank verstrekt de cliënt een exemplaar van de kredietovereenkomst en behoudt zelf ook een exemplaar.
3. Voorafgaand aan de totstandkoming van een kredietovereenkomst wint de Kredietbank, in het belang van de kredietnemer, informatie in over zijn financiële positie en beoordeelt de Kredietbank, ter voorkoming van overkreditering van de kredietnemer, of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.
4. De Kredietbank gaat geen kredietovereenkomst aan met een kredietnemer indien dit, met het oog op het voorkomen van overkreditering van de kredietnemer, onverantwoord is.
5. De artikelen 113 lid 1, 114 en 115 lid 1, 3-7 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 21

Inhoud van de kredietovereenkomst

1. Elke kredietovereenkomst dient op papier of een andere duurzame drager te zijn vastgelegd en dient in ieder geval op duidelijke en beknopte wijze te vermelden:
 - a. het soort krediet;
 - b. de identiteit en geografische adressen van de overeenkomst sluitende partijen en in voorkomend geval de identiteit en het geografische adres van de betrokken bemiddelaar;
 - c. de duur van de kredietovereenkomst;
 - d. het totale kredietbedrag en de voorwaarden voor kredietopneming;
 - e. de debetrentevoet, de voorwaarden die de toepassing van deze rentevoet regelen en voor zover beschikbaar, indices of referentierentevoeten die betrekking hebben op de aanvankelijke debetrentevoet, alsmede de termijnen, voorwaarden en procedures voor wijziging ervan;
 - f. indien naar gelang van de verschillende omstandigheden verschillende debetrentevoeten worden toegepast, de in onderdeel e genoemde informatie met betrekking tot alle toepasselijke rentevoeten;
 - g. het jaarlijks kostenpercentage en het totale door de cliënt te betalen bedrag, berekend bij het sluiten van de kredietovereenkomst, alsmede alle bij de berekening van dit percentage gebruikte hypothesen;
 - h. het bedrag, het aantal en de frequentie van de door de cliënt te verrichten betalingen, en, in voorkomend geval, de volgorde waarin de betalingen aan de verschillende openstaande saldi tegen verschillende debetrentevoeten worden toegerekend met het oog op aflossing;
 - i. in geval van aflossing van het krediet van een kredietovereenkomst met vaste looptijd, het recht van de cliënt om gratis en op verzoek op enig ogenblik tijdens de looptijd van de kredietovereenkomst een overzicht van de rekening in de vorm van een aflossingstabel te ontvangen;
 - j. indien kosten en interesten worden betaald zonder aflossing van het krediet, een overzicht van de termijnen en voorwaarden voor de betaling van de rente en periodiek en niet-periodieke bijbehorende kosten;
 - k. de eventuele kosten voor het aanhouden van één of meer rekeningen voor de boeking van zowel betalingen als kredietopnemingen, tenzij het openen van een rekening facultatief is, tezamen met de kosten voor het gebruik van een betaalmiddel voor zowel betalingen als kredietopnemingen, andere uit de kredietovereenkomst voortvloeiende kosten, alsmede de voorwaarden waaronder de kosten worden gewijzigd;
 - l. de op het tijdstip van het sluiten van de kredietovereenkomst geldende rentevoet ingeval van betalingsachterstand daarvan alsmede de wijzigingsmodaliteiten en, in voorkomend geval, kosten van niet-nakoming;
 - m. een waarschuwing betreffende de gevolgen van wanbetaling;
 - n. de eventueel gevraagde zekerheden en verzekeringen;

- o. het al dan niet bestaan van het recht van ontbinding van de kredietovereenkomst en de termijn voor de uitoefening daarvan, alsmede andere uitoefeningsvoorwaarden, zoals informatie over de verplichting voor de cliënt om het krediet aan de Kredietbank terug te betalen binnen 30 kalenderdagen vermeerderd met de over het krediet verschuldigde kredietvergoeding tot het moment dat het krediet wordt terugbetaald;
 - p. informatie omtrent het recht uit artikel 230x van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek;
 - q. het recht op vervroegde aflossing, de hiervoor te volgen procedure alsmede, in voorkomend geval, informatie over het recht van de Kredietbank op een vergoeding en de wijze waarop deze vergoeding wordt vastgelegd;
 - r. de procedure voor de uitoefening van het recht van beëindiging van de kredietovereenkomst;
 - s. voor de cliënt openstaande buitengerechtelijke klachten- en beroepsprocedures en, indien dit het geval is, hoe de cliënt die procedure kan inleiden;
 - t. in voorkomend geval, de overige contractvoorwaarden, en;
 - u. in voorkomend geval, naam en adres van het Bestuur.
2. Indien niet voldaan wordt aan het bepaalde in het eerste lid van dit artikel, is de kredietovereenkomst vernietigbaar.
 3. Alleen de kredietnemer kan een beroep op de vernietigbaarheid ingevolge lid 2 doen.

Artikel 22 Ter beschikkingstelling van het krediet

1. Na het sluiten van de kredietovereenkomst wordt:
 - a. bij een aflopend krediet (persoonlijke lening), niet zijnde een saneringskrediet, de krediet som die bij de kredietovereenkomst is bepaald, door de Kredietbank in zijn geheel of gedeeltelijk aan de kredietnemer beschikbaar gesteld;
 - b. bij een aflopend krediet, zijnde een saneringskrediet, de krediet som die bij de kredietovereenkomst is bepaald, door de Kredietbank in zijn geheel aan de bij de Kredietbank bekende schuldeisers uitgekeerd en wel na daartoe verkregen akkoord van alle bekende schuldeisers;
 - c. bij een doorlopend krediet, de kredietnemer in de gelegenheid gesteld geldsommen bij de Kredietbank op te nemen, voor zover het saldo van deze bedragen de kredietlimiet niet overschrijdt.
2. Indien de ter beschikkingstelling als bedoeld in lid 1 sub a of b van dit artikel op onjuiste wijze plaatsvindt en dit geheel of in overwegende mate te wijten is aan onregelmatigheden aan de kant van de kredietnemer, is dit geheel voor rekening en risico van de kredietnemer.
3. Indien de opname als bedoeld in lid 1 sub c van dit artikel op onjuiste wijze plaatsvindt en dit geheel of in overwegende mate te wijten is aan onregelmatigheden aan de kant van de kredietnemer, is dit geheel voor rekening en risico van de kredietnemer.
4. Ten aanzien van de ter beschikkingstelling van het krediet kan de Kredietbank aanvullende voorwaarden stellen.

Artikel 23 Algemene voorwaarden

1. Het Bestuur stelt de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de door de Kredietbank gesloten kredietovereenkomsten.
2. De algemene voorwaarden dienen in ieder geval de volgende bepalingen te bevatten:
 - a. de boeken, dit in ruimste zin van het woord, van de Kredietbank strekken tot volledig bewijs van:
 - i. alle door de Kredietbank aan of voor rekening van de kredietnemer gedane betalingen;
 - ii. alle door of vanwege de kredietnemer aan de Kredietbank gedane betalingen;
 - iii. de hoogte van de vordering;
 één en ander onverminderd het recht van de kredietnemer tot het leveren van tegenbewijs;
 - b. de Kredietbank zal ook in rechte ten bewijze van haar vordering kunnen volstaan met het produceren van door de Kredietbank conform getekende uittreksels uit haar boeken;

- c. de Kredietbank is bevoegd het krediet vervroegd op te eisen in de gevallen als bedoeld in artikel 31 van dit Bankreglement.
3. Het Bestuur kan (terzake) het opstellen van algemene voorwaarden aan de directeur mandateren/volmacht verlenen.
4. Indien het opstellen van de algemene voorwaarden geschiedt door de directeur, dan worden deze ter goedkeuring voorgelegd aan het Bestuur.
5. De Kredietbank draagt er zorg voor dat de aanvrager van een krediet uiterlijk voor of bij het sluiten van de kredietovereenkomst van de algemene voorwaarden een schriftelijk exemplaar ontvangt.

Artikel 24 Zakelijke of persoonlijke zekerheid

Indien omstandigheden met betrekking tot de kredietnemer dan wel het doel van de kredietverlening dit rechtvaardigen, kan de Kredietbank verlangen dat zakelijke of persoonlijke zekerheid wordt gesteld.

Artikel 25 Overige bepalingen

1. Van elke aflossing wordt de kredietnemer een bewijs verstrekt, tenzij betaling is geschied door tussenkomst van een aan het giraal of elektronisch verkeer deelnemende instelling.
2. De Kredietbank berekent het Jaarlijks kostenpercentage van een krediet overeenkomstig artikel 1 van het Besluit.
3. De Kredietbank informeert de cliënt gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst overeenkomstig artikel 68, 68a en 68b en artikel 80 van het Besluit.

Paragraaf 4 Betalingsregeling (maandlast) en vervroegde aflossing

Artikel 26 Betalingsregeling

1. De Kredietbank houdt bij de vaststelling van het termijnbedrag van het krediet rekening met de draagkracht van de kredietnemer.
2. De Kredietbank kan aan de kredietnemer een vergoeding wegens vervroegde aflossing in rekening brengen.

Artikel 27 Vervroegde aflossing

De kredietnemer is te allen tijde bevoegd tot gehele of gedeeltelijke vervroegde aflossing.

Paragraaf 5 Kredietvergoeding

Artikel 28 Kredietvergoeding niet doorlopend krediet

Indien een krediet met een tevoren vastgelegde kredietsom is overeengekomen kunnen door de Kredietbank vergoedingen in rekening worden gebracht:

- a. voor de afwikkeling overeenkomstig de betalingsregeling van de krediettransactie;
- b. indien de kredietnemer, na ingebrekestelling, nalatig blijft in zijn verplichting tot betaling ingevolge de krediettransactie;
- c. indien de kredietnemer vervroegd aflost.

Artikel 29 Kredietvergoeding doorlopend krediet

Indien een krediet met een tevoren vastgestelde kredietlimiet is overeengekomen kunnen door de Kredietbank vergoedingen in rekening worden gebracht:

- a. voor de afwikkeling overeenkomstig de betalingsregeling van de krediettransactie;
- b. indien de kredietnemer, na ingebrekestelling, nalatig blijft in zijn verplichting tot betaling ingevolge de krediettransactie.

Artikel 30 Vaststelling kredietvergoeding

1. De kredietvergoedingen worden vastgesteld door het Bestuur.
2. Het Bestuur kan de bevoegdheid als bedoeld in het eerste lid aan de directeur mandateren/ter uitvoering daarvan volmacht verlenen.
3. De kredietvergoedingen bedragen ten hoogste de door de minister van Financiën toegelaten maximum kredietvergoedingen voor zover deze betrekking hebben op Consumptief krediet.

Paragraaf 6 **Opeisbaarheid en kwijtschelding**

Artikel 31 Opeisbaarheid

De Kredietbank is bevoegd het krediet vervroegd op te eisen, indien:

- a. de kredietnemer gedurende tenminste twee maanden achterstallig is in de betaling van een vervallen maandtermijn, na in gebreke te zijn gesteld en nalatig blijft in de nakoming van zijn verplichtingen;
- b. de kredietnemer Nederland heeft verlaten, dan wel redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de kredietnemer Nederland binnen enkele maanden zal verlaten;
- c. de kredietnemer is overleden en de Kredietbank gegronde redenen heeft om aan te nemen dat zijn verplichtingen uit hoofde van de kredietovereenkomst niet zullen worden nagekomen;
- d. de kredietnemer in staat van faillissement of surseance van betaling is komen te verkeren of ten aanzien van de kredietnemer de Wsnp van toepassing is verklaard;
- e. de kredietnemer de tot zekerheid verbonden zaak heeft verduisterd;
- f. de kredietnemer aan de Kredietbank, met het oog op het aangaan van de kredietovereenkomst, bewust onjuiste inlichtingen heeft verstrekt van dien aard, dat de Kredietbank de kredietovereenkomst geheel niet of niet onder dezelfde voorwaarden zou hebben aangegaan indien de Kredietbank met de juiste stand van zaken bekend zou zijn geweest.

Artikel 32 Kwijtschelding bij overlijden

1. Het Bestuur kan het nog niet afgeloste deel van het krediet tot een nader vast te stellen bedrag kwijtschelden, indien een kredietnemer overlijdt.
2. De in het voorgaande lid bedoelde kwijtschelding geldt in ieder geval niet:
 - a. voor zover deze betrekking heeft op betalingen van achterstallige termijnen en daaruit voortvloeiende bijkomende kosten;
 - b. voor zover deze betrekking heeft op vervroegde betaalde termijnen;
 - c. indien dit uitdrukkelijk door de Kredietbank en de kredietnemer is overeengekomen;
 - d. indien er sprake is van overige oorzaken die de Kredietbank nopen om geen kwijtschelding te verlenen.
3. Het Bestuur kan besluiten, indien het voorgaande lid van toepassing is, wegens bijzondere omstandigheden alsnog kwijtschelding te verlenen.
4. Het Bestuur kan (terzake) de bevoegdheden als bedoeld in het eerste en derde lid van dit artikel aan de directeur mandateren/volmacht verlenen.

HOOFDSTUK V

SCHULDREGELING

Paragraaf 1

Schuldregeling

Artikel 33

Schuldregeling algemeen

1. De Kredietbank verricht werkzaamheden ten behoeve van natuurlijke personen die zich in een schuldsituatie bevinden, dan wel daarin dreigen te geraken.
2. De dienstverlening van de Kredietbank kan zowel een begeleidend, regelend, adviserend als administratief karakter hebben.
3. De werkzaamheden van de Kredietbank zullen bij een problematische schuldsituatie plaatsvinden in overeenstemming met de richtlijnen van de Gedragscode Schuldregeling van de representatieve organisatie.
4. Indien de Kredietbank heeft vastgesteld dat van een problematische schuldsituatie geen sprake is en toch ten behoeve van de schuldenaar een schuldregeling wil opzetten, dient de Kredietbank bij een voorstel aan de schuldeisers expliciet aan te geven dat op deze regeling de Gedragscode Schuldregeling niet van toepassing is.
5. Bij het regelen van schulden treedt de Kredietbank op als bemiddelaar tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers dan wel namens de schuldeisers optredende derden, om een minnelijke regeling van de schuldenlast tot stand te brengen.
6. De Kredietbank kan aan een schuldregeling verplichtingen verbinden.

Paragraaf 2

Aanvraag

Artikel 34

Aanvraag schuldregeling

1. Een schuldregeling kan bij de Kredietbank, dan wel via daartoe aangewezen derden, worden aangevraagd.
2. De aanvraag voor een schuldregeling dient in beginsel plaats te vinden op een daartoe door de Kredietbank, op verzoek, ter beschikking te stellen Aanvraagformulier Schuldregeling of via een digitaal aanvraagformulier.
3. De Kredietbank gebruikt een aanvraagformulier waarbij het model aanvraagformulier van de representatieve organisatie als basis dient.

Paragraaf 3

Schuldregelingsovereenkomst

Artikel 35

Schuldregelingsovereenkomst

1. De rechten en verplichtingen van de Kredietbank en de schuldenaar worden in geval van een schuldregeling vastgelegd in een schuldregelingsovereenkomst.
2. De Kredietbank hanteert daarbij het model, zoals dit door de representatieve organisatie is vastgesteld, als basis.
3. De bemiddeling van de Kredietbank kan leiden tot een voortzetting van de schuldregelings-overeenkomst, het verstrekken van een saneringskrediet of beëindiging van de schuldregelings-overeenkomst.
4. De Kredietbank verstrekt aan de schuldenaar een door de Kredietbank ondertekend afschrift van de schuldregelingsovereenkomst en de overeenkomst tot kredietverlening bij het verstrekken van een saneringskrediet.
5. Op het saneringskrediet is hoofdstuk IV en wel de paragrafen 1 tot en met 6 van toepassing, zulks met uitzondering van de artikelen 22 lid 1 sub a en c en lid 3 en 28 van dit Bankreglement.

Artikel 36 Algemene voorwaarden

1. Het Bestuur stelt de algemene voorwaarden op die van toepassing zijn op de door de Kredietbank gesloten overeenkomst tot schuldregeling.
2. De Kredietbank draagt er zorg voor dat de aanvrager uiterlijk voor of bij het sluiten van de overeenkomst tot schuldregeling daarvan een schriftelijk exemplaar ontvangt.
3. De Kredietbank hanteert daarbij het model, zoals dit door de representatieve organisatie is vastgesteld, als basis.
4. De Kredietbank registreert de overeenkomst tot schuldregeling bij Bureau Krediet Registratie voor zover daarbij sprake is van een problematische schuldsituatie.
5. Het Bestuur kan het opstellen van de algemene voorwaarden aan de directeur mandateren/de directeur volmacht verlenen deze bevoegdheid uit te oefenen.

Paragraaf 4 **Overige bepalingen**

Artikel 37 Overige bepalingen schuldregeling

1. De Kredietbank verstrekt op verzoek van de schuldenaar kosteloos een gespecificeerd overzicht van de in het kader van de schuldregeling ten behoeve van de schuldeisers gereserveerde gelden, voor zover dit in redelijkheid van de Kredietbank kan worden gevraagd.
2. De Kredietbank verstrekt op verzoek van de schuldenaar kosteloos een gespecificeerde eindafrekening.
3. De Kredietbank is op grond van de Gedragscode Schuldregeling bevoegd vergoedingen voor de schuldregelende werkzaamheden in rekening te brengen.
4. De hoogte van de maximale vergoedingen wordt bepaald door de representatieve organisatie.

Paragraaf 5 **Schuldhulpverlening**

Artikel 38 Begeleiding algemeen

1. De Kredietbank kan begeleiding geven in de vorm van preventieve en curatieve voorlichting.
2. De Kredietbank kan deze voorlichting doen uitvoeren door andere instellingen werkzaam op het terrein van schuldhulpverlening.

Artikel 39 Integrale schuldhulpverlening

1. De Kredietbank heeft een expliciete rol bij de vormgeving en uitvoering van de lokale integrale schuldhulpverlening.
2. De Kredietbank kan centra, meld- en coördinatiepunten voor integrale schuldhulpverlening in de eigen gemeente en de gemeenten waarmee een samenwerkingsverband is gesloten dan wel die behoren tot de gemeenschappelijke regeling initiëren, activeren en faciliteren

HOOFDSTUK VI

BUDGETBEHEER EN BUDGETBEGELEIDING

Paragraaf 1

Algemene bepalingen

Artikel 40

Budgetbeheer

1. De Kredietbank kan een natuurlijke persoon in de gelegenheid stellen een budgetbeheerrekening bij de Kredietbank te openen.
2. De werkzaamheden van de Kredietbank vinden plaats in overeenstemming met de richtlijnen van de Gedragscode Schuldhulpverlening en de module Budgetbeheer van de representatieve organisatie.

Artikel 41

Budgetcoaching

De kredietbank kan een dienst in de vorm van budgetcoaching aanbieden die er op is gericht de rekeninghouder te stimuleren, motiveren en te ondersteunen en vaardigheden aan te reiken teneinde te komen tot een verantwoord financieel beheer.

Paragraaf 2

Aanvraag en afwijzing

Artikel 42

Aanvraag

1. Budgetbeheer kan bij de Kredietbank, dan wel via een andere daartoe aangewezen derde, worden aangevraagd.
2. De aanvraag voor budgetbeheer dient plaats te vinden op een daartoe door het Bestuur voorgeschreven wijze.
3. Indien de aanvraag bij de Kredietbank plaatsvindt, kan de Kredietbank het model aanvraagformulier Budgetbeheer van de representatieve organisatie gebruiken.
4. De aanvraag kan achterwege blijven indien de Kredietbank budgetbeheer als voorwaarde aan een schuldregeling verbindt.

Artikel 43

Afwijzing aanvraag

1. Indien de Kredietbank besluit de aanvraag voor budgetbeheer af te wijzen, doet de Kredietbank hiervan schriftelijk mededeling aan de aanvrager onder opgave van redenen.
2. In de schriftelijke mededeling wordt tevens vermeld welke mogelijkheden tot het indienen van een bezwaar en/of klacht tegen de afwijzing van de aanvraag openstaan.

Paragraaf 3

Overeenkomst tot budgetbeheer

Artikel 44

Overeenkomst tot budgetbeheer

1. De rechten en verplichtingen van de Kredietbank en de rekeninghouder worden vastgelegd in een overeenkomst tot budgetbeheer.
2. De Kredietbank verstrekt de rekeninghouder een door de Kredietbank ondertekend exemplaar van de overeenkomst tot budgetbeheer.
3. De Kredietbank hanteert het model, zoals dit door de representatieve organisatie is vastgesteld, als basis.

Artikel 45

Algemene voorwaarden

1. Het Bestuur stelt algemene voorwaarden vast die van toepassing zijn op de door de Kredietbank gesloten overeenkomsten tot budgetbeheer.
2. De Kredietbank draagt er zorg voor dat aan de rekeninghouder die een aanvraag tot budgetbeheer doet, uiterlijk voor of bij het sluiten van de overeenkomst tot budgetbeheer daarvan een schriftelijk exemplaar ontvangt.
3. De Kredietbank hanteert het model, zoals dit door de representatieve organisatie is vastgesteld, als basis.

4. Het Bestuur kan (terzake) het opstellen van de algemene voorwaarden aan de directeur mandateren/volmacht verlenen.

Paragraaf 4 **Overige bepalingen**

Artikel 46 Overige bepalingen

1. De Kredietbank stelt de rekeninghouder in de gelegenheid om via een digitaal platform inzage te verkrijgen in het verloop van de budgetbeheerrekening of verstrekt de rekeninghouder periodiek en kosteloos een afschrift van het verloop van de budgetbeheerrekening.
2. De Kredietbank is bevoegd aan de rekeninghouder een vergoeding in rekening te brengen voor de kosten van het budgetbeheer en voor het opnieuw verstrekken van een al eerder toegezonden periodiek afschrift en/of de eindafrekening.

HOOFDSTUK VII

BEPALINGEN VAN COMPTABELE AARD

Artikel 47

Bepalingen van comptabele aard

Op dit reglement zijn van toepassing de bepalingen zoals opgenomen in Hoofdstuk 10, Financiële bepalingen, van de vigerende Gemeenschappelijke Regeling Stadsbank Oost Nederland.

HOOFDSTUK VIII

KLACHTEN

Artikel 48

Bankreglement

1. Het Bestuur beslist over alle klachten die betrekking hebben over de uitleg van dit Bankreglement.
2. Het Bestuur beslist nadat de directeur in de gelegenheid is gesteld zijn visie ten aanzien van de klacht kenbaar te maken.

Artikel 49

Klachtenprocedure

1. De Kredietbank draagt zorg voor een adequate behandeling van klachten van cliënten over financiële diensten, financiële producten en andere producten van de Kredietbank. De Kredietbank beschikt daartoe over een interne klachtenprocedure.
2. De interne klachtenprocedure voorziet in de behandeling van klachten van natuurlijke personen met betrekking tot de beslissing en de gang van zaken rond kredietverlening, schuldregeling, budgetbeheer én gedragingen jegens de begeleide, de cliënt, de kredietnemer, de rekeninghouder en de schuldenaar.
3. De Kredietbank geeft op afdoende wijze bekendheid aan het bestaan van een klachtenprocedure.
4. De klachtenregeling wordt bij afzonderlijk reglement door het Bestuur vastgesteld en dient in ieder geval de volgende bepalingen te bevatten:
 - a. de mogelijkheid om tegen een beslissing over de gang van zaken bij en een gedraging van de Kredietbank een klacht in te dienen;
 - b. de mogelijkheid om tegen een beslissing over en de gang van zaken bij de Kredietbank op de klacht als bedoeld onder a, beroep in te stellen;
 - c. de mogelijkheid om tegen een rechtshandeling van de Kredietbank een klacht in te dienen bij de gemeentelijke ombudsman, gemeentelijke ombudscommissie dan wel de Nationale ombudsman.
5. Met het oog op een adequate behandeling van klachten over de door de Kredietbank verleende diensten en producten beschikt de Kredietbank over een klachtenregister, waarbij tenminste wordt vastgelegd:
 - a. de naam en het adres van de cliënt die een klacht heeft ingediend;
 - b. de klacht, met de daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
 - c. een omschrijving van de klacht; en
 - d. een beschrijving van de wijze waarop de Kredietbank de klacht heeft behandeld;
 - e. de afhandeling en de opvolging.

HOOFDSTUK IX

SLOTBEPALINGEN

Artikel 50

Aan dit Bankreglement is een annex toegevoegd, die indien in de tekst van de annex niet anders is bepaald, onverkort van toepassing is.

Artikel 51

Slotbepaling

1. In alle gevallen waarin niet bij of krachtens de Wet of het Bankreglement is voorzien, beslist het Bestuur naar redelijkheid en billijkheid.
2. Het Bestuur kan deze bevoegdheid aan de directeur mandateren/volmacht verlenen.

Artikel 52

Inwerkingtreding

1. Dit Bankreglement treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag waarop het Bankreglement door de raden van de deelnemende gemeenten is goedgekeurd.
2. Met ingang van de datum van inwerkingtreding van het Bankreglement vervalt het "Bankreglement van de Stadsbank Oost Nederland 2007".

Artikel 53

Citeertitel

Dit Bankreglement kan worden aangehaald als: "Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2020".

Annex Bankreglement NVVK

In dit document worden op enkele artikelen van het Bankreglement aanvullende bepalingen vastgesteld en wordt een nadere uitleg gegeven. Deze aanvullingen op het Bankreglement zijn noodzakelijk om tegemoet te komen aan de bijzondere positie van de Kredietbanken binnen de landelijke wet- en regelgeving. Het gaat er dan om de landelijke regelgeving te vertalen naar de Kredietbanken. In deze annex zijn voor een belangrijk deel bepalingen overgenomen die eerder in de NVVK-Beleidsregels waren ondergebracht. De bepalingen in deze annex gelden - wanneer van toepassing en indien niet nader in de tekst toegelicht - onverkort voor Kredietbanken.

Ten aanzien van artikel 6, Betrouwbaarheid

De NVVK volgt de bepalingen die op Betrouwbaarheid in de wet- en regelgeving, zoals vastgelegd in artikel 4.10 van de Wft en de ter zake doende bepalingen van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo).

In aanvulling daarop geldt:

De Kredietbank stelt naast de wettelijk verplichte betrouwbaarheidstoets voor de beleidsbepalers, ook de betrouwbaarheid van de medewerkers en andere personen die zich onder zijn verantwoordelijkheid rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening, objectief vast.

De Kredietbank meldt aan het Bestuur schriftelijk het voornemen tot benoeming van:

- a. een persoon die het beleid van de Kredietbank bepaalt of mede bepaalt;
- b. een persoon die onderdeel is van een orgaan dat belast is met het toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken van de Kredietbank.

De Kredietbank geeft geen uitvoering aan het voornemen, bedoeld in het eerste lid, voordat het Bestuur de betrouwbaarheid van de betrokken persoon objectief heeft vastgesteld.

Een persoon is betrouwbaar, indien:

1. hij een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens kan overleggen;
2. hij tien jaar voorafgaand niet failliet is verklaard of op hem de schuldsaneringsregeling niet van toepassing is verklaard;
3. hij weliswaar failliet is verklaard maar hij overeenkomstig artikel 212 Fw is gerehabiliteerd.

De leden 1 tot en met 3 zijn niet van toepassing op personen die zich op 1 januari 2009 al onder verantwoordelijkheid van de Kredietbank rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening.

In het geval dat het Bestuur heeft geconcludeerd dat de betrouwbaarheid niet (meer) buiten twijfel staat en uit de Wft zelf geen directe consequenties voortvloeien, stelt het Bestuur de Kredietbank en betrokkene hiervan in kennis.

Indien de Kredietbank in het kader van zijn normale bedrijfsvoering constateert dat zich een wijziging heeft voorgedaan in de voor de beoordeling van de betrouwbaarheid relevante gegevens met betrekking tot een persoon die het beleid van de kredietbank bepaalt of meebepaalt, stelt de Kredietbank het Bestuur daarvan onverwijld schriftelijk in kennis.

De beoordeling van de betrouwbaarheid kan achterwege blijven bij betrokkenen, indien ten aanzien van de (mede)beleidsbepaler(s) op grond van zijn (hun) aanstelling als lid (leden) van het Bestuur al een onderzoek naar de antecedenten heeft plaatsgevonden.

Ten aanzien van artikel 8, Integere en beheerste bedrijfsvoering

De NVVK volgt de bepalingen die op Betrouwbaarheid in de wet- en regelgeving, zoals in de artikelen 4:11, 4:13 en 4:15 van de Wft en de ter zake doende bepalingen van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo).

In aanvulling daarop geldt:

De bedrijfsvoering van de Kredietbank stelt het Bestuur in staat toezicht te houden op de naleving van de bij of krachtens de Wft gestelde regels.

De Kredietbank stelt procedures en maatregelen vast met betrekking tot de omgang met en vastlegging van incidenten.

De Kredietbank neemt naar aanleiding van een incident passende maatregelen. Deze maatregelen zijn gericht op het beheersen van de opgetreden risico's en het voorkomen van herhaling.

De Kredietbank informeert het Bestuur onverwijld omtrent incidenten.

De administratieve vastlegging van incidenten omvat tenminste de feiten en omstandigheden van het incident, informatie over de functie van degene of degenen die het incident heeft of hebben bewerkstelligd en de maatregelen die naar aanleiding van het incident zijn genomen.

De Kredietbank bewaart de aldus vastgelegde gegevens gedurende tenminste vijf jaar.

De Kredietbank informeert het Bestuur omtrent een incident indien:

- a. aangifte van het incident bij justitiële autoriteiten is of zal worden gedaan;
- b. het voortbestaan van de Kredietbank door het incident zou kunnen worden bedreigd of wordt bedreigd; of
- c. de ernst, de omvang of de overige omstandigheden van het incident in aanmerking genomen, het Bestuur in verband met haar toezichthoudende taak redelijkerwijs behoort te worden geïnformeerd.

De in het eerste lid bedoelde informatie betreft tenminste:

- a. de feiten en omstandigheden van het incident;
- b. informatie over de functie van degene of degenen die het incident heeft of hebben bewerkstelligd.

De Kredietbank is niet met personen verbonden in een formele of feitelijke zeggenschap die in zodanige mate ondoorzichtig is dat deze een belemmering vormt of kan vormen voor het adequaat uitoefenen van toezicht op de Kredietbank.

Ten aanzien van artikel 9, Zorgvuldige dienstverlening

Op grond van artikel 32 BGfo is de Kredietbank gehouden enkel financiële producten aan te bieden die rekening houden met de belangen de doelgroep in het algemeen en de klant in het bijzonder. De wijze waarop deze belangenafweging plaatsvindt is gesystematiseerd en kan door middel van klantprofielen worden vormgegeven.

Ten aanzien van artikel 9, Zorgvuldig Informatie- en Communicatiebeleid

De Wft en het BGfo kennen een uitgebreid stelsel van voorschriften ten aanzien van de informatieverstrekking aan de cliënt. De artikelen 49 tot en met 86 BGfo hebben achtereenvolgens betrekking op de algemene informatieverstrekking (artikel 49 tot en met 51 BGfo), de onverplichte precontractuele informatieverstrekking (artikelen 52 tot en met 56 BGfo), de verplichte precontractuele informatie (artikelen 57 tot en met 63 BGfo), de financiële bijsluiters (artikelen 64 tot en met 66 BGfo), de informatieverstrekking gedurende de looptijd van een overeenkomst (artikelen 67 tot en met 75), informatieverstrekking in het kader van een overeenkomst op afstand (artikelen 77 tot en met 80) en de overige bepalingen met betrekking tot zorgvuldige dienstverlening. Niet alle

bepalingen zijn gezien het takenpakket van de Kredietbank van belang. De Kredietbank moet in deze de juiste afwegingen maken.

Ten aanzien van artikel 10, Zorgvuldige dienstverlening en zorgvuldig informatie- en communicatiebeleid

Op grond van artikel 4:19 lid 2 Wft dient de ingevolge de Wet te verstrekken informatie feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend te zijn. Deze hoofdregel is ook vastgelegd in artikel 9 lid 2 van het Bankreglement. In de praktijk is het echter niet eenvoudig vast te stellen of de verstrekte informatie al dan niet misleidend is. De AFM heeft in de Beleidsregel Informatieverstrekking vastgesteld aan welke voorwaarden zorgvuldige informatieverstrekking moet voldoen. De Beleidsregel is ook van toepassing op Kredietbanken.

Tav artikel 25, lid 2, Jaarlijks Kostenpercentage (JKP)

Voor de berekening van het JKP maakt de Kredietbank gebruik van de formule die in Bijlage A van het BGfo beschikbaar is. De formule geeft de gelijkwaardigheid weer van de kredietopnemingen enerzijds en de aflossingen en kosten anderzijds:

$$\sum_{k=1}^m c_k (1+x)^{-t_k} = \sum_{l=1}^m D_l (1+x)^{-s_l}$$

(de waarden die voor de berekening van deze formule nodig zijn, worden nader gedefinieerd in Bijlage A BGfo)

Het JKP wordt met inachtneming van aanvullende waarden en hypothesen ook voor de berekening van een hypothecaire lening berekend. Hiertoe gelden de bepalingen uit Bijlage B van het BGfo.

Toelichting op het Bankreglement

ALGEMEEN

Het actuele bankreglement SON is in 2007 vastgesteld en dient geactualiseerd te worden. Dat het huidige bankreglement niet meer actueel en aan herziening toe is wil niet zeggen dat de Stadsbank zich niet heeft mee ontwikkeld met de ontwikkelingen in de wet en regelgeving. Er bestaan vele normen en regels (bijv. de verschillende modules van de NVVK, zorgvuldigheidsnormen) die via andere kanalen in de Stadsbank zijn binnen gevloeid en die een weerslag vormen van het actuele normenkader binnen de wet en regelgeving.

Het thans voorliggende bankreglement is gebaseerd op het meest recente standaard bankreglement dat is opgesteld door de NVVK.

Ten opzichte van het Bankreglement 2007 is het Bankreglement 2020 op een aantal onderdelen gewijzigd. In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat het nieuwe bankreglement nog steeds betrekking heeft op dezelfde dienstverlening al het thans geldende bankreglement, dat de consumentenbescherming sterker is geworden en er geen wijzigingen zijn aangebracht in de bevoegdheidstoedeling aan de verschillende organen van de Stadsbank.

Aangezien een aantal van de door de Stadsbank Oost Nederland uitgevoerde activiteiten (zoals kredietverstrekking en budgetbeheer) zich afspelen op het terrein van de financiële dienstverlening, is de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) hierop van toepassing. Dit betekent dat de Stadsbank zich aan de bepalingen in deze wet dient te houden. Daartoe vormt het onderhavige bankreglement een belangrijk instrument. Het waarborgt dat de financiële dienstverlening die door de daartoe aangestelde medewerkers binnen de Stadsbank wordt verzorgd, plaatsvindt binnen de kaders van de Wft.

Het Algemeen Bestuur van de Stadsbank Oost Nederland ziet toe op de naleving van het reglement. In de Wft zijn de verantwoordelijkheden en plichten van financiële dienstverleners vastgelegd. De Wft stelt regels omtrent de bedrijfsvoering, de deskundigheid en betrouwbaarheid van medewerkers, zorgvuldige dienstverlening, (financiële) verslaglegging, het treffen van financiële reserves en voorzieningen en klachtafhandeling. Voor alle aanbieders van kredieten gelden standaard kwaliteitseisen, door de koepelorganisatie, de NVVK uitgewerkt in een aantal beleidsregels die in de annex bankreglement zijn opgenomen. Deze beleidsregels vormen een nadere uitwerking van de Wft en het besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) en maken integraal onderdeel uit van dit bankreglement.

Op de kredietbanken rust de verplichting om in hun reglement van bedrijfsvoering aan te geven hoe zij aan bepaalde verplichtingen uit het deel Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen voldoen (artikel 4:37 Wft). Het bankreglement vormt een uitwerking van deze verplichting. De Wft stelt ook eisen aan de vakbekwaamheid van de medewerkers die kredieten verstrekken. De vakbekwaamheid moet kunnen worden aangetoond.

Artikelsgewijze toelichting op een aantal bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Dit artikel bevat de definities van de begrippen die in het bankreglement worden gehanteerd. De begrippen staan in alfabetische volgorde. Hieronder worden enkele begripsomschrijvingen nader toegelicht.

Budgetbegeleiding en budgetbeheer

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.

Client

De omschrijving van het begrip “cliënt” is gelijk aan de definitie van het begrip “consument” in de Wft. De reikwijdte van deze definitie is daardoor beperkt tot de dienstverlening die onder de Wft valt. De kredietbanken verlenen alleen financiële diensten en financiële producten aan natuurlijke

personen. Zij houden zich niet bezig met zakelijke kredietverlening of bedrijfssaneringen. 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.

Overeenkomst op afstand

Steeds vaker worden financiële producten gekocht via internet. In de Wft zijn bijzondere bepalingen opgenomen ten aanzien van de overeenkomst op afstand. Deze bepalingen zijn ook van belang voor kredietbanken die hun financiële diensten en financiële producten via hun eigen website of de website van de Stadsbank aanbieden.

Problematische schuldensituatie

In afwijking van het NVVK standaard bankreglement wordt in artikel 1 een definitie gegeven voor een “problematische schuldensituatie” oftewel een definitie voor problematische schulden. Hieronder zal worden ingegaan op de vraag of er binnen de -wettelijke- schuldhulpverlening verschillende definities zijn voor het begrip “problematische schuldensituaties” oftewel problematische schulden. De Stadsbank is lid van de NVVK (de overkoepelende organisatie van schuldhulpverleners). De NVVK heeft in 2017 een Gedragscode schuldhulpverlening vastgesteld waarin in art 8, definities, voor problematische schuldensituatie de volgende definitie wordt gegeven: “de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen” (Deze definitie werd overigens ook in voorafgaande Gedragscodes gehanteerd).

Het begrip problematische schuldensituatie zoals opgenomen in hoofdstuk V, schuldregeling van het Bankreglement voldoet aan deze definitie.

Op grond van het lidmaatschap van de NVVK is de Stadsbank verplicht om zich te houden aan de Gedragscode schuldhulpverlening en daarmee ook aan de door de NVVK geformuleerde definitie.. Aanvullend hierop kan worden opgemerkt dat art 284 lid 1 van de Faillissementswet, in ieder geval al sinds 2002, bepaalt: “Een natuurlijke persoon kan, indien redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, verzoeken de toepassing van de schuldsaneringsregeling uit te spreken” (wsnp)

Daarnaast bepaalt art 1, Begripsbepalingen, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening sinds 2012 onder de omschrijving “schuldhulpverlening”: “het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg”.

Ook hier zien we een vergelijkbare definitie van problematische schulden als in de Faillissementswet en de Gedragscode schuldhulpverlening van de NVVK. Oftewel: binnen de -wettelijke- schuldhulpverlening heeft het begrip “problematische schulden” dezelfde inhoud.

Schuldhulpverlening en schuldregeling

In verband met de verbreding van het takenpakket bij bijna alle kredietbanken is een omschrijving van het begrip “schuldhulpverlening” opgenomen. 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.

Toezicht

De kredietbanken vallen in het kader van de Wft niet onder het toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Voor kredietbanken die zijn opgericht door middel van het treffen van een gemeenschappelijke regeling wordt toezicht uitgevoerd door het algemeen bestuur van de gemeentelijke kredietbank (art. 4:37 lid 2 Wft)

Artikel 2 Doelstelling en te behartigen belangen

In artikel 2 van het bankreglement staat het doel van de kredietbank geformuleerd. De hier geformuleerde doel- en taakstelling komt overeen met die in artikel 4 van de GR SON 2015 is geformuleerd.

Artikel 5 Toepassingsbereik

Dit artikel bepaalt de reikwijdte van de artikelen 6 tot en met 13. Deze artikelen zijn vanzelfsprekend alleen van toepassing op de financiële diensten en financiële producten waarop de Wft van toepassing is. Het gaat hierbij in de eerste plaats om het aanbieden van krediet op basis van de taakstelling van de kredietbank.

Artikel 6 Betrouwbaarheid

De omschrijving van het begrip "client" is gelijk aan de definitie van het begrip "consument" in de Wft. De reikwijdte van deze definitie is daardoor beperkt tot de dienstverlening die onder de Wft valt.

De kredietbanken verlenen alleen financiële diensten en financiële producten aan natuurlijke personen. Zij houden zich niet bezig met zakelijke kredietverlening of bedrijfssaneringen. 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.

Artikel 7 Deskundigheid

Binnen de onderneming van een financiële dienstverlener moeten verschillende soorten van vakbekwaamheid aanwezig zijn. Zo moeten beleidsbepalers vakbekwaam 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.

Vakbekwaamheid kan op verschillende wijzen worden georganiseerd. Personen kunnen zelf deskundig zijn op een bepaald werkteerrein. 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.

Artikel 8 Integere en beheerste bedrijfsvoering

Een financiële dienstverlener dient te beschikken over een deugdelijke administratieve organisatie en een adequaat systeem van interne controle om goed te kunnen functioneren. Op deze wijze kan het Algemeen Bestuur ook op adequate wijze zijn toezichthoudende taak uitoefenen.

De kredietbank dient ook 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.

Artikel 10 Adviseren en execution only

In artikel 4:23 Wft is een bijzondere bepaling opgenomen ten aanzien van het adviseren van de cliënt door een financiële dienstverlener. Bijzondere bepalingen gelden bovendien voor de bemiddelaar en de adviseur. Alleen een financiële dienstverlener die werkzaamheden verricht waarbij hij een concreet financieel product aanbeveelt, dient aan de in artikel 4:23 Wft gestelde eisen te voldoen. Dit artikel richt zich tot iedere financiële dienstverlener die adviseert en daarom zijn de bepalingen niet alleen van toepassing op de adviseur maar ook op de financiële dienstverlener die adviseert en

tegelijkertijd optreedt als aanbieder, bemiddelaar of als (onder)gevolmachtigde agent ten aanzien van het door hem aanbevolen product. Wanneer de financiële dienstverlener de consument niet adviseert dan moet dit voor de aanvang van de werkzaamheden aan de consument worden gemeld. Op deze wijze kan de consument zich een goed beeld vormen over de precieze aard van de financiële dienstverlening en wat hij van de financiële dienstverlener mag verwachten.

In verband met de verplichting van de kredietbank om aan te tonen op welke wijze aan de verplichtingen van de Wft wordt voldaan, is artikel 4:23 Wft overgenomen in artikel 10 van dit bankreglement.

In de praktijk is er niet in alle gevallen sprake van adviseren. De grens tussen “adviseren” en “informer” is echter in de praktijk vaag. Een kredietbank die op verzoek van een cliënt een brochure of prospectus met algemene informatie over een bepaald product toestuur, adviseert de cliënt niet. Hij informeert de cliënt slechts. Een kredietbank die een cliënt mededeelt dat hij voor het gevraagde krediet niet in aanmerking komt en vervolgens aangeeft dat een krediet voor een lager bedrag wel mogelijk is, adviseert de cliënt. De kredietbank doet de cliënt immers een aanbod en de definitie van adviseren is ontleend aan de bepaling van het BW betreffende aanbod. Ook als de kredietbank zich richt tot een bepaalde groep cliënten met een bepaald omschreven product, adviseert de kredietbank deze groep cliënten.

Artikel 11 Zorgvuldige bejegening van de cliënt

De consument moet door een financiële dienstverlener zorgvuldig worden behandeld. In verband daarmee zijn in de Wft verschillende voorschriften opgenomen die financiële dienstverleners in acht moeten nemen bij het verlenen van financiële diensten.

Artikel 12 Uitbesteding werkzaamheden

Ook kredietbanken kunnen een deel van hun werkzaamheden uitbesteden, maar blijven daarvoor wel eindverantwoordelijk. Het uitbesteden van werkzaamheden mag ook niet leiden tot het onmogelijk maken van het toezicht door het Algemeen Bestuur.

Artikel 14 Kredietverlening

Dit artikel bevat de algemene bepaling omtrent kredietverlening.

Artikel 17 t/m 19 Kredietaanvraag en afwijzing

Kredietaanvragen vinden schriftelijk plaats. Met schriftelijk wordt hier bedoeld dat de aanvraag van een krediet op papier of elektronisch moet zijn vastgelegd.

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. Als 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 artikel 19 is voorzien in een mogelijkheid om tegen een beslissing van de kredietbank om de kredietaanvraag af te wijzen bezwaar te doen.

Artikel 33 Schuldregeling

Dit artikel bevat algemene bepalingen over het aanbieden van schuldregeling aan natuurlijke personen.

Artikel 34 t/m 37 Aanvraag

Zie toelichting bij artikel 17 tot en met 19.

Op de schuldhelpverlening is de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening eveneens van toepassing (afgeven van beschikkingen, bezwaar en beroep).

Een deel van de deelnemende gemeente verricht onderdelen van het schuldhulpverlening zelf. Een aantal bepalingen zoals de bepalingen in artikel 34 zijn dan niet van toepassing.

Artikel 40 t/m 46 Budgetbeheer

Budgetbeheer is een instrument in het kader van schuldhulpverlening. Niet alleen als instrument in het kader van de curatieve schuldhulpverlening, maar juist ook als preventief instrument. Voorkomen kan worden dat een beheersbare schuldsituatie uiteindelijk leidt tot een problematische schuldsituatie.

Artikel 48 Klachtenprocedure

Ten aanzien van gedragingen door de kredietbank en zijn medewerkers geldt het Klachtenreglement Stadsbank Oost Nederland. Tegen beslissingen die in het kader van de klachtenbehandeling zijn genomen kan klager in beroep komen bij de Nationale Ombudsman.

Stadsbank Oost Nederland

**Overzicht van de wijzigingen in het
Bankreglement SON 2020 t.o.v. het
Bankreglement SON 2007**

Aanleiding

Het actuele bankreglement SON is in 2007 vastgesteld en dient geactualiseerd te worden. Dat het huidige bankreglement niet meer actueel en aan herziening toe is wil niet zeggen dat de Stadsbank zich niet heeft mee ontwikkeld met de ontwikkelingen in de wet en regelgeving. Er bestaan vele normen en regels (bijv. de verschillende modules van de NVVK, zorgvuldigheidsnormen) die via andere kanalen in de Stadsbank zijn binnen gevloeid en die een weerslag vormen van het actuele normenkader binnen de wet en regelgeving.

Het thans voorliggende bankreglement is het standaard bankreglement dat is opgesteld door de NVVK.

De vraag die men zich kan stellen is waarom het bankreglement na relatief lange tijd gewijzigd wordt. De producten kredietverstrekking, budgetbeheer en schuldregeling zijn inhoudelijk gezien producten met een heldere, eenduidige structuur met een grote mate van volgordelijkheid. Het aanbrengen van wijzigingen in deze structuren is niet mogelijk omdat de producten dan niet meer “werken”.

Uiteraard zijn de bovenliggende werkprocessen in de loop der jaren een aantal keren gewijzigd om aansluiting te houden met de gewijzigde wensen. De inwerkingtreding van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening en de bestuursbesluiten naar aanleiding van het onderzoek Spekreijse heeft het bankreglement als zodanig niet geraakt. Als gevolg van deze besluiten hebben een aantal gemeenten besloten -een deel van- de intake schuldhelpverlening zelf te gaan uitvoeren. Dit heeft tot gevolg dat de door de gemeente verrichte activiteiten buiten de werkingssfeer van het bankreglement vallen. Het een en ander heeft tot gevolg dat het Bankreglement SON 2020 in grote lijnen het zelfde is gebleven als het thans geldende bankreglement.

Ten opzichte van het Bankreglement 2007 is het Bankreglement 2020 op een aantal onderdelen gewijzigd. Deze wijzigingen hebben met name betrekking op de verbetering van het toezicht, een betere borging kwaliteit en een versterkte consumentenbescherming. Verder zijn er geen wijzigingen zijn aangebracht in de bevoegdheidstoedeling aan de verschillende organen van de Stadsbank.

Hieronder volgen de voornaamste wijzigingen; mineure wijzigingen zijn achterwege gelaten (zwart: de tekst in het Bankreglement SON 2020 en groen: de wijziging t.o.v. het Bankreglement SON 2007):

HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Definities

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

Bankreglement	dit reglement;
Begeleide	de natuurlijke persoon met wie de Kredietbank een overeenkomst tot budgetbegeleiding heeft gesloten;
Bemiddelen	- a alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake een ander financieel product dan een financieel instrument, krediet of verzekering tussen een cliënt en een aanbieder; - b alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet tussen een cliënt en een aanbieder of het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een dergelijke overeenkomst;

	c	alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en uitvoering van een verzekering;
Besluit		Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wet op het financieel toezicht (Wft);
Bestuur		Bestuur van de gemeenschappelijke regeling Stadsbank Oost Nederland
Budgetbegeleiding		het stimuleren, motiveren en ondersteunen van een natuurlijke persoon teneinde te komen tot een verantwoord financieel beheer en het aanreiken van vaardigheden;
Budgetbeheer		het geheel van activiteiten in het kader van het beheren van het inkomen van de rekeninghouder en het overeenkomstig het vastgestelde budgetplan verrichten van betalingen;
BW		Burgerlijk Wetboek;
Cliënt		de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon waaraan de Kredietbank een financiële dienst verleent of aan wie de Kredietbank voornemens is een financiële dienst te verlenen of verleend heeft;
Consumptief krediet		krediet, niet zijnde hypothecair krediet, starterskrediet of onderhoudskrediet;
Directeur		de directeur van de Kredietbank;
Financiële dienst		het aanbieden, adviseren of bemiddelen ter zake van een financieel product;
Financiële dienstverlening		het verlenen van diensten als bedoeld in de Wet, zijnde:
	a	het aanbieden van kredieten, behoudens starterskredieten;
	b	het aanbieden van budgetbeheerrekeningen
	c	het bemiddelen bij het tot stand komen van verzekeringen;
Financieel product	a	krediet;
	b	budgetbeheerrekening, voor zover dit niet plaatsvindt in het kader van integrale hulpverlening;
	c	verzekering.
Hypothecair krediet		een krediet dat door de Kredietbank op grond van haar publieke taak wordt verstrekt, waarbij de kredietnemer aan de Kredietbank tot zekerheid voor de nakoming van de vordering het recht van hypotheek op een registergoed verleent;
Krediet		het aan de kredietnemer ter beschikking stellen van een geldsom, waarbij de kredietnemer gehouden is ter zake één of meer betalingen te verrichten;
Kredietbank		de Stadsbank Oost Nederland, (statutair) gevestigd te Enschede, en kantoorhoudende te Enschede., aan de Spelbergsweg 35-37 conform artikel 1:1 Wft;
Kredietnemer		de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon waarmee de Kredietbank een overeenkomst tot kredietverlening sluit;
Kredietovereenkomst		de overeenkomst waarbij de kredietgever aan de kredietnemer een geldsom ter beschikking stelt en waarbij de kredietnemer gehouden is ter zake één of meer betalingen te verrichten;
Onderhoudskrediet		een krediet dat door de Kredietbank wordt verstrekt in het kader van het volkshuisvestingsbeleid van een deelnemende gemeente;
Overeenkomst op		de overeenkomst die tussen de Kredietbank en een cliënt wordt

afstand	gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van een medewerker van de Kredietbank en cliënt en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand (Boek 6, artikel 230g lid 1, sub e, Burgerlijk Wetboek);
Problematische schuldensituatie	de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.
Rekeninghouder	de natuurlijke persoon die met de Kredietbank een overeenkomst tot budgetbeheer heeft gesloten;
Representatieve organisatie	de NVVK, vereniging voor schuldhulpverlening en sociaalbankieren, statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende te 3511 GB Utrecht aan de Catharijnesingel 30d;
Richtlijn	Richtlijn nr. 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG;
Saneringskrediet	een krediet dat door de Kredietbank op basis van de Gedragscode Schuldhulpverlening en de module Schuldregeling van de representatieve organisatie wordt verstrekt, teneinde de schulden van de kredietnemer integraal of tegen finale kwijting te voldoen;
Schuldenaar	de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon die een aanvraag voor een schuldregeling indient;
Schuldhulpverlening	het in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg. Schuldhulpverlening is een verzamelnaam en omvat alle financiële diensten in het sociale domein die gericht zijn op het oplossen, beheersen, voorkomen dan wel vroegtijdig signaleren van schulden;
Schuldregeling	bij een schuldregeling bemiddelt de Kredietbank tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen;
Schuldregelings-overeenkomst	een overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de schuldenaar en de Kredietbank ter zake van de schuldregeling zijn opgenomen;
Sociaal krediet	een krediet dat door de Kredietbank, anders dan in de vorm van een saneringskrediet, in overeenstemming met de Wet financiering decentrale overheden aan de kredietnemer ter beschikking wordt gesteld.
Starterskrediet	een krediet dat door de Kredietbank op grond van haar publieke taak aan een startende ondernemer wordt verstrekt;
Toezicht	het toezicht als bedoeld in artikel 4:37 lid 2 van de Wet;
Toezichthouder	het Bestuur;
Uitvoeringsregeling	Uitvoeringsregeling Wft;
Wet	Wet op het financieel toezicht (Wft).

Problematische schuldensituatie de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

In Bankreglement SON 2007 was deze definitie niet opgenomen en nu in het Bankreglement SON 2020 toegevoegd.

Problematische schuldensituatie

In afwijking van het NVVK standaard bankreglement wordt in artikel 1 een definitie gegeven voor een “problematische schuldensituatie” oftewel een definitie voor problematische schulden. Hieronder zal worden ingegaan op de vraag of er binnen de -wettelijke- schuldhulpverlening verschillende definities zijn voor het begrip “problematische schuldensituaties” oftewel problematische schulden. De Stadsbank is lid van de NVVK (de overkoepelende organisatie van schuldhulpverleners). De NVVK heeft voor het laatst in 2017 een Gedragscode schuldhulpverlening vastgesteld waarin in art 8, definities, voor problematische schuldensituatie de volgende definitie wordt gegeven: “de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen” (Deze definitie werd overigens ook in voorafgaande Gedragscodes gehanteerd).

Het begrip problematische schuldensituatie zoals opgenomen in hoofdstuk V, schuldregeling van het Bankreglement voldoet aan deze definitie.

Op grond van het lidmaatschap van de NVVK is de Stadsbank verplicht om zich te houden aan de Gedragscode schuldhulpverlening en daarmee ook aan de door de NVVK geformuleerde definitie.. Aanvullend hierop kan worden opgemerkt dat art 284 lid 1 van de Faillissementswet (het onderdeel dat betrekking heeft op de wettelijke schuldsanering), in ieder geval al sinds 2002, bepaalt: “Een natuurlijke persoon kan, indien redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, verzoeken de toepassing van de schuldsaneringsregeling uit te spreken” (wsnp)

Daarnaast bepaalt art 1, Begripsbepalingen, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening sinds 2012 onder de omschrijving “schuldhulpverlening”: “het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg”.

Ook hier zien we een vergelijkbare definitie van problematische schulden als in de Faillissementswet en de Gedragscode schuldhulpverlening van de NVVK. Geconcludeerd kan worden dat binnen de -wettelijke- schuldhulpverlening het begrip “problematische schulden” dezelfde inhoud heeft.

Artikel 7 Deskundigheid

1. De Kredietbank draagt er zorg voor dat de personen van de Kredietbank die het dagelijks beleid bepalen deskundig zijn in verband met de bedrijfsvoering van de Kredietbank.
2. De Kredietbank draagt zorg voor de deskundigheid van zijn werknemers en van andere natuurlijke personen die zich onder zijn verantwoordelijkheid rechtstreeks bezig houden met het verlenen van financiële diensten aan cliënten.
3. Op de deskundigheid van de personen als bedoeld in het eerste en tweede lid van dit artikel is artikel 4:9 Wft van toepassing als mede hoofdstuk 2, artikelen 5 tot en met 7, 9 tot en met 11 van het Besluit van toepassing.

Wijziging: de leden 4 en 5 van artikel 7 van het Bankreglement SON 2007 zijn vervallen:

4. *De kredietbank beschikt in ieder geval over een zodanig aantal feitelijk leidinggevendenden met voldoende vakbekwaamheid, dat de kwaliteit van de financiële diensten aan de cliënten kan worden gewaarborgd.*
5. *De deskundigheid van de personen als bedoeld in het eerste lid van dit artikel wordt vastgesteld op basis van de in beleidsregel 2 genoemde normen.*

Artikel 8 Integere en beheerste bedrijfsvoering

1. De Kredietbank voert een adequaat beleid dat een integere uitoefening van zijn bedrijf waarborgt.
2. De Kredietbank ziet erop toe dat de Kredietbank of haar medewerkers in de uitvoering van hun taken integer handelen en geen handelingen verrichten die het vertrouwen in de Kredietbank of in de financiële markten kunnen schaden.
3. De Kredietbank is niet met personen verbonden in een formele of feitelijke zeggenschapsstructuur die in zodanige mate ondoorzichtig is dat deze een belemmering vormt of kan vormen voor het adequaat uitoefenen van toezicht op de Kredietbank.
4. De Kredietbank richt de bedrijfsvoering zodanig in dat deze een beheerste en integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt.
5. De Kredietbank stelt de beheerste en integere bedrijfsvoering vast op basis van de in artikelen 4:11 en 4:15 Wft e.v. genoemde bepalingen.

Wijziging: artikel 8 lid 5 Bankreglement SON 2007: nu een verwijzing naar de Wft.

Artikel 9 Zorgvuldige dienstverlening en zorgvuldig informatie- en communicatiebeleid

1. De Kredietbank draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product of financiële dienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan de bij of krachtens de Wet aan de cliënt te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.
2. De door de Kredietbank verstrekte informatie is feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend.
3. De Kredietbank verstrekt de cliënt voorafgaand aan het adviseren of de totstandkoming van de overeenkomst inzake een financieel product informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van dat product.
4. De Kredietbank verstrekt de cliënt gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product of een financiële dienst tijdig informatie over wezenlijke wijzigingen in de informatie bedoeld in het derde lid van dit artikel, voor zover deze informatie redelijkerwijs relevant is voor de cliënt dan wel informatie over bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.
5. De artikelen 32, 33, 49, 51, 53, 54, 57, 59a, 68a, en 111 tot en met 115a en b van het Besluit zijn van toepassing.

Wijziging: artikel 9 lid 5 van het Bankreglement SON 2007:

5. De artikelen 32, 33, 49, 53, 54, 57, 68 een 111 tot en met 115 van het Besluit en de beleidsregel 7, 8 en 12 zijn van overeenkomstige toepassing

Artikel 10 Adviseren en execution only

1. Indien de Kredietbank een cliënt adviseert:
 - a. wint de Kredietbank in het belang van de cliënt informatie in over zijn financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor het advies;
 - b. draagt de Kredietbank er zorg voor dat zijn advies, voor zover redelijkerwijs mogelijk, rekening houdt met de onder a bedoelde informatie;
 - c. licht de Kredietbank de overwegingen toe die ten grondslag liggen aan het advies, voor zover dit nodig is voor een goed begrip van het advies.
2. Indien de Kredietbank bij het verlenen van een financiële dienst aan een cliënt niet adviseert (execution only), maakt de Kredietbank dat bij de aanvang van de dienstverlening aan de cliënt kenbaar.
3. De Kredietbank is in deze gehouden aan de bepalingen van de artikelen 80e en 86f Wft en kan een klantprofiel zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel vastleggen.

Wijziging artikel 10 lid 3 van het Bankreglement SON 2007:

3 De kredietbank legt het klantprofiel zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel vast op basis van het in beleidsregel 4 opgenomen model.

Artikel 11 Zorgvuldige bejegening van de cliënt

1. De Kredietbank houdt zich aan de bij de behandeling van de cliënt bij of krachtens Algemene Maatregel van Bestuur te stellen nadere regels met betrekking tot de in acht te nemen zorgvuldigheid.
2. Artikel 81 van het Besluit is van overeenkomstige toepassing.

Wijziging artikel 11 lid 2 van het Bankreglement SON 2007:

2 Artikel 81 van het Besluit en artikel 10 van beleidsregel 10 zijn van overeenkomstige toepassing

Artikel 13 Verkoop op afstand

1. Het artikel 230 in het bijzonder w-z van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is van toepassing op het sluiten van overeenkomsten op afstand.
2. De artikelen 77 tot en met 80 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

Wijziging artikel 13 van het Bankreglement SON 2007:

- 1 De artikelen 4:20, 4:28, 4:29 en 4:30 van de wet zijn van toepassing op het sluiten van overeenkomsten op afstand.*
- 2 De artikelen 77 tot en met 80 van het Besluit en beleidsregel 10 zijn van overeenkomstige toepassing.*

HOOFDSTUK IV

KREDIETVERLENING

Paragraaf 1

Inleidende bepalingen

Artikel 16

Formulier standaardinformatie inzake consumptief krediet

1. De Kredietbank dient voorafgaand aan de totstandkoming van een kredietovereenkomst aan de cliënt informatie te verstrekken met het oog op een adequate beoordeling van het krediet.
2. De informatie als bedoeld in lid 1 wordt schriftelijk of op een andere duurzame drager aan de cliënt verstrekt in de vorm van het ESIC formulier.
3. In het geval dat de cliënt heeft verzocht de kredietovereenkomst tot stand te laten komen met gebruikmaking van een techniek voor communicatie op afstand waardoor de in lid 1 bedoelde informatie niet schriftelijk of op een duurzame drager kan worden verstrekt voorafgaand aan de totstandkoming van de kredietovereenkomst, verstrekt de Kredietbank de informatie aan de cliënt onmiddellijk na de totstandkoming van kredietovereenkomst.
4. Artikel 112 van het Besluit is van overeenkomstige toepassing.

Wijziging: Artikel 16 het Bankreglement SON 2007 vervallen en in het Bankreglement SON 2020 vervangen door een nieuw artikel 16.

Artikel 16 Kredietprospectus

- 1 De kredietbank houdt een kredietprospectus beschikbaar op het internet.*
- 2 De kredietbank verstrekt de kredietprospectus op verzoek van de cliënt onverwijld en kosteloos.*
- 3 De kredietbank verstrekt voorafgaand aan het totstandkomen een kredietprospectus aan de cliënt, indien de kredietbank geen kredietprospectus op het internet beschikbaar houdt, en wel kosteloos.*
- 4 Artikel 112 van het Besluiten beleidsregel 8 zijn van overeenkomstige toepassing.*

Paragraaf 2

Kredietaanvraag en afwijzing

Artikel 17

Aanvraag

1. Een krediet kan bij de Kredietbank worden aangevraagd.
2. De aanvraag tot kredietverlening vindt zoveel mogelijk plaats op een daartoe door de Kredietbank, op verzoek van de cliënt, ter beschikking te stellen aanvraagformulier Krediet of via een digitaal aanvraagformulier.
3. De Kredietbank kan het model aanvraagformulier van de representatieve organisatie gebruiken.

Wijziging artikel 17 het Bankreglement SON 2007:

Artikel 17 Aanvraag

- 1 Een krediet kan bij de kredietbank, dan wel via daartoe aangewezen derden, worden aangevraagd.*
- 2 De aanvraag tot kredietverlening vindt plaats op een daartoe door de kredietbank, op verzoek van de cliënt, ter beschikking te stellen aanvraagformulier Krediet.*
- 3 De kredietbank gebruikt een aanvraagformulier waarbij het model aanvraagformulier van de representatieve organisatie als basis dient.*

Artikel 18

Beoordeling

1. De Kredietbank legt de criteria vast die de Kredietbank ten grondslag legt aan de beoordeling van de kredietaanvraag van een cliënt en past deze criteria toe bij de beoordeling van de kredietaanvraag.
2. De artikelen 113 lid 1, 114 en 115, lid 1, 3-7 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

Wijziging artikel 18 het Bankreglement SON 2007:

- 2 De artikelen 113 lid 1 en 114 lid 1 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.*

Paragraaf 3

Kredietovereenkomst

Artikel 20

Algemeen

1. De kredietovereenkomst wordt op papier of op een andere duurzame drager aangegaan.
2. De Kredietbank verstrekt de cliënt een exemplaar van de kredietovereenkomst en behoudt zelf ook een exemplaar.
3. Voorafgaand aan de totstandkoming van een kredietovereenkomst wint de Kredietbank, in het belang van de kredietnemer, informatie in over zijn financiële positie en beoordeelt de Kredietbank, ter voorkoming van overkreditering van de kredietnemer, of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.
4. De Kredietbank gaat geen kredietovereenkomst aan met een kredietnemer indien dit, met het oog op het voorkomen van overkreditering van de kredietnemer, onverantwoord is.
5. De artikelen 113 lid 1, 114 en 115 lid 1, 3-7 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

Wijziging artikel 18 het Bankreglement SON 2007:

1. De kredietovereenkomst wordt aangegaan bij een door alle partijen ondertekende onderhandse akte.

5 De artikelen 113 lid 1, 114 lid 1 en 115 lid 1 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing

Artikel 21

Inhoud van de kredietovereenkomst

1. Elke kredietovereenkomst dient op papier of een andere duurzame drager te zijn vastgelegd en dient in ieder geval op duidelijke en beknopte wijze te vermelden:
 - a. het soort krediet;
 - b. de identiteit en geografische adressen van de overeenkomst sluitende partijen en in voorkomend geval de identiteit en het geografische adres van de betrokken bemiddelaar;
 - c. de duur van de kredietovereenkomst;
 - d. het totale kredietbedrag en de voorwaarden voor kredietopneming;
 - e. de debetrentevoet, de voorwaarden die de toepassing van deze rentevoet regelen en voor zover beschikbaar, indices of referentierentevoeten die betrekking hebben op de aanvankelijke debetrentevoet, alsmede de termijnen, voorwaarden en procedures voor wijziging ervan;
 - f. indien naar gelang van de verschillende omstandigheden verschillende debetrentevoeten worden toegepast, de in onderdeel e genoemde informatie met betrekking tot alle toepasselijke rentevoeten;
 - g. het jaarlijks kostenpercentage en het totale door de cliënt te betalen bedrag, berekend bij het sluiten van de kredietovereenkomst, alsmede alle bij de berekening van dit percentage gebruikte hypothesen;
 - h. het bedrag, het aantal en de frequentie van de door de cliënt te verrichten betalingen, en, in voorkomend geval, de volgorde waarin de betalingen aan de verschillende openstaande saldi tegen verschillende debetrentevoeten worden toegerekend met het oog op aflossing;
 - i. in geval van aflossing van het krediet van een kredietovereenkomst met vaste looptijd, het recht van de cliënt om gratis en op verzoek op enig ogenblik tijdens de looptijd van de kredietovereenkomst een overzicht van de rekening in de vorm van een aflossingstabel te ontvangen;
 - j. indien kosten en interesten worden betaald zonder aflossing van het krediet, een overzicht van de termijnen en voorwaarden voor de betaling van de rente en periodiek en niet-periodieke bijbehorende kosten;
 - k. de eventuele kosten voor het aanhouden van één of meer rekeningen voor de boeking van zowel betalingen als kredietopnemingen, tenzij het openen van een rekening facultatief is, tezamen met de kosten voor het gebruik van een betaalmiddel voor zowel betalingen als kredietopnemingen, andere uit de kredietovereenkomst voortvloeiende kosten, alsmede de voorwaarden waaronder de kosten worden gewijzigd;

- l. de op het tijdstip van het sluiten van de kredietovereenkomst geldende rentevoet ingeval van betalingsachterstand daarvan alsmede de wijzigingsmodaliteiten en, in voorkomend geval, kosten van niet-nakoming;
 - m. een waarschuwing betreffende de gevolgen van wanbetaling;
 - n. de eventueel gevraagde zekerheden en verzekeringen;
 - o. het al dan niet bestaan van het recht van ontbinding van de kredietovereenkomst en de termijn voor de uitoefening daarvan, alsmede andere uitoefeningsvoorwaarden, zoals informatie over de verplichting voor de cliënt om het krediet aan de Kredietbank terug te betalen binnen 30 kalenderdagen vermeerderd met de over het krediet verschuldigde kredietvergoeding tot het moment dat het krediet wordt terugbetaald;
 - p. informatie omtrent het recht uit artikel 230x van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek;
 - q. het recht op vervroegde aflossing, de hiervoor te volgen procedure alsmede, in voorkomend geval, informatie over het recht van de Kredietbank op een vergoeding en de wijze waarop deze vergoeding wordt vastgelegd;
 - r. de procedure voor de uitoefening van het recht van beëindiging van de kredietovereenkomst;
 - s. voor de cliënt openstaande buitengerechtelijke klachten- en beroepsprocedures en, indien dit het geval is, hoe de cliënt die procedure kan inleiden;
 - t. in voorkomend geval, de overige contractvoorwaarden, en;
 - u. in voorkomend geval, naam en adres van het Bestuur.
2. Indien niet voldaan wordt aan het bepaalde in het eerste lid van dit artikel, is de kredietovereenkomst vernietigbaar.
 3. Alleen de kredietnemer kan een beroep op de vernietigbaarheid ingevolge lid 2 doen.

Wijziging artikel 21 lid 1 van het Bankreglement SON 2007:

Uitbreiding van het aantal voorwaarden waaraan de kredietovereenkomst moet voldoen.

Artikel 25 Overige bepalingen

1. Van elke aflossing wordt de kredietnemer een bewijs verstrekt, tenzij betaling is geschied door tussenkomst van een aan het giraal of elektronisch verkeer deelnemende instelling.
2. De Kredietbank berekent het Jaarlijks kostenpercentage van een krediet overeenkomstig artikel 1 van het Besluit.
3. De Kredietbank informeert de cliënt gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst overeenkomstig artikel 68, 68a en 68b en artikel 80 van het Besluit.

Wijziging artikel 25 de leden 2 en 3 van het Bankreglement SON 2007:

Artikel 25 Overige bepalingen

- 2 De kredietbank berekent de theoretische looptijd van een doorlopend krediet overeenkomstig artikel 1 dd van het Besluit alsmede beleidsregel 9.*
- 3 De kredietbank informeert de cliënt gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst overeenkomstig artikel 68 en artikel 80 van het Besluit alsmede beleidsregel 11.*

Paragraaf 6 Opeisbaarheid en kwijtschelding

Artikel 32 Kwijtschelding bij overlijden

1. Het Bestuur kan het nog niet afgeloste deel van het krediet tot een nader vast te stellen bedrag kwijtschelden, indien een kredietnemer overlijdt.
2. De in het voorgaande lid bedoelde kwijtschelding geldt in ieder geval niet:
 - a. voor zover deze betrekking heeft op betalingen van achterstallige termijnen en daaruit voortvloeiende bijkomende kosten;
 - b. voor zover deze betrekking heeft op vervroegde betaalde termijnen;
 - c. indien dit uitdrukkelijk door de Kredietbank en de kredietnemer is overeengekomen;

- d. indien er sprake is van overige oorzaken die de Kredietbank nopen om geen kwijtschelding te verlenen.
3. Het Bestuur kan besluiten, indien het voorgaande lid van toepassing is, wegens bijzondere omstandigheden alsnog kwijtschelding te verlenen.
4. Het Bestuur kan (terzake) de bevoegdheden als bedoeld in het eerste en derde lid van dit artikel aan de directeur mandateren/volmacht verlenen.

Wijziging artikel 32 de leden 1 en 2 van het Bankreglement SON 2007:

Lid 1: kwijtschelding kan in het Bankreglement SON 2020 ook plaatsvinden indien de tweede kredietnemer overlijdt. Er is geen reden om bij overlijden een verschil te maken tussen eerste en tweede kredietnemer.

Artikel 32 Kwijtschelding bij overlijden

1. *Het bestuur kan het nog niet afgeloste deel van het krediet tot een nader vast te stellen bedrag kwijtschelden, indien de eerste kredietnemer overlijdt.*
2. *De in het voorgaande lid bedoelde kwijtschelding geldt in ieder geval niet:*
 - a. *indien het overlijden het rechtstreekse gevolg is van binnenlandse onlusten, epidemische ziekten, natuurrampen, oorlogsgeweld en terrorisme;*
 - b. *indien het overlijden het gevolg is van suïcide dan wel een poging daartoe plaatsvindt binnen zes maanden na het sluiten van de kredietovereenkomst;*
 - c. *indien dit uitdrukkelijk door de kredietbank en de kredietnemer is overeengekomen.*

Artikelen 35 en 36 van het Bankreglement SON 2007 vervallen.

Artikel 35 Beoordeling aanvraag

De kredietbank legt de criteria vast die de kredietbank ten grondslag legt aan de beoordeling van een aanvraag schuldregeling door de aanvrager.

Artikel 36 Afwijzing aanvraag

1. *Indien de kredietbank besluit om de aanvraag voor een schuldregeling af te wijzen, doet de kredietbank hiervan schriftelijk mededeling aan de aanvrager onder opgaaf van redenen.*
2. *In de schriftelijke mededeling wordt tevens vermeld welke mogelijkheden tot het indienen van een klacht tegen de afwijzing van de aanvraag openstaan.*

Toelichting: Sinds de inwerkingtreding van de Gemeentelijke wet schuldhelpverlening zijn gemeenten verplicht om plannen op te stellen en hebben zij de mogelijkheid om beleidsregels op te stellen. Dit hebben bijna alle deelnemende gemeenten gedaan.

In deze beleidsregels wordt aangegeven onder welke voorwaarden toelating, weigering tot de Wgs of beëindiging toelating tot de Wgs plaatsvindt. De Stadsbank is hieraan gebonden zodat de artt 35 en 36 al jarenlang een dode letter zijn. Deze artikelen kunnen derhalve vervallen.

Tegelijkertijd met de inwerkingtreding van de Wgs hebben de deelnemende gemeenten besloten dat bezwaar en beroep tegen de op grond van de Wgs genomen beschikkingen via de gemeente loopt. De Stadsbank vervult hierin geen rol. Dit impliceert dat de rechtsbescherming van de burger optimaal, zelfs beter dan in het Bankreglement SON 2007, gewaarborgd is.

HOOFDSTUK VI

BUDGETBEHEER EN BUDGETBEGELEIDING

Paragraaf 4

Overige bepalingen

Artikel 46

Overige bepalingen

1. De Kredietbank stelt de rekeninghouder in de gelegenheid om via een digitaal platform inzage te verkrijgen in het verloop van de budgetbeheerrekening of verstrekt de rekeninghouder periodiek en kosteloos een afschrift van het verloop van de budgetbeheerrekening.
2. De Kredietbank is bevoegd aan de rekeninghouder een vergoeding in rekening te brengen voor de kosten van het budgetbeheer en voor het opnieuw verstrekken van een al eerder toegezonden periodiek afschrift en/of de eindafrekening.

Wijziging artikel 48 lid 1 van het Bankreglement SON 2007:

Artikel 48 Overige bepalingen

1. *De kredietbank verstrekt periodiek aan de rekeninghouder kosteloos een afschrift van het verloop van de budgetbeheerrekening.*

HOOFDSTUK VIII

KLACHTEN

Artikel 49

Klachtenprocedure

1. De Kredietbank draagt zorg voor een adequate behandeling van klachten van cliënten over financiële diensten, financiële producten en andere producten van de Kredietbank. De Kredietbank beschikt daartoe over een interne klachtenprocedure.
2. De interne klachtenprocedure voorziet in de behandeling van klachten van natuurlijke personen met betrekking tot de beslissing en de gang van zaken rond kredietverlening, schuldregeling, budgetbeheer én gedragingen jegens de begeleide, de cliënt, de kredietnemer, de rekeninghouder en de schuldenaar.
3. De Kredietbank geeft op afdoende wijze bekendheid aan het bestaan van een klachtenprocedure.
4. De klachtenregeling wordt bij afzonderlijk reglement door het Bestuur vastgesteld en dient in ieder geval de volgende bepalingen te bevatten:
 - a. de mogelijkheid om tegen een beslissing over de gang van zaken bij en een gedraging van de Kredietbank een klacht in te dienen;
 - b. de mogelijkheid om tegen een beslissing over en de gang van zaken bij de Kredietbank op de klacht als bedoeld onder a, beroep in te stellen;
 - c. de mogelijkheid om tegen een rechtshandeling van de Kredietbank een klacht in te dienen bij de gemeentelijke ombudsman, gemeentelijke ombudscommissie dan wel de Nationale ombudsman.
5. Met het oog op een adequate behandeling van klachten over de door de Kredietbank verleende diensten en producten beschikt de Kredietbank over een klachtenregister, waarbij tenminste wordt vastgelegd:
 - a. de naam en het adres van de cliënt die een klacht heeft ingediend;
 - b. de klacht, met de daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
 - c. een omschrijving van de klacht; en
 - d. een beschrijving van de wijze waarop de Kredietbank de klacht heeft behandeld;
 - e. de afhandeling en de opvolging.

Wijziging artikel 51 van het Bankreglement SON 2007:

Artikel 51 lid 5 van het Bankreglement SON 2007 is uitgebreid met sub e en in Bankreglement SON 2020 omgenummerd naar art 49.

Artikel 50 Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2020, waarin naar de Annex Bankreglement wordt verwezen, is nieuw.

Annex Bankreglement NVVK

In dit document worden op enkele artikelen van het Bankreglement aanvullende bepalingen vastgesteld en wordt een nadere uitleg gegeven. Deze aanvullingen op het Bankreglement zijn noodzakelijk om tegemoet te komen aan de bijzondere positie van de Kredietbanken binnen de landelijke wet- en regelgeving. Het gaat er dan om de landelijke regelgeving te vertalen naar de Kredietbanken. In deze annex zijn voor een belangrijk deel bepalingen overgenomen die eerder in de NVVK-Beleidsregels waren ondergebracht. De bepalingen in deze annex gelden - wanneer van toepassing en indien niet nader in de tekst toegelicht - onverkort voor Kredietbanken.

Ten aanzien van artikel 6, Betrouwbaarheid

De NVVK volgt de bepalingen die op Betrouwbaarheid in de wet- en regelgeving, zoals vastgelegd in artikel 4.10 van de Wft en de ter zake doende bepalingen van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo).

In aanvulling daarop geldt:

De Kredietbank stelt naast de wettelijk verplichte betrouwbaarheidstoets voor de beleidsbepalers, ook de betrouwbaarheid van de medewerkers en andere personen die zich onder zijn verantwoordelijkheid rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening, objectief vast.

De Kredietbank meldt aan het Bestuur schriftelijk het voornemen tot benoeming van:

- a. een persoon die het beleid van de Kredietbank bepaalt of mede bepaalt;
- b. een persoon die onderdeel is van een orgaan dat belast is met het toezicht op het beleid en de algemene gang van zaken van de Kredietbank.

De Kredietbank geeft geen uitvoering aan het voornemen, bedoeld in het eerste lid, voordat het Bestuur de betrouwbaarheid van de betrokken persoon objectief heeft vastgesteld.

Een persoon is betrouwbaar, indien:

- 1 hij een verklaring omtrent gedrag als bedoeld in de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens kan overleggen;
- 2 hij tien jaar voorafgaand niet failliet is verklaard of op hem de schuldsaneringsregeling niet van toepassing is verklaard;
- 3 hij weliswaar failliet is verklaard maar hij overeenkomstig artikel 212 Fw is gerehabiliteerd.

De leden 1 tot en met 3 zijn niet van toepassing op personen die zich op 1 januari 2009 al onder verantwoordelijkheid van de Kredietbank rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening.

In het geval dat het Bestuur heeft geconcludeerd dat de betrouwbaarheid niet (meer) buiten twijfel staat en uit de Wft zelf geen directe consequenties voortvloeien, stelt het Bestuur de Kredietbank en betrokkene hiervan in kennis.

Indien de Kredietbank in het kader van zijn normale bedrijfsvoering constateert dat zich een wijziging heeft voorgedaan in de voor de beoordeling van de betrouwbaarheid relevante gegevens met betrekking tot een persoon die het beleid van de kredietbank bepaalt of meebepaalt, stelt de Kredietbank het Bestuur daarvan onverwijld schriftelijk in kennis.

De beoordeling van de betrouwbaarheid kan achterwege blijven bij betrokkenen, indien ten aanzien van de (mede)beleidsbepaler(s) op grond van zijn (hun) aanstelling als lid (leden) van het Bestuur al een onderzoek naar de antecedenten heeft plaatsgevonden.

Ten aanzien van artikel 8, Integere en beheerste bedrijfsvoering

De NVVK volgt de bepalingen die op Betrouwbaarheid in de wet- en regelgeving, zoals in de artikelen 4:11, 4:13 en 4:15 van de Wft en de ter zake doende bepalingen van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo).

In aanvulling daarop geldt:

De bedrijfsvoering van de Kredietbank stelt het Bestuur in staat toezicht te houden op de naleving van de bij of krachtens de Wft gestelde regels.

De Kredietbank stelt procedures en maatregelen vast met betrekking tot de omgang met en vastlegging van incidenten.

De Kredietbank neemt naar aanleiding van een incident passende maatregelen. Deze maatregelen zijn gericht op het beheersen van de opgetreden risico's en het voorkomen van herhaling.

De Kredietbank informeert het Bestuur onverwijld omtrent incidenten.

De administratieve vastlegging van incidenten omvat tenminste de feiten en omstandigheden van het incident, informatie over de functie van degene of degenen die het incident heeft of hebben bewerkstelligd en de maatregelen die naar aanleiding van het incident zijn genomen.

De Kredietbank bewaart de aldus vastgelegde gegevens gedurende tenminste vijf jaar.

De Kredietbank informeert het Bestuur omtrent een incident indien:

- a. aangifte van het incident bij justitiële autoriteiten is of zal worden gedaan;
- b. het voortbestaan van de Kredietbank door het incident zou kunnen worden bedreigd of wordt bedreigd; of
- c. de ernst, de omvang of de overige omstandigheden van het incident in aanmerking genomen, het Bestuur in verband met haar toezichthoudende taak redelijkerwijs behoort te worden geïnformeerd.

De in het eerste lid bedoelde informatie betreft tenminste:

- a. de feiten en omstandigheden van het incident;
- b. informatie over de functie van degene of degenen die het incident heeft of hebben bewerkstelligd.

De Kredietbank is niet met personen verbonden in een formele of feitelijke zeggenschap die in zodanige mate ondoorzichtig is dat deze een belemmering vormt of kan vormen voor het adequaat uitoefenen van toezicht op de Kredietbank.

Ten aanzien van artikel 9, Zorgvuldige dienstverlening

Op grond van artikel 32 BGfo is de Kredietbank gehouden enkel financiële producten aan te bieden die rekening houden met de belangen de doelgroep in het algemeen en de klant in het bijzonder. De wijze waarop deze belangenafweging plaatsvindt is gesystematiseerd en kan door middel van klantprofielen worden vormgegeven.

Ten aanzien van artikel 9, Zorgvuldig Informatie- en Communicatiebeleid

De Wft en het BGfo kennen een uitgebreid stelsel van voorschriften ten aanzien van de informatieverstrekking aan de cliënt. De artikelen 49 tot en met 86 hebben achtereenvolgens betrekking op de algemene informatieverstrekking (artikel 49 tot en met 51 BGfo), de onverplichte precontractuele informatieverstrekking (artikelen 52 tot en met 56 BGfo), de verplichte precontractuele informatie (artikelen 57 tot en met 63 BGfo), de financiële bijsluiting (artikelen 64 tot en met 66 BGfo), de informatieverstrekking gedurende de looptijd van een overeenkomst (artikelen 67 tot en met 75), informatieverstrekking in het kader van een overeenkomst op afstand (artikelen 77 tot en met 80) en de overige bepalingen met betrekking tot zorgvuldige dienstverlening. Niet alle

bepalingen zijn gezien het takenpakket van de Kredietbank van belang. De Kredietbank moet in deze de juiste afwegingen maken.

Ten aanzien van artikel 10, Zorgvuldige dienstverlening en zorgvuldig informatie- en communicatiebeleid

Op grond van artikel 4:19 lid 2 Wft dient de ingevolge de Wet te verstrekken informatie feitelijk juist, begrijpelijk en niet misleidend te zijn. Deze hoofdregel is ook vastgelegd in artikel 9 lid 2 van het Bankreglement. In de praktijk is het echter niet eenvoudig vast te stellen of de verstrekte informatie al dan niet misleidend is. De AFM heeft in de Beleidsregel Informatieverstrekking vastgesteld aan welke voorwaarden zorgvuldige informatieverstrekking moet voldoen. De Beleidsregel is ook van toepassing op Kredietbanken.

Tav artikel 25, lid 2, Jaarlijks Kostenpercentage (JKP)

Voor de berekening van het JKP maakt de Kredietbank gebruik van de formule die in Bijlage A van het BGfo beschikbaar is. De formule geeft de gelijkwaardigheid weer van de kredietopnemingen enerzijds en de aflossingen en kosten anderzijds:

$$\sum_{k=1}^m c_k (1+x)^{-t_k} = \sum_{l=1}^m D_l (1+x)^{-s_l}$$

(de waarden die voor de berekening van deze formule nodig zijn, worden nader gedefinieerd in Bijlage A BGfo)

Het JKP wordt met inachtneming van aanvullende waarden en hypothesen ook voor de berekening van een hypothecaire lening berekend. Hiertoe gelden de bepalingen uit Bijlage B van het BGfo.

Stadsbank Oost Nederland
T.a.v. de heer C. Luttikhuis
Postbus 1393
7500BJ Enschede

Gemeente Hengelo

Postbus 18
7550 AA Hengelo

Onderwerp	Zaaknummer	Uw kenmerk	Datum
Vaststelling Bankreglement SON 2020	3165533		

Geachte heer Luttikhuis,

U heeft ons een gewijzigd bankreglement doen toekomen, met het verzoek dit voor 1 april 2021 vast te stellen. De wijzigingen ten opzichte van het bankreglement van 2007 heeft u in een apart document toegelicht.

Wij informeren u met deze brief dat de gemeenteraad van Hengelo het Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2020 heeft vastgesteld, onder gelijktijdige intrekking van het Bankreglement Stadsbank Oost Nederland 2007.

Met vriendelijke groet,
De gemeenteraad van Hengelo,
de griffier, de voorzitter,

Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.

Bezoekadres
Burgemeester van der
Dussenplein 1

E-mailadres
gemeente@hengelo.nl
Telefoonnummer
14-074