

Gedragcode

Sociale Kredietverlening

NEDERLANDSE VERENIGING VOOR VOLKSKREDIET (NVVK)

De leden van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), in aanmerking nemende dat:

- zij zich bezighouden met het verlenen van kredieten als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht en de Wet financiering decentrale overheden;
- zij daarmee een belangrijke economische en maatschappelijke taak vervullen;
- zij, zich bewust zijnde van hun verantwoordelijkheden, de kredietverlening willen uitoefenen zoals een goed kredietgever betaamt;

zijn in de Algemene Ledenvergadering van 31 mei 2007 overeengekomen bij de uitoefening van het kredietbedrijf, naast de wettelijke voorschriften, de Gedragscode Sociale Kredietverlening in acht te zullen nemen.

GEDRAGSCODE SOCIALE KREDIETVERLENING

TITEL 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1.1 Definities

In de Gedragscode Sociale Kredietverlening van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) wordt verstaan onder:

Doelgroep:	de kredietnemers die voldoen aan de eisen zoals gesteld in de Wet financiering decentrale overheden;
Doorlopend krediet:	een overeenkomst inzake geldkrediet waarbij de kredietnemer op verschillende tijdstippen geldsommen kan opnemen, voorzover het uitstaande saldo de kredietlimiet niet overschrijdt;
Financiële positie:	alle lopende betalingsverplichtingen van de kredietnemer inclusief rente alsmede alle achterstallige betalingsverplichtingen inclusief rente en kosten;
Geldkrediet:	het aan de kredietnemer ter beschikking stellen van een geldsom, waarbij de kredietnemer gehouden is ter zake één of meer betalingen te verrichten;
Inkomen:	inkomsten uit hoofde van een arbeidsverhouding, sociale zekerheidswetten, inkomensondersteunende maatregelen en overige componenten, die in redelijkheid en billijkheid tot het inkomen gerekend kunnen worden;
Kredietbank:	de gemeentelijke kredietbank als bedoeld in artikel 1:1 Wet op het financieel toezicht;
Kredietlimiet:	maximum bedrag van door een kredietnemer bij de kredietbank op te nemen geldsommen ter uitvoering van een overeenkomst inzake doorlopend krediet
Kredietnemer:	de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon waarmee de kredietbank een overeenkomst tot kredietverlening sluit;
Kredietsom:	geldsom die de kredietnemer in het kader van een overeenkomst inzake geldkrediet ter beschikking wordt gesteld, met dien verstande dat indien het doorlopend krediet betreft de kredietlimiet als die geldsom wordt aangemerkt;
Maandlast:	het bedrag dat de kredietnemer verschuldigd is aan betalingen ter zake van het krediet, berekend voor één kalendermaand;

NVVK:	de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, statutair gevestigd te Amsterdam;
Persoonlijke lening:	een overeenkomst inzake geldkrediet waarbij de kredietnemer een vooraf overeengekomen geldsom ter beschikking wordt gesteld en de kredietnemer aan de kredietgever een of meer betalingen doet;
Sociale kredietverlening:	kredietverlening als bedoeld in de Wet financiering decentrale overheden en waarbij de kredietnemer bewust wordt gemaakt van de risico's van het krediet, een individueel advies wordt gegeven en waarbij niet de omzet van de kredietbank prevaleert;
Sociaal krediet:	een krediet dat verstrekt wordt in het kader van sociale kredietverlening, niet zijnde een saneringskrediet als bedoeld in de Gedragscode Schuldregeling NVVK;
Wck:	Wet op het consumentenkrediet.

Artikel 1.2 Visie en uitgangspunten sociale kredietverlening

- De kredietbank neemt bij sociale kredietverlening de volgende uitgangspunten in acht: de kredietverlening levert een bijdrage aan een verbetering van de positie van de kredietnemer ten aanzien van werk, inkomen, zorg en/of welzijn;
- de kredietbank handelt zonder winstoogmerk;
- de kredietbank houdt zich bezig met maatschappelijk verantwoorde sociale kredietverlening en voorkomt overkreditering bij de kredietnemer;
- de kredietbank houdt rekening met de maatschappelijke en financiële context van de kredietnemer, waarbij in het bijzonder wordt gekeken of de kredietnemer gebruik heeft gemaakt van de beschikbare (inkomens)voorzieningen;
- de kredietbank verstrekt sociaal krediet en beoogt dit te doen tot het werkelijk voor het doel van de aanvrager benodigde bedrag;
- de kredietbank adviseert de kredietnemer bij voorkeur een aflopende (persoonlijke) lening om daarmee de kredietnemer zicht te geven op een situatie zonder (of met minder) schulden. De kredietbank kan ook kiezen voor een doorlopend krediet;
- de kredietbank is verplicht de kredietnemer een afwijzing van de kredietaanvraag te motiveren. Ook verplicht de kredietbank zich de kredietnemer te adviseren nadat een kredietaanvraag is afgewezen. In geval van een problematische schuldsituatie vindt verwijzing naar de schuldhulpverlening plaats;
- de kredietbank voert, zulks ter voorkoming van problematische schuldsituaties, een sociaal incassobeleid, gericht op het duurzaam oplossen van financiële problemen en de daaraan ten grondslag liggende oorzaken;
- de kredietbank kan aan de kredietverlening voorwaarden verbinden teneinde een goede nakoming van de betalingsverplichtingen uit de kredietovereenkomst te waarborgen;
- de kredietbank streeft bij sociale kredietverlening, niet zijnde een saneringskrediet, naar een zo laag mogelijk rentepercentage. Het rentepercentage dient in beginsel 2% lager te zijn dan het wettelijk geldende maximale rentepercentage;
- de kredietbank neemt in het kader van de vervulling van haar taak als sociale kredietverstrekker actief deel aan de ontwikkeling van producten die aansluiten bij de wensen van de doelgroep;
- de kredietbank voert op het gebied van sociale kredietverlening een actief en op de andere kredietbanken afgestemd communicatiebeleid.

Artikel 1.3 Toepassingsbereik

Deze Gedragscode is alleen van toepassing op consumptief krediet als bedoeld in de Wck.

TITEL 2 DOELGROEP EN KREDIETPRODUCTEN

Artikel 2.1 Doelgroep

Aanvragers van krediet die voldoen aan de voorwaarden gesteld in de Wet financiering decentrale overheden.

Artikel 2.2 Sociale kredietproducten

De kredietbank verstrekt de volgende sociale kredietproducten:

- persoonlijke lening;
- doorlopend krediet;

kredietverlening door een openbaar lichaam ter uitvoering van een wettelijke taak als bedoeld in artikel 1:20a van de Wet op het financieel toezicht.

De kredietverlening als bedoeld onder a en b vindt plaats binnen de kaders van de Wet financiering decentrale overheden.

TITEL 3 AANVRAAG

Artikel 3.1 Indienen van een aanvraag

Iedere natuurlijke persoon in Nederland die behoort tot de doelgroep, kan een aanvraag voor een sociaal krediet indienen.

Artikel 3.2 Aanvraagformulier

Een aanvraag voor een krediet wordt bij voorkeur ingediend met gebruikmaking van een volledig ingevuld en door de aanvrager ondertekend "Aanvraagformulier Krediet" van de NVVK.

De aanvrager moet zijn aanvraag voor een sociaal krediet indienen bij de kredietbank die werkt voor de gemeente waar de aanvrager in de gemeentelijke basisadministratie staat ingeschreven.

TITEL 4 BEOORDELING AANVRAAG

Artikel 4.1 Aanvullende criteria

Bij de beoordeling van de kredietaanvraag neemt de kredietbank, behoudens de criteria die voortvloeien uit de Wet op het financieel toezicht, de volgende criteria in acht:

- de kredietbank verstrekt geen sociaal krediet indien aan de aanvrager al een krediet is verstrekt ter hoogte van zijn maximale kredietlimiet, de aanvrager een aanvraag voor een minnelijke schuldregeling, een verzoek tot toepassing van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen dan wel een verzoek tot faillietverklaring heeft ingediend dan wel ten aanzien van de aanvrager een verzoek tot faillietverklaring door een derde is ingediend.

Wel kan een krediet worden verstrekt in de vorm van een oversluiting van een bestaand krediet, een herfinancieringskrediet in het kader van een schuldregeling, ter financiering van een buitengerechtelijk of gerechtelijk akkoord of indien kredietverlening in overeenstemming met artikel 297 lid 2 sub a Faillissementswet met toestemming van de bewindvoerder plaatsvindt;

- de kredietbank houdt bij de beoordeling van de kredietwaardigheid van de kredietnemer rekening met alle inkomsten en uitgaven van de aanvrager;
- de maximale kredietsom c.q. kredietlimiet wordt door de kredietbank aan de hand van haar schriftelijk vastgelegd acceptatiebeleid bepaald en daarbij wordt uitgegaan van een looptijd van maximaal 60 maanden;
- de kredietbank beoordeelt of de aanvrager gebruik maakt van de voor de aanvrager beschikbare landelijke en regionale (inkomens-)voorzieningen.

Artikel 4.2 Afwijzing aanvraag

De kredietbank wijst de aanvraag onder opgaaf van redenen en voorzien van een advies af.

TITEL 5 AANGAAN VAN DE KREDIETOVEREENKOMST

Artikel 5.1 Persoonlijke lening

Bij een persoonlijke lening bedraagt de maximale looptijd in beginsel 60 maanden. De kredietbank baseert de maximale kredietsom op artikel 4 lid 1 sub c. Artikel 1.2 sub j is van overeenkomstige toepassing.

Indien besloten wordt tot het verstrekken van een persoonlijke lening met een looptijd van meer dan 60 maanden, dan bedraagt de kredietsom niet meer dan hetgeen op basis van een looptijd van 60 maanden zou zijn verstrekt.

Artikel 5.2 Doorlopend krediet

De kredietbank kan met het oog op haar maatschappelijke taakstelling aan de aanvrager een doorlopend krediet verstrekken indien dit gezien het bestedingsdoel en de persoonlijke en financiële positie van de aanvrager verantwoord is.

De kredietbank baseert de maximale kredietlimiet op artikel 4 lid 1 sub c. De maandlast bedraagt tenminste 2% van de kredietlimiet. Artikel 1.2 sub j is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5.3 Zekerheden

De kredietbank kan in het kader van kredietverlening zekerheden bedingen.

De kredietbank is in het kader van het bedingen van zekerheden bij sociale kredietverlening gebonden aan de bepalingen van Hoofdstuk IV van de Wet op het consumentenkrediet en de bepalingen met betrekking tot zekerheden als bedoeld in het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 5.4 Kredietverlening ter uitvoering van een wettelijke taak

Bij kredietverlening ter uitvoering van een wettelijke taak is de kredietbank gebonden aan de bepalingen van de wettelijke regeling waarop de kredietverlening berust.

Artikel 5.5 Voorwaarden

- De kredietbank kan aan het sluiten van de kredietovereenkomst voorwaarden verbinden.
- De kredietbank kan aan de kredietverlening het sluiten van een overeenkomst tot budgetbeheer en/of een overeenkomst tot budgetbegeleiding als voorwaarde verbinden, indien dit, gezien de persoonlijke en financiële positie van de kredietnemer, van belang is voor het voorkomen van een problematische schuldsituatie en een goede nakoming van de verplichtingen uit de kredietovereenkomst.
- De kredietbank kan aan het sluiten van de kredietovereenkomst de voorwaarde verbinden, dat de aanvrager een volmacht verleent tot het invorderen van de maandlast bij de werkgever of uitkerende instantie.
- Op de overeenkomst tot budgetbeheer zijn de bepalingen van de Wet op het financieel toezicht van overeenkomstige toepassing.
- De kredietbank hanteert bij de kredietovereenkomsten en de algemene voorwaarden zoveel mogelijk de modellen van de NVVK.

TITEL 6 SOCIAAL INCASSOBELEID

Artikel 6.1 Algemeen

Het sociaal incassobeleid van de kredietbank brengt met zich mee, dat de kredietbank zich verdiept in en rekening houdt met de oorzaken en eventuele bijzondere omstandigheden die er toe hebben geleid dat de kredietnemer in financiële problemen is gekomen en daardoor de lopende betalingsverplichtingen uit de kredietovereenkomst niet meer of niet meer onder dezelfde voorwaarden kan nakomen.

Artikel 6.2 Inhoud van het sociaal incassobeleid

De kredietbank treedt actief in overleg met de kredietnemer teneinde de oorzaak van de betalingsachterstanden te achterhalen en te kunnen beoordelen op welke wijze de uitvoering van de kredietovereenkomst kan worden aangepast aan de gewijzigde financiële omstandigheden van de kredietnemer of welke andere maatregelen moeten worden genomen die de overeengekomen aflossing van het krediet kunnen waarborgen.

Het incassobeleid van de kredietbank is op zodanige wijze georganiseerd, dat betalingsproblemen vroegtijdig wordenesignaleerd en escalatie van financiële problemen wordt voorkomen.

De kredietbank stelt, alvorens een wijziging van de uitvoering van de kredietovereenkomst met de kredietnemer overeen te komen, vast of de kredietnemer zich wegens gewijzigde financiële omstandigheden in een problematische schuldsituatie bevindt.

Indien er sprake is van een problematische schuldsituatie verwijst de kredietbank de kredietnemer naar de schuldhulpverlenende instelling die voor de gemeente waar de kredietnemer staat ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie, de schuldhulpverlening verzorgt. De kredietbank werkt mee aan de totstandkoming van een schuldregeling, tenzij er sprake is van fraude, recidive of er sprake is van vervroegde opeisbaarheid als bedoeld in artikel 33 sub c onder 2°, 5° en 6° Wck. De kredietbank kan op grond van bijzondere omstandigheden van het geval anders beslissen.

De kredietbank verleent pas medewerking aan een schuldregeling na uitwinning van de bedongen zekerheden. Artikel 7.5 van de Gedragscode Schuldregeling NVVK is van overeenkomstige toepassing.

TITEL 7 BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

Artikel 7 Algemeen

Indien de kredietnemer te kennen geeft de relatie met de kredietbank te willen beëindigen, dan zal de kredietbank op verzoek en met toestemming van de kredietnemer informatie verstrekken aan de nieuwe kredietgever voor zover die informatie noodzakelijk is voor een verantwoorde financiële dienstverlening.

Indien de kredietbank zelf de nieuwe kredietgever is, gaat zij uitsluitend over tot het opvragen van de noodzakelijke informatie indien de aanvrager uitdrukkelijk toestemming heeft verleend tot het verstrekken van die informatie.

TITEL 8 RELATIEBEHEER

Artikel 8 Algemeen

De kredietbank verstrekt gedurende de looptijd van een kredietovereenkomst met een variabele kredietvergoeding de kredietnemer informatie over elke wijziging van de kredietvergoeding, waarbij de kredietbank de kredietnemer tevens tijdig informeert over het gewijzigde rentepercentage.

TITEL 9 REGISTRATIE

Artikel 9.1 BKR

De kredietbank is verplicht de kredietovereenkomst te registreren bij het Bureau Krediet Registratie te Tiel. De BKR Reglementering is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9.2 Registratie persoonsgegevens

De kredietbank is verplicht de kredietnemer te informeren over de opname van zijn persoonsgegevens in de persoonsregistratie van de kredietbank. Op deze persoonsregistratie is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing.

Artikel 9.3 Algemene bepaling

De registratie van de geanonimiseerde digitale productgegevens voortvloeiende uit de kredietovereenkomst zal plaatsvinden in overeenstemming met de landelijke richtlijnen van de NVMK, die voldoen aan de bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens.

TITEL 10 KLACHTEN

Artikel 10 Bevoegde instantie

De kredietbank draagt zorg voor een adequate behandeling van klachten van de kredietnemer over de kredietproducten en de door de kredietbank verrichte financiële diensten ten aanzien van deze kredietproducten. De kredietbank beschikt daartoe over een interne klachtenprocedure gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten.

De kredietbank is aangesloten bij Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, die belast is met geschillen ten aanzien van de kredietproducten en/of financiële diensten.

Klachten, voor zover deze betrekking hebben op de uitleg van of het handelen in strijd met deze Gedragscode, kunnen worden voorgelegd aan het Bestuur van de NVVK.

TITEL 11 GEBONDENHEID GEDRAGSCODE

Artikel 11 Algemeen

De Gedragscode Sociale Kredietverlening is bindend voor alle leden van de NVVK die zich met sociale kredietverlening bezighouden.

In deze Gedragscode Sociale Kredietverlening kunnen geen wijzigingen worden aangebracht dan met toestemming van de Algemene Ledenvergadering van de NVVK.

Toelichting Gedragscode Sociale Kredietverlening

TOELICHTING BIJ DE GEDRAGSCODE SOCIALE KREDIETVERLENING

Een nieuwe Gedragscode van de NVVK

De NVVK streeft van oudsher naar een professionalisering en uniformering van de dienstverlening van de leden op het terrein van schuldregeling, budgetbeheer en kredietverlening. De professionalisering en uniformering op het terrein van schuldregeling en budgetbeheer ligt verankerd in de Gedragscode Schuldregeling NVVK en de Gedragscode Budgetbeheer NVVK. Hieraan is een derde Gedragscode toegevoegd, te weten de Gedragscode Sociale Kredietverlening.

In opdracht van het Bestuur van de NVVK heeft de Commissie Sociaal Bankieren in 2005 een visie ontwikkeld ten aanzien van sociale kredietverlening door kredietbanken. In deze notitie wordt ten aanzien van sociale kredietverlening onder meer het volgende gesteld:

<<Sociale kredietverlening stelt burgers in staat te kunnen werken aan behoud of verbetering van hun positie ten aanzien van zaken als werk, inkomen, zorg en welzijn en onderscheidt zich van de commerciële kredietverlening doordat de belangen van de burger voorop worden gesteld, en niet die van de bank. Bij sociale kredietverlening wordt rekening gehouden met de totale maatschappelijke en financiële context van de burger. Zo wordt bij een kredietaanvraag bijvoorbeeld ook gekeken of de burger in voldoende mate gebruik maakt van de voor hem beschikbare (inkomens-)voorzieningen. Het aangeboden krediet voldoet aan de feitelijke behoefte van de burger.>>

In 2006 heeft de Commissie Sociaal Bankieren ten behoeve van het Bestuur en de leden een notitie over de achtergronden van de sociale kredietverlening en een notitie over de uitgangspunten van sociale kredietverlening opgesteld. Deze notities zijn in het Bestuur en de Algemene Ledenvergadering van de NVVK besproken en hebben als basis gediend voor de ontwikkeling van de Gedragscode Sociale Kredietverlening.

Visie en uitgangspunten Gedragscode Sociale Kredietverlening

De visie en uitgangspunten bij sociale kredietverlening zijn in de Gedragscode Sociale Kredietverlening opgenomen. Deze visie en uitgangspunten bieden daarmee richtlijnen voor de afzonderlijke kredietbanken om hun acceptatiebeleid invulling te geven. Het acceptatiebeleid blijft een eigen verantwoordelijkheid van de afzonderlijke kredietbanken, maar zij dienen wel de visie en uitgangspunten van de Gedragscode Sociale Kredietverlening in acht te nemen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het handelen zonder winstoogmerk, maatschappelijke verantwoorde sociale kredietverlening en het voorkomen van overkreditering.

Sociale kredietverlening heeft ook een preventief karakter. Voorkomen wordt dat mensen met een inkomen tot 130% van het bruto minimumloon in handen van dure postorderbedrijven worden gedreven en de aanschaf van duurzame gebruiksgoederen via kaartmaatschappijen regelen.

Sociale kredietverlening kan niet los worden gezien van de visie van de NVVK op het terrein van schuldhulpverlening. In het kader van de vernieuwing schuldhulpverlening wordt ook sociale kredietverlening duidelijk als instrument gezien om problematische schulden te voorkomen. Sociale kredietverlening biedt mensen ook de mogelijkheid om aan hun financiële behoefte zelf invulling te geven, omdat persoonlijke leningen kunnen worden over gesloten en daarmee de gecreëerde kredietruimte opnieuw kan worden benut. Een persoonlijke lening biedt bij uitstek de mogelijkheid om de financiële positie van de kredietnemer te beoordelen en te bezien of gezien zijn financiële positie, deze is immers aan wisselingen onderhevig, de hernieuwde kredietverlening maatschappelijk en financieel verantwoord is. Een doorlopend krediet behoort zeker tot de mogelijkheden, maar daarbij speelt het renterisico voor een kredietnemer een belangrijke rol.

Een doorlopend krediet kan bijvoorbeeld worden verstrekt aan iemand die eerst een aantal persoonlijke leningen heeft gehad en daarmee heeft aangetoond over de juiste betalingsdiscipline te beschikken. Dit mede in verband met het uitgangspunt van de Wet op het financieel toezicht, waarin van de kredietgever wordt verlangd dat hij alleen verantwoorde kredieten verstrekt. Daarvoor is een analyse van de financiële positie van de potentiële kredietnemer onontbeerlijk.

Artikelgewijze toelichting

Hieronder wordt een toelichting gegeven op de artikelen van de Gedragscode Sociale Kredietverlening. Er wordt alleen een toelichting gegeven op de artikelen voor zover dit voor een goede uitleg van belang is.

Considerans

De considerans van de Gedragscode Sociale Kredietverlening bevat de visie van waaruit sociale kredietverlening door kredietbanken plaatsvindt. Naast de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Wet financiering decentrale overheden (Wet Fido), zijnde de wettelijke kaders waarbinnen sociale kredietverlening dient plaats te vinden, wordt hier ook gewezen op de belangrijke economische en maatschappelijke taak die kredietbanken vervullen. Kredietbanken zijn zich bewust van hun verantwoordelijkheden en willen de kredietverlening dan ook uitoefenen zoals een goed kredietgever betaamt.

TITEL 1 ALGEMENE BEPALINGEN

In titel 1 zijn de algemene bepalingen opgenomen.

Artikel 1.1 Definities

Dit artikel bevat de definities van de begrippen die in de Gedragscode worden gehanteerd.

Doelgroep

De doelgroep wordt bepaald door de Wet Fido. Kredietbanken mogen krediet verstrekken aan:

- kredietnemers met een inkomen tot 130% van het bruto minimumloon;
- kredietnemers met een beschadigd kredietverleden of problematische schulden;
- kredietnemers die zonder extra zekerheden (zoals borgstelling) geen krediet kunnen krijgen.

Bij <<kredietnemers met een beschadigd kredietverleden of met problematische schulden>> gaat het om kredietnemers met een achterstandsmelding bij Bureau Krediet Registratie te Tiel.

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

- sprake is van borgstelling door de overheid of een overheidsinstelling; of
- de kredietnemer een leeftijd heeft van 65 jaar of ouder; of
- de kredietnemer een tijdelijke verblijfsvergunning heeft; of
- de kredietnemer beschikt over een schriftelijke afwijzing voor een gelijke kredietaanvraag bij een financiële instelling met een vergunning op grond van de Wft.

Doorlopend krediet

De definitie van <<doorlopend krediet>> is ontleend aan art. 1 sub h onder 1° van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

Financiële positie

De financiële positie van de kredietnemer is van belang om de kredietwaardigheid van de kredietnemer te beoordelen. Daarom bepaalt art. 113 lid 1 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft dat een kredietgever geen overeenkomst inzake krediet met een kredietnemer aangaat waarvan de krediet som of de kredietlimiet ten minste \geq 1.000,- bedraagt, indien de kredietgever niet beschikt over voldoende schriftelijke of op een andere duurzame drager vastgelegde informatie over de financiële positie van de kredietnemer om te kunnen beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is. Deze bepaling is mede ingegeven om overkreditering te voorkomen.

Geldkrediet

De definitie van <<geldkrediet>> is ontleend aan art. 1.1 Wft. De wetgever maakt in dit artikel analoog aan de gedeeltelijk vervallen Wck onderscheid tussen geldkrediet en goederenkrediet.

Inkomen

De omschrijving van het begrip <<inkomen>> is ontleend aan art. 1.1 Gedragscode Schuldregeling. Voor de toelichting op dit begrip wordt verwezen naar de daarbij behorende toelichting.

Kredietbank

In art. 1.1 Wft wordt de <<kredietbank>> omschreven als een aanbieder van krediet die is opgericht door een of meer gemeenten. De wetgever gaat overigens uit van de term <<gemeentelijke kredietbank>>. Dit ter onderscheiding van de reguliere kredietbanken.

Kredietlimiet

De definitie van <<kredietlimiet>> is ontleend aan art. 1 sub t onder 1° Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

Kredietnemer

De definitie van <<kredietnemer>> is ontleend aan de definitie van consument in art. 1.1 Wft. De kredietnemer dient te staan ingeschreven in de gemeentelijke basisadministratie.

Krediet som

De definitie van <<krediet som>> is ontleend aan art. 1 sub u onder 1° Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

Maandlast

De definitie van <<maandlast>> is ontleend aan art. 1 sub w Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

Persoonlijke lening

De definitie van <<persoonlijke lening>> is ontleend aan de definitie van <<krediet>> als bedoeld in art. 1.1 Wft.

Sociale kredietverlening

In de Wet Fido wordt bepaald, dat kredietbanken alleen krediet mogen verstrekken in het kader van de uitoefening van haar publieke taak. Deze begrenzing is ook overgenomen in art. 4:37 Wft bij de verplichting van het college van burgemeester en wethouders om ten aanzien van de bedrijfsvoering van de kredietbank een reglement op te stellen.

In de herziene Wet Fido worden de mogelijkheden van de kredietbanken ten aanzien van de kredietverstrekking in het kader van de uitoefening van haar publieke taak, verankerd. De wetgever geeft in de herziene Wet Fido aan wat in dit verband onder sociale kredietverlening moet worden verstaan.

De Wet Fido geeft de wettelijke kaders aan waarbinnen kredietverlening door kredietbanken met gebruik van publieke middelen mogelijk is. Sociale kredietverlening heeft in de optiek van de NVVK ook nog een andere functie. Via sociale kredietverlening wil de NVVK kredietnemers bewust maken van de risico's die aan kredietverlening zijn verbonden en in die zin heeft sociale kredietverlening een opvoedend en preventief karakter. Kortom: kredietverlening met een sociaal gezicht.

Aan sociale kredietverlening is altijd een advies gekoppeld. Bij advisering is art. 4:23 Wft van belang. De kredietbank dient hierbij in het belang van de kredietnemer informatie in te winnen over de financiële positie en de ervaring van de kredietnemer met het financiële product.

Bij sociale kredietverlening prevaleert niet de omzet van de kredietbank. Kredietbanken hebben geen winstoogmerk zoals reguliere kredietbanken. Hiermee is echter niet gezegd, dat gemeentelijke kredietbanken geen winst mogen maken. Het maken van winst is echter geen doel op zich. De eventuele winst kan worden geïnvesteerd in de andere financiële producten die door de kredietbanken worden aangeboden, bijvoorbeeld schuldregeling en budgetbeheer. Beide producten vallen niet onder de Wft.

Sociaal krediet

De term <<sociaal krediet>> kent geen wettelijke status en komt daarom ook niet in de Wft voor.

Onder <<sociaal krediet>> wordt niet het <<saneringskrediet>> als bedoeld in de Gedragscode Schuldregeling NVVK verstaan.

Artikel 1.2 Visie en uitgangspunten

In de inleiding is aangegeven, dat de visie en uitgangspunten van sociale kredietverlening zijn ontleend aan de visienota sociale kredietverlening, de notitie achtergrondinformatie sociale kredietverlening en de notitie uitgangspunten sociale kredietverlening.

De visie en uitgangspunten zijn geformuleerd als open normen. Van de leden van de NVVK wordt verwacht dat zij handelen in de geest van de visie en de uitgangspunten.

Bij de vaststelling van het rentepercentage moet in beginsel niet alleen rekening worden gehouden met de norm van 2%, maar ook moet sprake zijn van marktconforme tarieven en moet acht worden geslagen op het gemeentelijk minimabeleid.

Artikel 1.3 Toepassingsbereik

De Gedragscode Sociale Kredietverlening is alleen van toepassing op kredietverlening als bedoeld in de Wck. Dit betekent, dat bijvoorbeeld hypothecaire kredietverlening, kredietverlening aan startende ondernemers en het woningverbeteringskrediet niet onder de reikwijdte van deze Gedragscode vallen.

TITEL 2 DOELGROEP EN KREDIETPRODUCTEN

In titel 2 worden de doelgroep omschreven en de producten die kredietbanken aanbieden, beschreven. Mede in verband met art. 1.2 sub k van de Gedragscode Sociale Kredietverlening kan de omschrijving van sociale kredietproducten aan verandering onderhevig zijn.

Artikel 2.1

De doelgroep van kredietverlening wordt begrensd door de Wet Fido. Zie ook de toelichting bij de definitie van <<doelgroep>> in art. 1.1 van de Gedragscode Sociale Kredietverlening.

Artikel 2.2

Bij de sociale kredietproducten wordt een onderscheid gemaakt tussen <<persoonlijke lening>>, <<doorlopend krediet>> en <<kredietverlening door een openbaar lichaam ter uitvoering van een wettelijke taak>>.

In art. 1.1 van de Gedragscode Sociale Kredietverlening zijn de definities van <<persoonlijke lening>> en <<doorlopend krediet>> al toegelicht. Volstaan wordt hier met een verwijzing naar deze definities.

In art. 1:20 sub a Wft wordt bepaald, dat de Wft niet van toepassing is op het door een openbaar lichaam ter uitvoering van een wettelijke taak aanbieden van krediet. Volgens de Memorie van Toelichting bij de vierde nota van wijziging Wft gaat het hier om kredietverlening door gemeentelijke sociale diensten, door de directie studiefinanciering en andere kredietverlening door de overheid in het kader van subsidiëring, bevordering van eigen woningbezit en dergelijke. Hoewel kredietverlening door kredietbanken plaatsvindt in het kader van de publieke taak op grond van de Wet Fido, betekent dit niet dat kredietverlening door kredietbanken is uitgezonderd van de toepassing van de Wft.

TITEL 3 AANVRAAG

In titel 3 wordt de aanvraag voor een sociaal krediet behandeld.

Artikel 3.1

Iedere natuurlijke persoon in Nederland die tot de doelgroep behoort, kan een aanvraag voor een sociaal krediet indienen. Voor de definitie van <<doelgroep>> wordt verwezen naar art. 1.1 van de Gedragscode Sociale Kredietverlening.

De doelgroep van de kredietbank wordt niet alleen begrensd door de Wet Fido. Kredietverlening vindt alleen plaats aan natuurlijke personen die in Nederland verblijven. Er wordt dus geen krediet verstrekt aan ondernemers en ook niet aan Nederlanders die in het buitenland verblijven. Kredietverlening aan natuurlijke personen die niet over de Nederlandse nationaliteit beschikken, is niet uitgesloten. Wel geldt als voorwaarde, dat sprake is van een rechtmatig verblijf in Nederland. De kredietnemer met een buitenlandse nationaliteit moet dus aan de hand van een verblijfsdocument kunnen aantonen dat er sprake is van een <<rechtmatig verblijf>>.

Advies

Bij kredietverlening aan natuurlijke personen met een verblijfsrechtelijke status wordt geadviseerd om de looptijd van de kredietovereenkomst af te stemmen op de duur van de verblijfsvergunning. Indien kan worden aangetoond dat de verblijfsrechtelijke status herhaaldelijk is verlengd, kan worden overwogen om hiervan af te wijken. Of een kredietbank hiertoe overgaat, behoort tot het eigen acceptatiebeleid van de kredietbank.

Zoals in de inleiding al is opgemerkt, speelt bij het verstrekken van het krediet ook het eigen acceptatiebeleid van de kredietbank een rol. De Wft benadrukt ook het eigen acceptatiebeleid als instrument om te beoordelen of kredietverlening verantwoord is. Het acceptatiebeleid van de kredietbank moet ten grondslag liggen aan de beslissing om al dan niet tot kredietverlening over te gaan.

Art. 115 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft verplicht de kredietbanken ook om de criteria die ten grondslag liggen aan de beoordeling van de kredietaanvraag vast te leggen en ook deze bij de beoordeling van de kredietaanvraag toe te passen.

Artikel 3.2

De NVVK heeft ten behoeve van de kredietbanken een <<Aanvraagformulier Krediet>> ontwikkeld. De kredietbanken maken bij voorkeur gebruik van dit formulier.

De kredietnemer moet zijn aanvraag indienen bij de kredietbank die werkt voor de gemeente waar de kredietnemer in de gemeentelijke basisadministratie staat ingeschreven. Dit betekent in de praktijk dat niet door alle natuurlijke personen in Nederland een aanvraag voor een krediet kan worden ingediend. Er zijn namelijk gemeenten die geen samenwerkingsverband met een kredietbank hebben. Kredietverlening kan wel plaatsvinden aan niet tot het werkgebied behorende natuurlijke personen als extra zekerheden (pand of borgtocht) kunnen worden bedongen. Op deze wijze wordt sociale kredietverlening voor alle natuurlijke personen in Nederland bereikbaar.

Sociale kredietverlening kan plaatsvinden in het kader van het gemeentelijk armoedebeleid. In het kader van het gemeentelijk armoedebeleid zijn vaak afspraken gemaakt met een kredietbank of een reguliere bank terzake het verstrekken van sociaal krediet. Indien een kredietbank het voornemen heeft een sociaal krediet te verstrekken aan een inwoner van een gemeente die niet tot zijn werkgebied behoort, dient voorafgaand bij de desbetreffende gemeente geïnformeerd te worden of er al afspraken zijn gemaakt met een andere (gemeentelijke) kredietbank en dient met deze kredietbank in overleg te worden getreden, zodat niet wordt getreden in het lokale armoedebeleid.

TITEL 4 BEOORDELING AANVRAAG

In titel 4 zijn de algemene bepalingen ten aanzien van de beoordeling van de kredietaanvraag opgenomen. Bij de beoordeling van de kredietaanvraag moeten de kredietbanken mede bedacht zijn op art. 115 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft. Zie de toelichting bij art. 3.1 Gedragscode Sociale Kredietverlening. Op grond van art. 115 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft moet de kredietbank zijn acceptatiebeleid vastleggen.

Artikel 4.1

Een kredietbank vertrekt geen nieuw sociaal krediet als er al sprake is van lopende financiële verplichtingen en de volledige aflossingscapaciteit in beslag is genomen. Er wordt ook geen sociaal krediet verstrekt als de aanvrager een aanvraag voor een minnelijke schuldregeling, een verzoek tot toepassing van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen of een verzoek tot faillietverklaring heeft ingediend. Ook als een derde het faillissement van de aanvrager heeft ingediend, wordt geen sociaal krediet verstrekt.

Een kredietbank kan wel een sociaal krediet verstrekken, indien er sprake is van een oversluiting van een bestaand krediet, het gaat om een herfinanciering in het kader van een minnelijke schuldregeling of het sociaal krediet dient ter financiering van een gerechtelijk of buitengerechtelijk akkoord (sub a).

Een kredietbank houdt bij de beoordeling van de kredietwaardigheid van de kredietnemer rekening met alle inkomsten en uitgaven van de aanvrager. Het inkomen en de uitgaven zijn alleen van belang bij de beoordeling van de kredietwaardigheid van de kredietnemer en daarmee voor de beoordeling of er sprake is van verantwoorde kredietverlening (en dus geen overkreditering) (sub b).

De berekening van de hoogte van de krediet som (persoonlijke lening) dan wel het kredietlimiet (doorlopend krediet) is afhankelijk van het eigen acceptatiebeleid van de kredietbank.

Normering sociale kredietverlening

Algemeen

Bij schuldregeling en sociale kredietverlening is sprake van gelijke gezinssituaties. De normering (aflossing en rente) van de kredietverlening kan niet los worden gezien van de normering in het kader van de vernieuwing schuldhelpverlening. Uitgangspunt bij de vernieuwing schuldhelpverlening is een minimale aflossingscapaciteit afhankelijk van de gezinssituatie en gerelateerd aan de geldende bijstandsnormen. De kredietbanken worden naar verwachting bij kredietverlening en schuldregeling als betrouwbare partner gezien als van een gelijke normering wordt uitgegaan.

Normering kredietverlening

Op advies van de Commissie Sociaal Bankieren en de Werkgroep Normering Kredietverlening wordt bij sociale kredietverlening uitgegaan van de volgende uitgangspunten:

de krediet som wordt bij een persoonlijke lening gebaseerd op de maandlast en een looptijd van maximaal 60 maanden;

de kredietlimiet van een doorlopend krediet is nooit hoger dan hetgeen op basis van een persoonlijke lening met een looptijd van 60 maanden kan worden verstrekt. De maandlast bedraagt vervolgens (minimaal) 2% van de kredietlimiet. De theoretische looptijd van het krediet kan daarmee langer zijn dan 60 maanden, waardoor de werkelijke maandlast lager kan zijn.

Argumenten verschillende looptijden schuldregeling en sociale kredietverlening.

Bij de klassieke opbouw van schulden is vaak sprake van een langdurig voortraject met beslaglegging. Gezien het voortraject en de gevolgen van de schuldregeling (de schuldenaar komt in de regel voor een periode van 8 jaar niet in aanmerking voor een krediet) past hier een maximale inspanningsverplichting van 36 maanden. Gedurende deze periode is de schuldenaar niet in staat te investeren in zijn eigen financiële huishouding.

Bij kredietverlening is sprake van een geheel andere situatie. Een sociaal krediet biedt de kredietnemer de mogelijkheid blijvend te investeren in zijn financiële huishouding, omdat na een periode van aflossingen een verzoek tot oversluiting van het krediet kan worden gevraagd en daarmee de kredietruimte kan worden geëffectueerd. Sociale kredietverlening is vooral gericht op de aanschaf van duurzame gebruiksgoederen en is daarmee een voorliggende voorziening in het kader van de Wet werk en bijstand. De looptijd kan dus langer zijn. Bovendien vinden de kredietbanken dat consumptieve kredieten theoretisch binnen vijf jaar afgelost moeten kunnen zijn, zodat geen langdurige afhankelijkheid van een krediet ontstaat. Een termijn van maximaal 60 maanden wordt als een acceptabele termijn gezien.

Sociale kredietverlening door gemeentelijke kredietbanken dient een alternatief te zijn voor bijvoorbeeld postorderbedrijven en creditcardmaatschappijen. Tegelijkertijd is het vanuit sociaal oogpunt niet verdedigbaar om mensen langer dan 60 maanden te laten afbetalen aan een krediet. Er is daarom gekozen voor een korte looptijd dan thans in de markt gebruikelijk is.

Bij de beoordeling van de kredietaanvraag controleert de kredietbank of de aanvrager gebruik maakt van de beschikbare landelijke en regionale (inkomens)voorzieningen. Deze voorzieningen kunnen immers van belang zijn voor het bepalen van het uiteindelijke inkomen. Zie tevens de definitie van <<inkomen>> in art. 1.1 Gedragscode Sociale Kredietverlening en de toelichting hierboven.

Artikel 4.2

De kredietbank wijst een aanvraag voor een krediet altijd af onder opgaaf van redenen. De kredietbank geeft de kredietnemer hierbij een advies, bijvoorbeeld een lager kredietbedrag of een ander kredietproduct. Hierbij zijn de adviesregels van de Wft van belang.

TITEL 5 AANGAAN VAN DE KREDIETOVEREENKOMST

In deze titel zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op het aangaan van de kredietovereenkomst. Ten aanzien van de berekening van de krediet som en kredietlimiet kan door de NVVK een rekenmethodiek worden ontwikkeld.

Artikel 5.1

De looptijd bij een persoonlijke lening bedraagt maximaal 60 maanden. De kredietbanken sluiten hiermee aan bij de op de markt van kredietverlening gebruikelijke looptijd van persoonlijke leningen.

In art. 4.1 sub c Gedragscode Sociale Kredietverlening is bepaald, dat de maximale krediet som wordt bepaald aan de hand van het schriftelijke acceptatiebeleid van de kredietbank. De looptijd bedraagt wel maximaal 60 maanden. Deze bepaling heeft dus alleen betrekking op de vaststelling van de hoogte van de krediet som. Dit zegt echter niets over de looptijd van de persoonlijke lening. Op basis van dit artikel kan de kredietbank maatwerk leveren en kan worden gekozen voor een langere looptijd, bijvoorbeeld 72 maanden (lid 2). De krediet som bedraagt echter nooit meer dan de aflossingscapaciteit vermenigvuldigd met 60 maanden.

Artikel 5.2

De kredietbanken wordt, in het kader van de visie en uitgangspunten van sociale kredietverlening, gevraagd een terughoudend beleid te voeren ten aanzien van het verstrekken van doorlopend krediet. Het verstrekken van doorlopend krediet kan met het oog op de maatschappelijke taakstelling van de kredietbank een doorlopend krediet verstrekken indien dit gezien het bestedingsdoel en de persoonlijke en financiële positie van de aanvrager verantwoord is. In de toelichting bij de definitie van <<doorlopend krediet>> is hierover al iets gezegd.

De kredietlimiet bij een doorlopend krediet wordt bepaald aan de hand van het schriftelijke acceptatiebeleid van de kredietbank. Wel moet bij het bepalen van de kredietlimiet worden uitgegaan van de berekening van de krediet som bij een persoonlijke lening.

Artikel 5.3

Een kredietbank kan bij sociale kredietverlening bepaalde zekerheden bedingen, zoals een recht van pand of een borgstelling. Hierbij is de kredietbank gebonden aan de bepalingen van Hoofdstuk IV Wck. Zie in dit verband ook art. 5 lid 2 Wck en de toelichting bij de modelovereenkomst persoonlijke lening ten aanzien van de mogelijkheid van het bedingen van zekerheden.

Artikel 5.4

Zie de toelichting bij art. 2.2 Gedragscode Sociale Kredietverlening. Kredietverlening ter zake de uitvoering van een wettelijke taak is gebonden aan de voorschriften van de wettelijke regeling waarop de kredietverlening is gebaseerd.

Artikel 5.5

De kredietbank kan aan de sociale kredietverlening voorwaarden verbinden. Indien budgetbeheer wordt uitgevoerd anders dan in het kader van schuldhulpverlening is het budgetbeheer gebonden aan de regels van de Wft. Er geldt alleen een vrijstelling van de regels van de Wft indien budgetbeheer plaatsvindt in het kader van hulpverlening. Sociale kredietverlening kan niet worden gezien als hulpverlening in het kader van de Wft.

Op grond van artikel 33 lid 1 sub b Wck is een kredietovereenkomst nietig voor zover daarbij de kredietnemer zich verplicht tot het aangaan van een andere overeenkomst, anders dan in geval:

uitdrukkelijk aan de kredietnemer het recht wordt toegekend te bepalen met welke wederpartij die overeenkomst zal worden aangegaan;

de overeenkomst verplicht tot het aanhouden van een betaalrekening bij de kredietgever, door middel waarvan de uit de kredietovereenkomst voortvloeiende bepalingen dienen plaats te vinden en waaraan voor de kredietnemer geen kosten worden verbonden.

Als bij het sluiten van de kredietovereenkomst budgetbegeleiding als voorwaarde wordt gesteld, is het hierboven bepaalde onder 1e van toepassing. De kredietnemer is dus vrij in zijn keuze van de budgetbegeleider. Als aan het sluiten van de kredietovereenkomst budgetbeheer als voorwaarde wordt gesteld, is het hierboven bepaalde onder 2e van toepassing. Hieraan mogen dan voor de kredietnemer geen kosten verbonden zijn.

TITEL 6 SOCIAAL INCASSOBELEID

Deze titel bevat bepalingen over het incassobeleid van kredietbanken bij sociale kredietverlening.

Artikel 6.1

De kredietbank brengt in zijn sociaal incassobeleid de relatie met haar schuldregelende taak tot uitdrukking. Van de kredietbank als sociale kredietverstrekker mag meer begrip worden gevraagd voor een kredietnemer die door bijzondere omstandigheden in financiële problemen is gekomen dan van een commerciële kredietverstrekker. Dit brengt de bijzondere taakstelling van kredietbanken met zich mee.

Artikel 6.2

In dit artikel wordt op hoofdlijnen inhoud gegeven aan het sociaal incassobeleid.

Van de kredietbank als sociale kredietverstrekker mag worden verwacht, dat zij zelf de kredietnemer benadert indien deze zijn maandelijkse betalingsverplichtingen niet meer nakomt. Bezien moet worden of in het kader van de bestaande kredietovereenkomst aanpassingen kunnen worden aangemaakt dan wel maatregelen worden genomen om de maandelijkse betalingsverplichtingen te waarborgen. Hierbij kan bijvoorbeeld een instrument als budgetbeheer worden ingezet of een inningsvolmacht worden afgegeven (lid 1).

Een wijziging van de kredietovereenkomst is alleen mogelijk als de kredietnemer zich niet in een problematische schuldsituatie bevindt (lid 3). Is er sprake van een problematische schuldsituatie, dan dient verwijzing naar de schuldhulpverlening plaats te vinden (lid 4).

Het voorkomen van financiële problemen bij de kredietnemer is mede het doel van sociale kredietverlening. Hierbij pas ook een zodanig debiteurenbeheer (incassobeheer), dat financiële problemen vroegtijdig worden gesignaleerd. Dit voorkomt escalatie van financiële problemen en past ook bij de sociale taakstelling van de kredietbanken (lid 2).

Indien de kredietbank zekerheden heeft bedongen, wordt na uitwinning daarvan loyaal medewerking verleend aan minnelijke schuldregelingen. Hierbij geldt wel de beperking dat alleen medewerking wordt verleend aan minnelijke schuldregelingen door leden van de NVVK of gemeenten. Laatstgenoemden dienen daarbij wel te handelen conform de Gedragscode Schuldregeling NVVK. Zie in dit verband ook de voorwaarden voor medewerking van de Belastingdienst aan minnelijke schuldregelingen als vermeld in de Leidraad Invordering 1990.

TITEL 7 BESCHERMING PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

In deze titel is een bepaling opgenomen ten aanzien van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de kredietnemer.

Artikel 7

Deze bepaling is gebaseerd op art. 5 Gedragscode van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN).

TITEL 8 RELATIEBEHEER

In titel 8 is een bepaling opgenomen ten aanzien van het relatiebeheer.

Artikel 8

Art. 8 van de Gedragscode Sociale Kredietverlening is gebaseerd op 68 lid 1 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

TITEL 9 REGISTRATIE

In deze titel zijn bepalingen opgenomen ten aanzien van de registratie van schuldregelingen.

Artikel 9.1

Op grond van art. 4:32 Wft is een aanbieder van krediet verplicht om deel te nemen aan een stelsel van kredietregistratie. In Nederland bestaat er maar één stelsel van kredietregistratie, te weten het Centraal Krediet Informatiesysteem van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. De kredietbanken zijn in het kader van kredietregistratie gebonden aan de reglementering van BKR.

Artikel 9.2

In het kader van de kredietregistratie is de kredietbank verplicht de gegevens van de kredietnemer op te nemen in de eigen persoonsregistratie. Hierop is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing.

Artikel 9.3

De NVVK heeft een landelijke database ontwikkeld waarin de statistische gegevens met betrekking tot sociale kredietverlening worden verzameld en geanalyseerd. Het gaat hierbij om anonieme gegevens. Met het verstrekken van gegevens zal verantwoord worden omgegaan. Op deze database is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing. De gegevens zijn uitsluitend bedoeld voor statistische doeleinden.

TITEL 10 KLACHTEN

In deze titel wordt de mogelijkheid van het indienen van klachten geregeld.

Artikel 10

Art. 10 van de Gedragscode Sociale Kredietverlening is gebaseerd op art. 4:17 Wft.

Op grond van art. 4:17 Wft moet de kredietbank zorgdragen voor een adequate behandeling van klachten van kredietnemers. Daartoe moet de kredietbank beschikken over een interne klachtenprocedure gericht op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten. Tevens moet de kredietbank zijn aangesloten bij een door de Minister van Financiën erkende geschilleninstantie. In het kader van de Wft is alleen de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) als geschilleninstantie erkend.

Klachten die betrekking hebben op de uitleg van de Gedragscode Sociale Kredietverlening kunnen niet worden voorgelegd aan het KiFiD. Hiervoor blijft het Bestuur van de NVVK bevoegd. Dit geldt ook voor zover de klachten betrekking hebben op bejegening van de kredietnemer. Ten aanzien van deze zaken is ook de Nationale Ombudsman of de gemeentelijke ombudsman bevoegd.

TITEL 11 GEBONDENHEID GEDRAGSCODE

De Gedragscode Sociale Kredietverlening is bindend voor alle leden van de NVVK die zich met kredietverlening onder de Wet Fido en Wft bezighouden. Het lidmaatschap van de NVVK brengt met zich mee, dat de leden zich dienen te houden aan de statuten en reglementen van de vereniging. In de Gedragscode Sociale Kredietverlening kan alleen een wijziging worden aangebracht met instemming van de Algemene Ledenvergadering van de NVVK.