

## **Gedragcode van de VFN**

De leden van de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (VFN),

in aanmerking nemende dat:

- zij zich bezighouden met het verstrekken van financiële diensten, waaronder met name consumptief en ander krediet in diverse vormen;
- zij daarmee een belangrijke economische en maatschappelijke taak vervullen;
- het voor een adequate vervulling van deze rol van wezenlijk belang is dat de integriteit van de leden van de VFN boven alle twijfel is verheven;
- zij streven naar een integere en betrouwbare dienstverlening aan hun cliënten;
- zij een wezenlijke bijdrage willen leveren aan de integriteit van de bedrijfstak door een zo doelmatig mogelijke fraudepreventie en –bestrijding;
- zij, zich bewust zijnde van hun verantwoordelijkheden, de financiële dienstverlening, waaronder kredietverstrekking, en de daarmee verband houdende activiteiten willen uitoefenen op een wijze die een goed kredietgever betaamt;

zijn in de Algemene Ledenvergadering van 26 april 2001 overeengekomen, bij de uitoefening van hun bedrijf, naast de wettelijke voorschriften en de binnen de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland overeen te komen regelingen, de volgende gedragscode in acht te zullen nemen en het toezicht op de naleving ervan op te dragen aan een Commissie van Toezicht.

## 1. Definities en werkingssfeer

1. In het kader van deze gedragscode wordt verstaan onder:

Financier:	het lid van de VFN
Cliënt:	de natuurlijke persoon die zich tot een VFN-lid wendt voor de afname van een financiële dienst en daarbij handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen
Commissie van Toezicht:	de commissie, ingesteld door de VFN, waarvan de leden worden benoemd door de Algemene Ledenvergadering, en waarvan het reglement is opgenomen als bijlage 1 bij deze gedragscode.

2. Deze gedragscode heeft betrekking op de financiële dienstverlening van de leden van de VFN aan hun cliënten in Nederland.

## 2. Integriteit

1. De financier zal zich inspannen zich ervan te vergewissen dat nieuw aan te trekken medewerkers voldoen aan ter zake te stellen eisen van integriteit. Hij kan bij een andere financier, tevens voormalig werkgever van de betrokkene, ter zake informatie inwinnen, waaraan deze financier, onder voorbehoud van toestemming van de betrokkene, medewerking zal verlenen. Indien betrokkene toestemming weigert, wordt deze in beginsel niet in dienst genomen, tenzij de te stellen eisen van integriteit anderszins in afdoende mate kunnen worden geverifieerd. Overeenkomstige verplichtingen gelden bij de samenwerking van een financier met derden ten aanzien van de financiële dienstverlening.
2. De financier zal bevorderen dat zijn medewerkers zich bij de financiële dienstverlening onthouden van iedere gedraging of medewerking aan gedragingen die afbreuk doet aan de integriteit. Overeenkomstige verplichtingen gelden bij de samenwerking van een financier met derden ten aanzien van de financiële dienstverlening.
3. De financier wenst geen relatie aan te gaan met of diensten te verrichten voor (rechts)personen, indien hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden, dat de door deze (rechts)personen aangeboden gelden of andere waarden afkomstig zijn van misdrijf, dan wel dat fondsen uit kredietverlening daarvoor aangewend zullen worden.
4. De financier zal bij de financiële dienstverlening uitvoering geven aan de interne richtlijnen van de VFN inzake het voorkomen en bestrijden van fraude.

## 3. Werving en voorlichting

1. Bij de voorlichting over financiële diensten in zijn verschillende vormen streeft de financier steeds naar een zo groot mogelijke openheid en duidelijkheid, zowel in zijn algemeenheid als bij de individuele financiële diensten.

2. In zijn voorlichtingsmateriaal informeert de financier de cliënt op het belang van de relatie tussen de (theoretische) looptijd van het krediet en de economische levensduur van het bestedingsdoel.
3. In zijn voorlichtingsmateriaal en bij een klacht van een cliënt informeert financier de cliënt over het bestaan van de VFN-klachtenprocedure door middel of op basis van een door de VFN verzorgde brochure.

#### **4. Behandeling van kredietaanvragen**

1. De financier verstrekt kredieten alleen na:
  - voldoende identificatie van de cliënt;
  - raadpleging van systemen van fraudepreventie en –registratie;
  - serieus onderzoek, in het bijzonder naar de kredietwaardigheid, de financiële positie en de draagkracht van de kredietaanvrager, op basis van de gegevens zoals aangeleverd door de kredietnemer, en voor de juistheid en volledigheid waarvan deze verantwoordelijk is.Voor overkreditering zal worden gewaakt.
2. Voor de beoordeling van de aflossingscapaciteit van de kredietnemer gaat de financier uit van een maandelijkse betaling door de kredietnemer van tenminste 2% van de kredietlimiet (bij doorlopend krediet) of het kredietbedrag (bij aflopend krediet), ook als de werkelijke periodieke betaling door de kredietnemer kleiner is. Eventueel reeds lopende kredieten herberekent financier volgens dezelfde norm om de reeds bestaande verplichtingen van de kredietnemer vast te stellen.
3. De financier verstrekt geen krediet indien:
  - de uit het te verstrekken krediet voortvloeiende werkelijke, of volgens het voorgaande lid berekende theoretische verplichtingen indien deze hoger zijn, ertoe leiden dat de kredietnemer van zijn inkomsten, na aftrek van vaste lasten, minder overhoudt dan de voor de kredietnemer geldende bijstandsnorm onder aftrek van de normhuur zoals bepaald in de artt. 16.1 en 17.2 Huursubsidiewet.
  - de kredietaanvrager onderwerp is van een minnelijke of wettelijke schuldregeling, tenzij het krediet als saneringskrediet onderdeel is van zo'n regeling en de schuldregelaar c.q. de bewindvoerder toestemming heeft gegeven tot het aangaan van de lening.

#### **5. Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

1. Indien een cliënt van een financier te kennen geeft de relatie met deze financier te willen beëindigen, dan zal deze financier desgevraagd informatie over de cliënt verstrekken aan de nieuwe financier voor zover die informatie noodzakelijk is voor een verantwoorde financiële dienstverlening.
2. De nieuwe financier zal uitsluitend overgaan tot opvragen van informatie indien cliënt uitdrukkelijke toestemming heeft verleend tot het verstrekken van die informatie.

## **6. Relatiebeheer**

1. De financier verstrekt cliënt gedurende de looptijd van de overeenkomst tenminste jaarlijks, en door cliënt desgevraagd tussentijds, een overzicht van de voor het desbetreffende product relevante informatie, waaronder tenminste het bedrag van de uitstaande schuld.
2. Indien van toepassing, informeert de financier de cliënt dat een derde op de hoogte wordt gesteld over het verloop van een aan de cliënt verleende financiële dienst die door bemiddeling van deze derde tot stand is gekomen.

## **7. Financiële problemen**

1. De financier toont begrip voor de cliënt die na kredietverlening in financiële moeilijkheden geraakt, en die zelf aantoonbaar probeert zijn financiële situatie te verbeteren. In dat geval probeert de financier met de cliënt tot een oplossing van diens financiële problemen te komen.
2. De financier werkt mee aan schuldregelingen op basis van de –in overleg met de VFN opgestelde- Gedragscode schuldregeling van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet.

## **8. Samenwerking met derden**

1. De financier die bij het aanbieden en het beheer van financiële diensten samenwerkt met een derde, ziet erop toe dat deze derde handelt in de geest van deze gedragscode.
2. De financier verbreekt de samenwerking met de derde op het gebied van de financiële dienstverlening, indien deze derde ondanks herhaalde waarschuwing verzuimt te handelen in de geest van deze gedragscode.
3. De financier meldt het verbreken van de samenwerking als bedoeld in het vorige lid terstond aan het secretariaat van de VFN, met opgave van de reden. Het secretariaat informeert vervolgens de leden. Deze dienen zich op het voortzetten van de samenwerking met deze derde te bezinnen.

## **9. Naleving**

1. Handelen of nalaten in strijd met deze gedragscode druist in tegen de norm ‘goed kredietgever’ zoals opgenomen in de Wet op het consumentenkrediet.
2. Cliënten, financiers, het Bestuur van de VFN en derden belanghebbenden kunnen, met inachtneming van het Reglement van de Commissie van Toezicht, een klacht indienen over het handelen of nalaten in strijd met deze gedragscode door een financier.

## **10. Slotbepalingen**

Deze Gedragscode treedt in werking op 1 juli 2001, en vervangt de Erecode van 27 april 1983 inclusief de toen vastgestelde en naderhand toegevoegde bijzondere gedragsregelen. Zij kan worden aangehaald als ‘Gedragscode VFN’.

## **Toelichting bij de Gedragscode VFN**

De VFN nam in 1983, als een van de eerste belangenverenigingen in de financiële bedrijfstak, een Erecode aan. Deze kende naast tien algemene gedragsregels een aantal 'bijzondere gedragsregels' die als bijlage waren opgenomen.

De Algemene Ledenvergadering van 22 april 1999 besloot de Erecode aan te passen aan de gewijzigde marktomstandigheden, mede in het licht van de nieuwe mededingingsregelgeving.

Gekozen is voor een zo beknopt mogelijke opzet, waarbij verplichtingen die voor leden van de VFN reeds uit anderen hoofde, zoals wettelijke voorschriften of BKR-reglement, gelden, niet in de Gedragscode worden herhaald.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 1, definities en werkingssfeer**

De in dit artikel gegeven definities bepalen de werkingssfeer van de Gedragscode. Deze ziet op de relatie tussen de leden van de VFN en consumenten. Dit is in overeenstemming met het grootste deel van de regelgeving waaraan de leden van de VFN zijn onderworpen.

De Gedragscode is van toepassing op financiële diensten verleend aan in Nederland wonende consumenten.

#### **Artikel 2, integriteit**

Om invulling te geven aan de aan de medewerkers van de VFN-leden te stellen integriteitseisen heeft de VFN een minimumset aan integriteitsregels opgesteld. De leden dienen deze regels te gebruiken bij het opstellen van eigen integriteitsregels binnen hun organisatie. Elke financier wijst een functionaris aan die de naleving van de integriteitsregels binnen de organisatie bewaakt.

Tevens is het een verantwoordelijkheid van de leden om de integriteit van nieuwe medewerkers en stagiaires en externe krachten zoals uitzendkrachten, vast te stellen door naast het controleren van de identiteit aan de hand van een origineel paspoort of Europese identiteitskaart, VIS en EVA te toetsen, genoten opleidingen te controleren aan de hand van de originele diploma's, en opgegeven referenties en vorige werkgevers te raadplegen. De persoon in kwestie dient hiervan vooraf op de hoogte te worden gesteld en hiervoor zijn toestemming te hebben gegeven. Blijft toestemming uit, dan dient indienstneming c.q. inhuur van betrokkene in principe achterwege te blijven, tenzij diens integriteit op een andere wijze afdoende kan worden geverifieerd.

Ten aanzien van derden, waarmee de financier samenwerkt bij het verlenen van financiële diensten, handelt hij op overeenkomstige wijze. De integriteit kan bij bijvoorbeeld tussenpersonen, autobedrijven en incassobureaus op andere, daarop afgestemde methoden, worden nagegaan.

Tenslotte is het aan te bevelen dat nieuwe medewerkers, stagiaires en externe krachten vóór aanvang van de werkzaamheden een geheimhoudingsverklaring ondertekenen, voor zover deze geen deel uitmaakt van de arbeids- of samenwerkingsovereenkomst.

#### **Artikel 3, werving en voorlichting**

Uitgangspunt is dat de consument een eigen verantwoordelijkheid heeft bij het aangaan van overeenkomsten van financiële dienstverlening. Vereiste daarvoor is dat de consument zelf een verantwoorde keuze kan maken op basis van adequate informatie. De VFN hecht daarom grote waarde aan een correcte voorlichting van de consument.

#### **Artikel 4, behandeling van kredietaanvragen**

Voorop staat dat de kredietnemer in eerste instantie zelf verantwoordelijk is voor de verplichtingen die hij aangaat, waarbij de Wet op het consumentenkrediet (Wck) ter bescherming van de kredietnemer een aantal verplichtingen bevat.

Ad 1, voorwaarden voor kredietverlening:

Onder ‘genoegzame identificatie’ wordt verstaan een identificatie door de financier zelf of diens tussenpersoon, met een check op ongeldigheid van het identiteitsdocument via het VIS, en raadpleging van het frauderegistratiesysteem EVA.

‘Serieus onderzoek, in het bijzonder naar de kredietwaardigheid, de financiële positie en de draagkracht van de kredietaanvrager’ betekent vanzelfsprekend dat een BKR-toets onder alle omstandigheden verplicht is, met in acht name van het BKR-reglement. Bij kredietaanvragen (en limietverhogingen) van meer dan €1.000 t/m €2.500 moet financier standaard (laten) vragen naar inkomstgegevens, die bij kredietaanvragen (en limietverhogingen) van meer €2.500 standaard bovendien zullen moeten worden gestaafd met een kopie loonstrook en/of bankafschriften.

Ad 2, beoordeling van de aflossingscapaciteit:

Steeds meer vinden kredietproducten ingang waarop niet, of niet op de gebruikelijke wijze, wordt afgelost. Om te voorkomen dat de cliënt onverantwoorde verplichtingen aangaat, dient de financier voor de acceptatie uit te gaan van een norm-bedrag aan rente en aflossing van tenminste 2% per maand van de kredietlimiet of het kredietbedrag. Eventueel reeds lopende leningen moeten voor het berekenen van de aflossingscapaciteit volgens dezelfde norm worden herberekend. Bij verschil tussen de werkelijke en de theoretische verplichtingen geldt voor de berekening van de aflossingscapaciteit steeds het hoogste bedrag.

Bij een persoonlijke lening is de oorspronkelijke krediet som niet altijd te herleiden (registratie BKR is krediet som incl. financieringskosten). In dat geval wordt uitgegaan van 2% per maand van het geregistreerde bedrag incl. financieringskosten.

Bij producten die bij het BKR staan geregistreerd zonder vermelding van de limiet (bv. VK en WP) moet worden uitgegaan van een minimale last van € 25 per maand.

Voorbeeld: de kredietaanvrager heeft een aflossingsvrije (tweede) hypotheek van €40.000 voor verbouw van de woning. Voor de berekening van de aflossingscapaciteit moet rekening worden gehouden met een maandelijkse verplichting van €800, ook al is de werkelijke last (de rentebetaling) bv. slechts €200 per maand.

Hetzelfde geldt voor kredieten die worden afgelost met een verzekerings- of beleggingsproduct, incl. zgn. aandelenleaseproducten en varianten daarop.

Ad 3, geen krediet wordt verstrekt indien:

- Als de volgens lid 2 berekende periodieke financieringsverplichtingen worden opgeteld bij de woonlasten (huur- c.q. hypotheeklasten), alimentatie, ziektekostenverzekering etc., en het totaal in mindering wordt gebracht op het netto-inkomen van de kredietnemer (inkomsten van de echtgenote c.q. relatie-partner en eventuele andere als vast aan te merken inkomensbestanddelen kunnen afhankelijk van de gezinssituatie en de looptijd van de lening worden meegeteld), moet de kredietnemer aan inkomsten tenminste blijven beschikken over de voor de kredietnemer geldende bijstandsnorm, onder aftrek van de normhuur zoals bepaald in de artt. 16.1 en 17.2 Huursubsidiewet.
- Bij een BKR-code voor een minnelijke schuldbemiddeling of schuldsanering wordt geen krediet verstrekt zolang de schuldregeling of –sanering loopt. Hetzelfde geldt voor een wettelijke schuldsanering. Uitzondering is het krediet dat als saneringskrediet wordt verstrekt met toestemming van de bewindvoerder.

### **Artikel 5, Bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

De bescherming van de persoonlijke levenssfeer wordt gedetailleerd geregeld in wettelijke voorschriften, en behoeft daarom in deze gedragscode geen nadere regeling. Bij het oversluiten van een lening, onder inlossing van de oude, is het zaak dat de oude lening geheel wordt ingelost, zodat de cliënt –bv. door rente-bijbeschrijving- niet met een restant-schuld blijft zitten. Gebruikelijk is dat de ‘nieuwe’ financier daartoe het exacte saldo opvraagt bij de ‘oude’ financier, en voor inlossing van de schuld zorgdraagt. Dit artikel bepaalt dat de cliënt uitdrukkelijk toestemming moet verlenen voor het verstrekken van die informatie.

Een financier die een saldo-opvraging ontvangt van een ander VFN-lid, mag er op grond van deze bepaling vanuit gaan dat de cliënt daartoe uitdrukkelijk toestemming heeft verleend.

### **Artikel 6, Relatiebeheer**

Ad 1, verstrekken van informatie:

Dit lid betreft de gebruikelijke informatie die een cliënt jaarlijks of periodiek ontvangt over het verloop van zijn lening of andere financiële dienst. Naast het bedrag van in het verstreken jaar in rekening gebrachte rente en kosten is ook het uitstaande saldo per jaar-ultimo relevant.

Desgevraagd ontvangt de cliënt ook tussentijds informatie.

Ad 2, informatie over derden:

Een derde waarmee de financier samenwerkt bij het verlenen of het beheer van financiële diensten, kan bv. uit het staken van de provisiebetaling, conclusies trekken over het verloop van een financiële dienst. Ook schakelen financiers derden in bij de achterstandsbehandeling. Het is in die gevallen, mede in het kader van de privacy-bescherming, gewenst dat de cliënt daarvan op de hoogte is.

### **Artikel 7, Financiële problemen**

Ad 1, begrip bij financiële problemen:

Dit lid ziet op die situaties dat een cliënt zich wendt tot de financier omdat hij bv. zijn aflossingsverplichtingen niet kan nakomen. Van de financier wordt verwacht dat deze begrip toont, en bij goedwillende cliënten zo mogelijk meewerkt aan het tot stand komen van een regeling.

Ad 2, medewerking aan schuldregelingen op basis van de NVVK-Gedragscode: VFN en NVVK zijn met elkaar overeengekomen dat leden van de VFN loyaal meewerken aan schuldregelingsvoorstellen van een NVVK-lid, waarbij het betrokken NVVK-lid verklaart dat de schuldregeling is opgesteld in overeenstemming met de Gedragscode schuldregeling met toelichting en het NVVK-draaiboek schuldregeling. Als een NVVK-lid de Gedragscode schuldregeling stelselmatig overtreedt, kan de financier dat melden aan de daarvoor bij de NVVK aangewezen instantie. Teneinde te helpen voorkomen dat schuldenaren het slachtoffer worden van malafide schuldhelpverleners, wordt de leden geadviseerd terughoudend te zijn bij de samenwerking met schuldregelaars die niet zijn aangesloten bij de NVVK en die niet schriftelijk verklaren de Code en het NVVK-draaiboek naar letter en geest te hanteren.

### **Artikel 8, Samenwerking met derden**

Ad 1, Toezien op naleving door derden:

De financier heeft ook een verantwoordelijkheid ten aanzien van degenen die hij inschakelt bij het tot stand komen en beheer van financiële diensten. De ene financier maakt uitsluitend of voornamelijk gebruik van personen of instanties uit het eigen concern, de andere vooral van derden. In beide gevallen heeft de financier een verantwoordelijkheid voor degenen die hij inschakelt. Dit geldt zowel voor tussenpersonen die bij het tot stand komen bemiddelen, als andere derden, zoals de leveranciers van te financieren producten, informatie- en incasso-bureaus, administratiekantoren en deurwaarders.

Ad 2, Consequenties voor derden van niet-naleving:

Toezicht op de naleving door derden houdt ook in dat de financier aan niet-naleving consequenties moet verbinden. Bij stelselmatige overtreding verbreekt de financier de relatie met de derde. Hij meldt dit aan het secretariaat van de VFN onder opgave van redenen. Het secretariaat draagt zorg voor doormelding aan de leden.

Andere leden die met de desbetreffende derde samenwerken, zullen extra attent moeten zijn op het functioneren van deze derde.

### **Artikel 9, naleving**

De Erecode van de VFN wordt genoemd in de Memorie van Toelichting van de Wet op het consumentenkrediet als een “belangrijke leidraad (..) voor de interpretatie van het (...) criterium betreffende de zorgvuldigheid die in het maatschappelijk verkeer mag worden verwacht van een kredietgever in de situaties waarvoor bij of krachtens de wet geen concrete voorschriften zijn gesteld.” (*MvT, blz 44*)

### **Artikel 10, overgangs- en slotbepaling**

Deze Gedragscode treedt in werking op 1 juli 2001.

De concretisering van het begrip ‘serieus onderzoek’, zoals uitgewerkt in de Toelichting bij art. 4.1, laatste alinea, treedt in werking per 1 februari 2004. De concretisering van het begrip ‘normhuur’ in art. 4.1 treedt in werking per 1 juli 2004.

Van de financier wordt verwacht dat hij derden waarmee hij samenwerkt bij het tot stand komen en beheer van financiële diensten, tijdig informeert over het van kracht worden van de nieuwe gedragscode, onder de mededeling dat de financier van deze derde verwacht dat hij voortaan handelt in de geest van de gedragscode.