



Jaartal / nummer
2010 / 047

Naam

Beleidsregels: Richtlijnen acceptatiebeleid sociale kredieten en debiteurenbeleid sociale kredieten (2010)

Publicatiedatum
21 april 2010

Opmerkingen

- **Vaststelling** van de beleidsregels door het college van Burgemeester en Wethouders bij besluit van 30 maart 2010 (agendanr. 3.6, reg. nr. 10.0006553). De **inwerkingtreding** van de beleidsregels is gesteld op de dag na publicatie in het gemeentebblad: **22 april 2010**).

Richtlijn acceptatiebeleid sociale kredieten (2010)

Toelichting

Richtlijn debiteurenbeleid sociale kredieten (2010)

Toelichting

Aantal bladzijden / verkoopprijs
8 / € 0,40

Richtlijn acceptatiebeleid sociale kredieten

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsomschrijving

In deze richtlijn wordt verstaan onder:

- a. De gemeente: de gemeente Nijmegen
- b. Nvvk: Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, voorheen de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet
- c. Sociale kredietverlening: een krediet dat verstrekt wordt in het kader van sociale kredietverlening aan de doelgroep van de Wet Fido, niet zijnde een saneringskrediet
- d. Kredietnemer: de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon waarmee de gemeente een overeenkomst tot kredietverlening sluit
- e. BKR: Bureau krediet registratie
- f. Het college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente
- g. Kredietbank: Bureau Schuldhulpverlening/GKB+ van de Directie Inwoners, gemeente Nijmegen
- h. Wsnp: Wet schuldsanering natuurlijke personen (Faillissementswet; Titel III)
- i. Wet Fido: Wet financiering decentrale overheden
- j. Wft: Wet op het financieel toezicht

Artikel 2 Doelstelling

Met deze richtlijn wordt nadere invulling gegeven aan de gedragscode sociale kredietverlening van de Nvvk. Het college voert met het acceptatiebeleid sociale kredietverlening een sociaal beleid en stelt burgers in staat te kunnen werken aan behoud of verbetering van hun positie ten aanzien van zaken als werk, inkomen, zorg en welzijn. De sociale kredietverlening onderscheidt zich van de commerciële kredietverlening doordat de belangen van de burgers voorop worden gesteld. Bij sociale kredietverlening wordt rekening gehouden met de totale maatschappelijke en financiële context van de burger. 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. Indien van toepassing informeert de kredietbank over en verwijst naar schuldhulpverlening, bijzondere bijstand en eventuele andere toepasselijke regelingen en voorzieningen.

Hoofdstuk 2 Kredietverlening

Artikel 3 Sociale kredietverlening

1. Sociale kredieten worden verstrekt aan hen die:

- a. inwoner zijn van de gemeente Nijmegen of aan inwoners van gemeenten die vallen binnen het werkgebied van Bureau Schuldhulpverlening /GKB+ en;
 - b. meerderjarig zijn en;
 - c. Nederlander zijn of in het bezit zijn van een geldige verblijfstitel. De looptijd van een krediet kan nimmer de einddatum van de verblijfstitel overschrijden. Borgstelling is vereist bij een verblijfstitel voor bepaalde tijd. En;
 - d. een inkomen hebben tot 130% van het bruto minimumloon en/of door een beschadigd kredietverleden niet op een andere wijze voor een krediet in aanmerking kunnen komen, een leeftijd hebben van 65 jaar of ouder.
2. De verschuldigde rente wordt met 4 % verlaagd voor inwoners van Nijmegen met een inkomen tot 120% van de relevante bijstandsnorm (excl. vakantietoeslag).

Artikel 4 Kredietaanvraag

1. De kredieten worden schriftelijk aangevraagd bij de kredietbank middels het Aanvraagformulier Krediet.
2. De aanvrager is verplicht bij de aanvraag alle inlichtingen te verstekken en gevraagde bescheiden over te leggen, die in het belang van een juiste beoordeling van de aanvraag noodzakelijk zijn.
3. Als de aanvrager niet alle gevraagde bescheiden heeft overgelegd of niet alle gevraagde inlichtingen heeft verstrekt, wordt de aanvrager in de gelegenheid gesteld om de gevraagde inlichtingen en/of bescheiden alsnog binnen 21 dagen te verstrekken respectievelijk over te leggen.
4. Als de in lid 3 genoemde termijn ongebruikt verstrijkt wordt de aanvraag afgewezen.

Artikel 5 Beslissing op de aanvraag

1. Bij de beoordeling van de kredietaanvraag controleert de kredietbank of de aanvrager gebruik maakt van de beschikbare inkomensvoorzieningen, zoals benoemd in de Gedragscode sociale kredietverstrekking van de NVVK. Als de aanvrager inwoner van Nijmegen is, en gelet op het aangegeven bestedingsdoel en het inkomen, mogelijk in aanmerking komt voor bijzondere bijstand, wordt de aanvrager hierover actief geïnformeerd.
2. Alvorens een krediet te verstrekken, vraagt de kredietbank bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel en/of diens rechtsopvolger, de daar geregistreerde gegevens van de aanvrager op. De kredietbank houdt aantekening van deze verkregen gegevens in haar Administratie.
3. De beslissing op de aanvraag wordt gegeven uiterlijk binnen 4 weken na indiening van de aanvraag, dan wel nadat alle gevraagde bescheiden en inlichtingen zijn ontvangen.
4. Als de kredietbank besluit de kredietaanvraag af te wijzen, doet zij hiervan schriftelijk mededeling aan de aanvrager onder opgaaf van redenen.

Artikel 6 Beoordeling van de aanvraag

1. Getoetst wordt:
 - a. de hoogte van het actuele inkomen en het inkomen van een eventuele partner;
 - b. de kredietwaardigheid zoals o.a. gebleken uit informatie van het BKR en dagafschriften;
 - c. het betalingsverloop bij eerder verstrekte leningen;
 - d. de maatschappelijke en financiële situatie van de kredietnemer. Dit ter voorkoming van overkreditering bij de kredietnemer.

Artikel 7 Afwijzing aanvraag

1. De aanvraag wordt afgewezen indien:
 - a. de aanvrager de Wsnp of een minnelijk schuldregelingstraject doorloopt;
 - b. de aanvrager een rechtspersoon, Zelfstandige zonder personeel, of zelfstandige is;
 - c. de aanvrager in een periode van 10 jaar voorafgaand aan de aanvraag eerdere GKB- kredieten niet volledig heeft afgelost;
 - d. er sprake is van onvolledige dan wel onjuiste informatieverstrekking;
 - e. de aanvrager een aanvraag voor een minnelijke schuldregeling, een verzoek tot toepassing van de Wsnp of een verzoek tot faillietverklaring heeft ingediend;
 - f. de aanvraag geschiedt binnen een termijn van 2 jaar na afronding van een minnelijk of wettelijk schuldsaneringstraject;
 - g. de aanvrager in een lopende echtscheidingsprocedure verwickeld is;
2. De aanvraag kan worden afgewezen indien:
 - a. er sprake is van een slecht betalingsverloop bij eerder verstrekte kredieten;
 - b. eerdere schuldregelingen niet geslaagd zijn;
 - c. de aanvrager reeds 6 jaar onafgebroken aflost op een GKB-krediet;
 - d. de aanvraag betreft het oversluiten van een lopend krediet waarbij schulddelging het, of een van de, bestedingsdoel(en) was.
3. Een afwijzing geschiedt schriftelijk, onder opgaaf van redenen, en onder vermelding van de klachtmogelijkheden.

Artikel 8 Borgstelling

In bijzondere daarvoor in aanmerking komende gevallen wordt bij kredietverlening als voorwaarde gesteld dat de relevante gemeente een borgstelling verleent. Borgstelling is in elk geval noodzakelijk bij een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd.

Hoofdstuk 3 Kredietverstrekking

Artikel 9 Overeenkomst

1. Van elke kredietovereenkomst wordt een onderhandse akte opgemaakt waarin tenminste worden vermeld:
 - a. de naam, geboortedatum en het adres van ieder van de partijen;
 - b. de kredietsom in cijfers en in letterschrift;
 - c. het totaalbedrag van de kredietvergoeding;
 - d. het effectieve kredietvergoedingspercentage op jaarbasis, berekend op de door de Minister van Financiën aangegeven wijze;
 - e. de hoogte van de maandelijkse aflossing;
 - f. de bevoegdheid van de kredietnemer tot volledige of gedeeltelijke extra aflossing;
 - g. de plaats en datum van ondertekening. Als de kredietnemer gehuwd is moeten beiden ondertekenen.
2. De bank verstrekt aan de kredietnemer een door de bank ondertekend afschrift van de kredietovereenkomst.
3. De kredietnemer dient binnen 7 werkdagen de kredietovereenkomst retour te zenden.
4. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de kredietbank en de kredietnemer en vormen daarmee een geheel van de overeenkomst.

Artikel 10 Ter beschikking stellen kredietbedrag

1. Na ondertekening van de kredietovereenkomst en de bijbehorende specificatie wordt de kredietsom die bij deze overeenkomst is bepaald, door de kredietbank in zijn geheel aan de kredietnemer ter beschikking gesteld.
2. Als het een krediet betreft ter betaling van schulden, wordt het krediet aan de betreffende schuldeiser(s) betaalbaar gesteld. Dit wordt in de overeenkomst opgenomen.
3. De kredietnemer tekent een incassovolmacht.

Artikel 11 Overige bepalingen

1. De maximale lening wordt verlaagd met het bedrag van de kredietlimiet op de bankrekening, dat € 500 te boven gaat.
2. De looptijd van de persoonlijke lening bedraagt maximaal 36 maanden.
3. In afwijking van artikel 11 lid 1 gelden verkorte looptijden voor:
 - a. kredietnemers van 70 tot 75 jaar: een maximale looptijd van 24 maanden.
 - b. kredietnemers van 75 tot 80 jaar: een maximale looptijd van 18 maanden.
 - c. kredietnemers van 80 en ouder: een maximale looptijd van 12 maanden.
4. De kredietbank verstrekt op verzoek van de kredietnemer kosteloos een gespecificeerde afrekening.

Artikel 12 Hardheidsclausule

In geval de toepassing van deze richtlijn leidt tot een klaarblijkelijke hardheid, kan het Hoofd bureau Schuldhulpverlening/GKB+ van één of meer bepalingen uit deze richtlijn afwijken.

Hoofdstuk 4 Inwerkingtreding en citeertitel**Artikel 13 Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze richtlijn treedt in werking met ingang van de eerste dag na die van de bekendmaking.
2. Deze richtlijn wordt aangehaald als "richtlijn acceptatiebeleid sociale kredieten".
3. Deze richtlijn wordt bekendgemaakt door publicatie in het gemeenteblad en op de gemeentelijke website.

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen op 30 maart 2010.

Toelichting

Hoofdstuk 1 Algemeen

Bij het opstellen van de beleidsregel is gebruik gemaakt van de modelbeleidsregels van de Nvvk. In aanvulling op dit model biedt deze beleidsregel de kredietnemer duidelijkheid over de voorwaarden waaronder een lening kan worden verstrekt.

Artikel 2 Doelstelling

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.

Hoofdstuk 2 kredietverlening

Artikel 3 Sociale kredietverlening

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 natuurlijk 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. De looptijd van het krediet is bij een kredietnemer met een tijdelijke verblijfsvergunning beperkt tot de einddatum van het verblijfsdocument.

Voor Nijmeegse burgers met een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm (excl. V.T.) wordt de rente die op sociale kredieten wordt berekend met 4% verlaagd.

Artikel 4 Kredietaanvraag

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 (Wbp) van toepassing.

Artikel 5 Beslissen op de aanvraag

Bij de beoordeling van de kredietaanvraag controleert de kredietbank of de aanvrager gebruikt maakt van de beschikbare landelijke en regionale (inkomens) voorzieningen. Deze voorzieningen kunnen immers van belang zijn voor het bepalen van het uiteindelijke inkomen. De kredietbank wijst een aanvraag voor een krediet altijd af onder opgaaf van redenen.

Artikel 7 Afwijzing aanvraag

De kredietbank verstrekt 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 Wsnp of een verzoek tot faillietverklaring heeft ingediend.

Hoofdstuk 3 Kredietovereenkomst

Artikel 11

Om langdurige afhankelijkheid van een krediet te voorkomen mag het krediet niet meer bedragen dan de voor de klant geldende maximale aflossingscapaciteit en de looptijd van de lening niet langer zijn dan 36 maanden.

Om overkreditering te voorkomen wordt rekening gehouden met daadwerkelijke roodstand op de betaalrekening. Indien gebruik wordt gemaakt van een kredietlimiet, wordt het meerdere boven € 500 in mindering gebracht op de maximaal te verstrekken lening.

Richtlijn debiteurenbeleid sociale kredieten

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsomschrijving

In deze richtlijn wordt verstaan onder:

- a. De gemeente: de gemeente Nijmegen
- b. Nvvk: Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren, voorheen de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet
- c. Sociale kredietverlening: een krediet dat verstrekt wordt in het kader van sociale kredietverlening aan de doelgroep van de Wet Fido, niet zijnde een saneringskrediet
- d. Kredietnemer(s): de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon of personen waarmee de gemeente een overeenkomst tot kredietverlening sluit
- e. BKR: Bureau krediet registratie
- f. Het college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente
- g. Kredietbank: Bureau Schuldhulpverlening/GKB+ van de directie Inwoners, gemeente Nijmegen
- h. Wsnp: Wet schuldsanering natuurlijke personen (Faillissementswet; Titel III)

Artikel 2 Doelstelling

Met deze richtlijn wordt nadere invulling gegeven aan de gedragscode sociale kredietverlening van de Nvvk. Het college voert een sociaal incassobeleid, gericht op het duurzaam oplossen van financiële problemen en de daaraan ten grondslag liggende oorzaken.

Hoofdstuk 2 Debiteurenbewaking

Artikel 3 Aanmaningsprocedure

1. Kredietnemers die in de voorafgaande maand niet aan de betalingsverplichting/betalingsregeling hebben voldaan worden door middel van een eerste herinnering verzocht de achterstand per omgaande over te maken op rekening van de kredietbank.
2. Als het aflossingsbedrag niet is ontvangen en de kredietnemer heeft zelf geen contact gezocht met de kredietbank zal de kredietbank de volgende aanmaningsprocedure volgen:
 - 1e aanmaning: 9 dagen na vervaldatum.
 - 2e aanmaning: 9 dagen na vervaldatum 1e aanmaning.
 - 3e aanmaning: 9 dagen na vervaldatum 2e aanmaning, wordt ook naar borgsteller verzonden.
 - 4e aanmaning: 9 dagen na vervaldatum 3e aanmaning.Na de eerste aanmaning wordt telefonisch contact gezocht met de klant om te achterhalen wat de oorzaak is van het niet nakomen van de gemaakte afspraken. Na de vierde aanmaning wordt telefonisch contact opgenomen met een werkgever/uitkerende instantie of kredietnemer. Met behulp van de door de klant ondertekende incassovolmacht, kunnen incassomaatregelen worden getroffen. De contacten met kredietnemer en werkgever kunnen leiden tot het weer betalen van de aflossingstermijn en/of tot een aanpassing van de aflossingsverplichting en/of het tijdelijk opschorten van de verdragingsrente.
3. Indien het telefonisch contact niets oplevert omdat de werkgever/uitkerende instantie niet wil meewerken, wordt de zaak overgedragen aan de deurwaarder. Wanneer er sprake is van een borgsteller dan wordt deze aangesproken.
4. Indien de borgsteller in gebreke blijft, wordt deze aangeschreven.
5. In de ingebrekestelling is opgenomen dat de gemeente verplicht is een niet toegestane betalingsachterstand van meer dan twee termijnen te melden bij BKR in Tiel.
6. Wanneer het aflossingsbedrag nog niet is ontvangen van de werkgever/instantie, zal de kredietbank telefonisch contact opnemen om te achterhalen wat de reden is van het niet betalen. Dit contact kan leiden tot het weer betalen van de aflossingstermijn of tot een aanpassing van de aflossingsverplichting.
7. Als dit telefonische contact niets oplevert omdat kredietnemer daar niet meer werkzaam is en er geen verdere gegevens meer bekend zijn, wordt de zaak aangehouden voor een periode van 3 maanden.
8. Een sommatie wordt, indien er een borgsteller is, ook aan de borgsteller verzonden.

Artikel 4 Incassoprocedure

1. Als de kredietnemer ondanks het telefonisch contact en de aanmaningsprocedure niet is overgegaan tot betaling dan zal de kredietbank na de 4e aanmaning overgaan tot de incassoprocedure.
2. Bezien wordt of er een mogelijkheid is een eventuele reserve budgetbeheer te benutten.
3. Indien er sprake is van borgstelling wordt het restant van de vordering bij de borgsteller opgeëist.
4. Bij een niet toegestane betalingsachterstand groter dan 2 maanden vindt een BKR melding plaats.

Artikel 5 In handen van de deurwaarder geven

Als de kredietnemer (of de borgsteller) de afspraken niet nakomt dan kan de vordering in handen worden gegeven van de deurwaarder mits er aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- a) Het woonadres van de kredietnemer is bekend.
- b) De kredietnemer heeft een inkomen waarop voldoende beslag mogelijk is.
- c) Kredietnemer niet is opgenomen in de Wsnp en niet failliet is.
- d) De vordering bedraagt meer dan € 250.
- e) De betalingsachterstand is groter dan 2 maandentermijnen.

Artikel 6 Tijdelijk buiten invordering stellen

1. Kredieten worden tijdelijk buiten invordering gesteld als:

- a) De kredietnemer is vertrokken met onbekende bestemming.
 - b) De kredietnemer en eventuele borgsteller geen mogelijkheden bieden tot invordering.
2. Als een bedrag (op dat moment) oninbaar is wordt het saldo buiteninvordering gesteld en wordt er een jaarlijkse hercontrole gepland.
3. Wanneer de looptijd van een lening nog niet verstreken is en kredietnemer/borg niet meer te achterhalen zijn, wordt de vordering incurant gezet.
4. Op basis van de stand van de invorderingsmaatregelen, samenhangende kosten, openstaande bedragen en individuele omstandigheden wordt besloten of er nog ingevorderd wordt.

Artikel 7 Afschrijven

1. Een krediet wordt afgeschreven als:

- a) De kredietnemer de Wsnp met een schone lei heeft beëindigd.
 - b) Er voor het krediet een schuldbemiddeling tot stand is gekomen en deze geheel doorlopen is (finale kwijting).
 - c) Er voor het krediet een saneringskrediet tot stand is gekomen (finale kwijting).
 - d) De Kredietnemer of de eerste contractant is overleden en de kredietnemer c.q. de eerste contractant ten tijde van het afsluiten van het krediet nog niet de leeftijd van 70 jaar had bereikt.
2. Het Hoofd bureau Schuldhulpverlening/GKB+ is bevoegd tot het afschrijven van kredieten.

Artikel 8 Terugkomen op het afschrijvingsbesluit

Indien de debiteur de kredietbank onjuiste informatie heeft verstrekt en dit heeft geleid tot het op onjuiste gronden geheel of gedeeltelijk afschrijven van het krediet, wordt het besluit tot afschrijving ingetrokken. De schuld zal volledig worden ingevorderd. De schuld wordt bij beslag vermeerderd met de wettelijke rente en de incassokosten berekend vanaf het tijdstip waarop het afschrijvingsbesluit bekend gemaakt is.

Artikel 9 Hardheidsclausule

In geval de toepassing van deze richtlijn leidt tot een klaarblijkelijke hardheid, kan het Hoofd bureau Schuldhulpverlening/GKB+ van één of meer bepalingen uit deze richtlijn afwijken.

Hoofdstuk 3 Inwerkingtreding en citeertitel

Artikel 10 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze richtlijn treedt in werking met ingang van de eerste dag na die van de bekendmaking.
2. Deze richtlijn wordt aangehaald als "Richtlijn debiteurenbeleid sociale kredieten".
3. Deze richtlijn wordt bekendgemaakt door publicatie in het gemeenteblad en op de gemeentelijke website.

Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen op 30 maart 2010.

Toelichting

Algemeen

Sociale kredietverlening is het verstrekken van een krediet aan mensen met een inkomen tot 130% van het bruto minimumloon of met een beschadigd kredietverleden, of ouder dan 65. De kredieten worden zonder winstoogmerk aangeboden. Het doel van de sociale kredietverlening is het leveren van een bijdrage aan een verbetering van de maatschappelijke positie van de kredietnemer. Hierbij kan worden gedacht aan het vervangen van duurzame gebruiksgoederen. Het college voert, ter voorkoming van problematische schuldsituaties, een sociaal incassobeleid. In de Gedragscode van de Nederlandse vereniging voor volkskrediet (Nvvk) is over sociale kredietverlening en incassobeleid de volgende visie opgenomen. De kredietbank voert, ter voorkoming van problematische schuldsituaties, een sociaal incassobeleid, gericht op het duurzaam oplossen van financiële problemen en de daaraan ten grondslag liggende oorzaken.

Beschrijving debiteurenbewaking

Belangrijk is dat er snel gereageerd wordt als de kredietnemer zich niet aan de gemaakte afspraken houdt. In de aanmaningsprocedure wordt na de eerste herinnering telefonisch contact gezocht met de klant om te achterhalen wat de oorzaak is van het niet nakomen van de gemaakte afspraken, om te kunnen beoordelen op welke wijze de uitvoering van de kredietovereenkomst kan worden aangepast. Het incassobeleid van de kredietbank is op zodanige wijze georganiseerd, dat betalingsproblemen vroegtijdig worden gesignaleerd 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. Als er sprake is van een problematische schuldsituatie bespreekt de kredietbank met de kredietnemer de mogelijkheden van schuldhulpverlening. Daarnaast zal de kredietbank de kredietnemer wijzen op inkomensondersteunende regelingen zoals de toeslagen van de belastingdienst en bijzondere bijstand van de gemeente.

Incassoprocedure

Als de kredietnemer ondanks de aanmaningsprocedure niet is overgegaan tot betaling dan zal de kredietbank overgaan tot de incassoprocedure. Er wordt gekeken of er een mogelijkheid is de reserve budgetbeheer te benutten. Indien er sprake is van borgstelling wordt het restant van de vordering bij de borgsteller opgeëist. Een borgsteller vertrouwt erop dat de kredietbank een betrouwbare instelling is die de borgsteller tijdig informeert als de kredietnemer de afspraken niet nakomt. De borgsteller heeft er belang bij dat de kredietnemer zijn afspraken nakomt. De borgstelling is een belangrijk instrument voor de invordering. Als de achterstand in de aflossing meer dan twee termijnen bedraagt dan moet dit geregistreerd worden bij de BKR. Ook als de borgsteller uiteindelijk gaat betalen blijft de achterstand geregistreerd. De kredietnemer kan nergens meer een andere lening krijgen. Dit kan een belangrijke motivatie zijn om de vordering alsnog te voldoen.

In handen van deurwaarder geven

In de aanmanings- en incassoprocedure wordt gebruik gemaakt van alle beschikbare mogelijkheden zoals het landelijke GBA en verificatie bij het Inlichtingenbureau om contact op te nemen met de kredietnemer en de incassovolmacht te reactiveren. Als de kredietnemer (of de borgsteller) de afspraken niet nakomt of niet wil nakomen en er zijn geen verhaalsmogelijkheden meer, dan wordt de vordering in handen gegeven van de deurwaarder.

Tijdelijk buiten invordering stellen

Als een bedrag (op dat moment) oninbaar is en de looptijd nog niet is verstreken wordt de lening tijdelijk buiteninvordering gesteld. Er wordt dan jaarlijks een hercontrole gepland. Het saldo wordt niet afgeschreven maar afgeboekt wanneer er geen verhaalsmogelijkheden zijn en de looptijd van de lening verstreken is. De situatie van de klant kan wijzigen waardoor er bij hercontrole blijkt dat er wel invorderingsmogelijkheden zijn. Een kredietnemer is bijvoorbeeld 65 jaar geworden en ontvangt een AOW uitkering waarop (deels) beslag gelegd kan worden.