

Wijzigingen in de Voorwaarden & Normen door ‘Digitalisering Klantreis Beheer’

Introductie

Op 1 november 2021 communiceerde NHG de nieuwe Voorwaarden & Normen (V&N). Een onderdeel hiervan is de Digitalisering van de Klantreis in Beheer (DKB).

Aansluiting op DKB heeft impact op bestaande beheerverplichtingen, zoals het melden van wijzigingen op de garantie, het indienen van toestemmingsverzoeken en het melden van achterstanden.

Ketenpartners die nog niet zijn aangesloten op DKB, maar wel een planning hebben afgeleverd over realisatie, krijgen uitstel op de nieuwe regelgeving totdat aansluiting is gerealiseerd. Voor hen blijven op de DKB-specifieke onderdelen de V&N 2021-2 gelden. Doordat in de V&N 2022-1 de DKB is opgenomen, realiseren wij ons dat het lastig kan zijn om vast te stellen wat betrekking heeft op de DKB en wat niet.

In deze bijlage maken wij daarom per service inzichtelijk welke impact aansluiting op deze service heeft op de verplichtingen van ketenpartners in relatie tot de V&N. Hierdoor kunt u als ketenpartner in één oogopslag zien welke voorwaarden voor u gelden zolang u nog niet bent aangesloten op DKB, maar wel op basis van de afgegeven planning een zogeheten ‘overeenstemmingsbrief’ heeft ontvangen.

De DKB bestaat uit een aantal services om op aan te sluiten. Veelal is de planning van onze ketenpartners verdeeld in die services. Om deze reden hebben we door wijzigingen in de V&N vertaald naar de desbetreffende services.

Naast de V&N heeft DKB ook betrekking op de Gedragslijn Intensief Beheer (GIB). Voor ketenpartners die DKB hebben geïmplementeerd geldt de GIB 3.0. Door het ontvangen van data via DKB hoeft u bijvoorbeeld geen toestemmingsverzoeken in te dienen. Voor ketenpartners die op basis van de afgegeven planning de ‘overeenstemmingsbrief’ hebben ontvangen, blijft tot implementatie van DKB de GIB 2.2 van toepassing.

Met dit document streven wij ernaar om de implementatie eenvoudiger te maken. Bij vragen en suggesties ter verbetering kunt u terecht bij uw Productmanager of Klantmanager bij NHG.

Onderstaand overzicht geeft weer op welke services ketenpartners in verband met de DKB aansluiten. Voor een omschrijving en bijbehorende onderliggende datavelden verwijzen wij u naar de technische documentatie Digitalisering Klantreis Beheer.

Technische Interface	SERVICE	IMPACT OP V&N	OPERATIONELE IMPACT
BEHEER	Beheer events	<p>Art. B8.3 Melden betalingsregeling.</p> <p>Art. B9.2 Melden onderhandse verkoop bij mogelijk onvoldoende verkoopopbrengst.</p> <p>Art. B9.3 Aanhouden motivatie bij accepteren bod <95% van de marktwaarde.</p> <p>Art. B9A Melden datum inschakelen makelaar bij gedwongen onderhandse verkoop.</p> <p>Art. B10 Melden executoriale verkoop (voorgenomen veiling-debiteurenonderzoek-verhaalsonderzoek-opeisen lening).</p>	Door meldverplichtingen via automatische data-uitwisseling komen toestemmingsverzoeken te vervallen.
	Klantsituatie	Art. B6.2 Melden datavelden klantsituatie na beheertoets via automatische data-uitwisseling.	
	Adviesbesluit	<i>Betreft een pilot om de consument eerder in het proces zekerheid te geven over kwijtschelding. Aanmelden kan via uw Klantmanager bij NHG.</i>	
	Achterstanden	Art B8.2 Melden van betalingsachterstand bij 2 maanden.	Wanneer het automatisch melden van achterstanden bij 2 maanden is geïmplementeerd vervalt het inlezen van batches bij 3 maanden achterstand per direct.
GARANTIE	Afmelden Garanties	Art. B15 Melden algehele aflossing.	Wanneer het geautomatiseerd afmelden van garanties is geïmplementeerd vervalt de verplichting van aanleveren afmeldbestanden.
	Consument wijzigingen	Art. B1.4 Melden ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid via automatische data uitwisseling.	Wanneer de melding ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid is geautomatiseerd vervalt de verplichting om binnen 30 dagen te melden via een mutatielijst/formulier.

		Art. B1A Melden overlijden.	Het melden van overlijden is nieuw en wordt verplicht, zodra de implementatie van DKB gereed is.
	Document	Betreft een bestaande verplichting die wordt geautomatiseerd (voorheen upload in toestemmingsverzoek).	Het taxatierapport wat wordt opgevraagd bij het initiëren van een executieverkoop (veiling) kan digitaal worden aangeleverd.
	Rentevaste periodes	<i>Over dit onderwerp zijn we in gesprek met de NVB.</i>	
	Aflossingen	<i>Over dit onderwerp zijn we in gesprek met de NVB.</i>	
	Woningen	Art. A4 Melden nieuwbouw/adreswijziging.	Dit is een bestaande verplichting die wordt geautomatiseerd.

Tekstuele wijzigingen in de V&N door DKB

ARTIKEL	LID	TEKST NA IMPLEMENTATIE DKB (V&N 2022-1)	TEKST ZONDER (VOLLEDIGE) IMPLEMENTATIE DKB (V&N 2021-2)
A4	3.	Als de financiering van een nieuwbouwwoning aan de stichting is gemeld onder vermelding van bouwplan en nummer in plaats van straatnaam en huisnummer, meldt de geldverstrekker na verhuizing van de aanvrager(s) naar de nieuwbouwwoning het definitieve adres aan de stichting via automatische data-uitwisseling volgens het op de website van de stichting gepubliceerde overzicht onder Datavelden Garantie (kolom woning).	Als de financiering van een nieuwbouwwoning aan de stichting is gemeld onder vermelding van bouwplan en nummer in plaats van straatnaam en huisnummer, dient de geldverstrekker binnen 3 maanden na verhuizing van de aanvrager(s) naar de nieuwbouwwoning het definitieve adres door te geven aan de stichting.
B1	4.	Het ontslag uit de aansprakelijkheid en/of de toevoeging van een nieuwe geldnemer dient via automatische data-uitwisseling te worden gemeld aan de stichting volgens het op de website van de stichting gepubliceerde overzicht onder Datavelden Garantie (kolom consument); er is geen borgtochtprovisie verschuldigd.	Het ontslag uit de aansprakelijkheid en/of de toevoeging van een nieuwe geldnemer dient binnen 30 dagen te worden gemeld aan de stichting; er is geen borgtochtprovisie verschuldigd.
B1A	1.	Indien een geldnemer komt te overlijden, dient dit via automatische data-uitwisseling bij de stichting te worden gemeld volgens het op de website van de stichting gepubliceerde overzicht onder Datavelden Garantie (kolom consument).	Deze tekst staat niet in de V&N 2021-2. Zolang de ketenpartner DKB nog niet heeft geïmplementeerd, is dit Artikel nog niet van toepassing.
B6	2.	De geldverstrekker meldt de uitkomst van de in lid 1 van dit artikel genoemde toets en alle van toepassing zijnde datavelden over de beheertoets en de klantsituatie aan de stichting via automatische data-uitwisseling volgens het op de website van de stichting gepubliceerde overzicht onder Datavelden Beheer (kolom klantsituatie).	Deze tekst staat niet in de V&N 2021-2. Zolang de ketenpartner DKB nog niet heeft geïmplementeerd, is dit Artikel nog niet van toepassing.

B8	2.	Indien sprake is van betalingsachterstand(en) van 2 volle maandtermijnen of meer is de geldverstrekker verplicht dit te melden via automatische data-uitwisseling volgens het op de website van de stichting gepubliceerde overzicht onder Datavelden Beheer (kolom achterstand) conform de alsdan geldende Gedragslijn Intensief Beheer.	Indien sprake is van betalingsachterstand(en) van 3 volle maandtermijnen of meer is de geldverstrekker verplicht dit te melden conform de alsdan geldende Gedragslijn Intensief Beheer.
	3.	Indien sprake is van betalingsachterstand(en) en een betalingsregeling wordt afgesproken meldt de geldverstrekker dit via automatische data-uitwisseling aan de stichting volgens het op de website van de stichting gepubliceerde overzicht onder Datavelden Beheer (kolom beheerevent).	Deze tekst staat niet in de V&N 2021-2. Zolang de ketenpartner DKB nog niet heeft geïmplementeerd, is dit Artikel nog niet van toepassing.
B9	2.	De geldverstrekker is verplicht om alle van toepassing zijnde datavelden bij onderhandse verkoop volgens het op de website van de stichting gepubliceerde overzicht onder Datavelden Beheer (kolom beheerevent en kolom klantsituatie) aan de stichting te melden via automatische data-uitwisseling en te handelen met inachtneming van de alsdan geldende Gedragslijn Intensief Beheer.	Deze tekst staat niet in de V&N 2021-2. Zolang de ketenpartner DKB nog niet heeft geïmplementeerd, is dit Artikel nog niet van toepassing.
	3.	Indien de opbrengst van de woning bij een onderhandse verkoop onvoldoende is om daaruit de vorderingen uit hoofde van de lening te voldoen en sprake is van een eindbod lager dan 95% van de marktwaarde vrij van huur en gebruik, mag de geldverstrekker alleen tot acceptatie van het bod overgaan als de geldverstrekker een gegronde reden heeft om het bod te accepteren en de motivatie in het dossier wordt aangehouden.	Indien de opbrengst van de woning bij een onderhandse verkoop onvoldoende is om daaruit de vorderingen uit hoofde van de lening te voldoen en sprake is van een eindbod lager dan 95% van de marktwaarde vrij van huur en gebruik, mag de geldverstrekker pas tot acceptatie van het bod overgaan na toestemming van de stichting.
B9A	2.	De geldverstrekker is verplicht om alle van toepassing zijnde datavelden bij gedwongen onderhandse verkoop volgens het op de website van de stichting gepubliceerde overzicht onder Datavelden Beheer (kolom beheerevent en kolom klantsituatie) aan de stichting te melden via automatische data-uitwisseling.	Deze tekst staat niet in de V&N 2021-2. Zolang de ketenpartner DKB nog niet heeft geïmplementeerd, is dit Artikel nog niet van toepassing.
	3.	De geldverstrekker mag pas tot gedwongen onderhandse verkoop van de woning overgaan, indien de datum van het inschakelen van de makelaar via automatische data-uitwisseling aan de stichting is gemeld.	De geldverstrekker mag pas tot gedwongen onderhandse verkoop van de woning overgaan na schriftelijke toestemming van de stichting.
B10	2.	De geldverstrekker is verplicht om alle van toepassing zijnde datavelden bij executoriale verkoop volgens het op de website van de stichting gepubliceerde overzicht onder Datavelden Beheer (kolom beheerevent en kolom klantsituatie) aan de stichting te melden via automatische data-uitwisseling.	Deze tekst staat niet in de V&N 2021-2. Zolang de ketenpartner DKB nog niet heeft geïmplementeerd, is dit Artikel nog niet van toepassing.
	3.	De geldverstrekker mag pas tot executoriale verkoop van de woning overgaan, indien bij het melden van de datum voornemen veiling via automatische data-uitwisseling is gebleken dat een	De geldverstrekker mag pas tot executoriale verkoop van de woning overgaan na schriftelijke toestemming van de stichting.

		debiteurenonderzoek en verhaalsonderzoek hebben plaatsgevonden en de lening is opgeëist. Bovendien mag de geldverstrekker pas overgaan tot executoriale verkoop van de woning na het verstrijken van een termijn van 10 werkdagen na het melden van de datum voornemen veiling via automatische data-uitwisseling in verband met de brief die de stichting als laatste poging naar de geldnemer stuurt om een executoriale verkoop te voorkomen.	
	4.	Artikel B10 lid 3 is niet van toepassing bij opeising vanwege een onregelmatigheid. De geldverstrekker meldt een onregelmatigheid aan de stichting via automatische data-uitwisseling volgens het op de website van de stichting gepubliceerde overzicht onder Datavelden Beheer (kolom onregelmatigheden).	Deze tekst staat niet in de V&N 2021-2. Zolang de ketenpartner DKB nog niet heeft geïmplementeerd, is dit Artikel nog niet van toepassing.
B15	1.	De geldverstrekker is verplicht aan de stichting melding te maken van (een) gewaarborgde lening(en) die is (zijn) afgelost. De geldverstrekker meldt dit na aflossing van de lening(en) via automatische data-uitwisseling.	De geldverstrekker is verplicht aan de stichting melding te maken van (een) gewaarborgde lening(en) die is (zijn) afgelost, binnen 3 maanden na aflossing van de lening(en).
	2.	De melding via automatische data-uitwisseling dient het bij de automatische incasso van de borgtochtprovisie toegekende garantienummer met de reden van aflossing en de datum van aflossing te bevatten.	De melding dient het bij de automatische incasso van de borgtochtprovisie toegekende garantienummer en de NAW-gegevens te bevatten.
	3.	Indien een betaling verwachte verlies is gedaan door de stichting en daarna zowel de lening(en) is (zijn) afgelost als alle (achterstallige) rente is betaald, dan dient de geldverstrekker de betaling verwachte verlies binnen 3 maanden na aflossing van de lening(en) terug te betalen aan de stichting.	Indien een betaling verwachte verlies is gedaan door de stichting en daarna zowel de lening(en) is (zijn) afgelost als alle (achterstallige) rente is betaald, dan dient de geldverstrekker de betaling verwachte verlies binnen de in lid 1 genoemde termijn terug te betalen aan de stichting.
B16	2.	Indien bij het verzoek tot een betaling verwachte verlies of betaling van het verlies blijkt dat de geldverstrekker de in de Algemene Voorwaarden voor Borgtocht en/of de in de Gedragslijn Intensief Beheer vastgelegde meldingsverplichtingen niet of niet via de voorgeschreven wijzen is nagekomen, vermindert de stichting het op basis van Artikel B11A en B12A vastgestelde verwachte verlies respectievelijk verlies per niet of niet via de voorgeschreven wijzen nagekomen verplichting met een bedrag ter grootte van 10% van het door de stichting op basis van Artikel B11A en B12A vastgestelde verwachte verlies respectievelijk verlies.	Indien bij het verzoek tot een betaling verwachte verlies of betaling van het verlies blijkt dat de geldverstrekker de in de Algemene Voorwaarden voor Borgtocht en/of de in de Gedragslijn Intensief Beheer vastgelegde meldingsverplichtingen niet is nagekomen, vermindert de stichting het op basis van Artikel B11A en B12A vastgestelde verwachte verlies respectievelijk verlies.
	4.	Indien bij het verzoek tot betaling van het verlies blijkt dat de geldverstrekker het proces op basis van Artikel B9 van de Algemene Voorwaarden voor Borgtocht (inclusief de van toepassing zijnde meldingsverplichtingen bij onderhandse verkoop via automatische data-uitwisseling) en zoals nader uitgewerkt in de Gedragslijn Intensief Beheer niet in acht heeft genomen, zal de stichting het op basis van Artikel B12A vastgestelde verlies deels	Indien bij het verzoek tot betaling van het verlies blijkt dat de geldverstrekker de in de Artikelen B9, B9A en B10 van de Algemene Voorwaarden voor Borgtocht vereiste toestemming niet heeft gekregen van de stichting, vermindert de stichting het op basis van Artikel B12A vastgestelde verlies met een bedrag ter grootte van 10% van het door de stichting op basis van Artikel B12A vastgestelde verlies.

		niet betalen. De stichting zal dan een verkoopprijs van 95% van de marktwaarde vrij van huur en gebruik hanteren. Het verlies zal op basis van deze fictieve verkoopprijs berekend worden.	
	5.	Indien bij het verzoek tot betaling van het verlies blijkt dat de geldverstrekker het proces op basis van de Artikelen, B9A en B10 van de Algemene Voorwaarden voor Borgtocht (inclusief de van toepassing zijnde meldingsverplichtingen bij gedwongen onderhandse verkoop en executoriale verkoop via automatische data-uitwisseling) en zoals nader uitgewerkt in de Gedragslijn Intensief Beheer niet in acht heeft genomen en/of ten onrechte is overgegaan tot een gedwongen onderhandse verkoop of executoriale verkoop, zal de stichting het op basis van Artikel B12A vastgestelde verlies niet betalen.	Indien bij het verzoek tot betaling van het verlies blijkt dat de geldverstrekker de in de Artikelen B9, B9A en B10 van de Algemene Voorwaarden voor Borgtocht vereiste toestemming niet heeft gekregen van de stichting, vermindert de stichting het op basis van Artikel B12A vastgestelde verlies met een bedrag ter grootte van 10% van het door de stichting op basis van Artikel B12A vastgestelde verlies.