Convenant verbeteren toegang zakelijke betaalrekeningen

Overzicht en ondersteuning voor toegang tot een zakelijke betaalrekening

nederlandse vereniging van banken

Betaalvereniging Nederland

MKB Nederland

VNO NCW

Vereniging Vrijwilligerswerk NL

Goede Doelen Nederland
Brancheverenging

1 Inleiding en aanleiding

1.1 Voor de uitvoering van hun activiteiten en deelname aan het maatschappelijk verkeer is voor ondernemers en non-profitorganisaties de beschikking over een zakelijke betaalrekening van wezenlijk belang.

1.2 De bij dit convenant aangesloten banken, betaalinstellingen en elektronische geldinstellingen die zakelijke betaalrekeningen aanbieden (hierna gezamenlijk te noemen 'Aanbieders' of individueel 'Aanbieder') onderkennen het uitgangspunt dat in beginsel elke bonafide ondernemer en non-profitorganisatie die in Nederland gevestigd of actief zijn is over een betaalrekening moet kunnen beschikken.

1.3 De dienstverlening van Aanbieders is in hoge mate gedigitaliseerd en gestandaardiseerd. Het aanvraagproces voor een zakelijke betaalrekening vindt veelal online plaats en verloopt volgens gestandaardiseerde processen, hetgeen bijdraagt aan efficiency en kostenbeheersing.

1.4 Ondernemers, in het bijzonder binnen het midden- en kleinbedrijf, en non-profitorganisaties, ervaren soms belemmeringen bij het openen van een zakelijke betaalrekening.

1.5 Aanbieders hebben op grond van anti-witwasregelgeving een poortwachtersfunctie. Vanuit deze rol zijn Aanbieders gehouden tot klantonderzoek voordat een betaalrekening kan worden geopend. Bij het uitvoeren van dit onderzoek worden geen sectoren in hun geheel uitgesloten en wordt elke aanvraag individueel getoetst. Desondanks ondervinden sommige ondernemers en non-profitorganisaties hinder. De afgelopen jaren hebben banken veel geïnvesteerd in het verbeteren van de toegang voor bepaalde sectoren, die een hoger risico op witwassen en terrorismefinanciering met zich mee kunnen brengen. Banken hebben onderling afspraken gemaakt via (niet-verbindende) sectorstandaarden. Het doel daarvan is dat het aanvraagproces soepeler verloopt en dat ondernemers en non-profitorganisaties vaker en gemakkelijker geaccepteerd worden als klant.

1.6 Zowel Aanbieders als de bij dit convenant aangesloten ondernemers- en brancheorganisaties (hierna gezamenlijk aangeduid als 'Ondernemers- en Brancheorganisaties') erkennen dat een afwijzing op grond van de Wwft gerechtvaardigd kan zijn bijvoorbeeld indien sprake is van een dermate hoog witwasrisico dat de Aanbieder dit niet kan mitigeren.

1.7 Tevens wordt door de Aanbieders en de Ondernemers- en Brancheorganisaties erkend dat Aanbieders van een zakelijke betaalrekening contractsvrijheid genieten en dat iedere Aanbieder in beginsel de vrijheid heeft naar eigen inzichten haar acceptatiebeleid vast te stellen.

1.8 Een ondernemer of non-profitorganisatie die bij een specifieke Aanbieder wordt afgewezen op grond van haar acceptatiebeleid kan in veel gevallen alsnog terecht bij een andere Aanbieder. Een totaaloverzicht van ondernemers of non-profit-organisaties die nergens of pas na herhaalde pogingen (bij meerdere Aanbieders) kunnen beschikken over een betaalrekening, ontbreekt. Er is behoefte aan meer inzicht in de omvang en de aard van dit probleem en een gecoördineerde aanpak om dit probleem te adresseren.

1.9 Naast Aanbieders met zetel in Nederland bieden kredietinstellingen, betaalinstellingen en elektronische geldinstellingen uit andere lidstaten van de EU betaalrekeningen aan, ook aan ondernemers en non-profitorganisaties die in Nederland gevestigd of actief zijn. De Aanbieders die deelnemen aan dit convenant bieden dan ook een deel van de in de markt beschikbare zakelijke betaalrekeningen aan.

1.10 In dit convenant wordt onder een zakelijke betaalrekening verstaan een op naam van een of meer betaaldienstgebruikers aangehouden rekening die voor de uitvoering van betalingstransacties wordt gebruikt en welke betaalrekening vereist is om een bedrijf dan wel een organisatie te kunnen exploiteren.

1.11 Partijen, zoals vermeld in artikel III van het convenant (hierna gezamenlijk te noemen ‘Partijen’ of individueel ‘Partij’) committeren zich middels dit Convenant aan het inzichtelijk maken van de problematiek die ondernemers en non-profitorganisaties ervaren en het verder verbeteren van de toegang tot zakelijke betaalrekeningen. Daartoe zullen zij individueel werken aan transparante communicatie en wordt een onafhankelijk Hulppunt ingericht. De Partijen ondersteunen dit initiatief en steunen het voornemen van de Aanbieders om de toegang tot zakelijke betaalrekeningen te verbeteren. Zij worden betrokken bij de nadere inrichting en uitvoering van het Hulppunt.

1.12 Dit convenant is tot stand gekomen in samenwerking met en heeft steun van het Ministerie van Financiën.

2 Doelstellingen

2.1 Partijen hebben als doel de toegang tot zakelijke betaalrekeningen te verbeteren.

2.2 Partijen bereiken dit doel op de volgende wijze:

a Aanbieders zullen zoveel mogelijk transparant zijn over de aanvraag-procedure van een zakelijke betaalrekening en, indien van toepassing, de afwijzingsgrond, dit alles op de wijze als vermeld in dit convenant.

b De Ondernemers- en Brancheorganisaties zullen hun leden bewust maken van het belang om tijdig de (gevraagde) informatie aan te leveren voor de aanvraag van een zakelijke betaalrekening.

c Aanbieders zullen een hulppunt inrichten om hiermee informatie en service te verlenen aan ondernemers en non-profitorganisaties. Het hulppunt is toegankelijk voor alle ondernemers en non-profitorganisaties en zij hoeven geen lid te zijn van één van de bij de Ondernemers- en Brancheverenigingen om een beroep op het hulppunt te kunnen doen.

2.3 Het hulppunt zal op de volgende wijze bijdragen aan het doel om de toegang tot zakelijke betaalrekeningen te verbeteren:

a Het hulppunt ondersteunt ondernemers en non-profitorganisaties met informatie en biedt service wanneer zij problemen ervaren bij het openen van een zakelijke betaalrekening door informatie te bieden over de afwijsredenen zoals vermeld in de afwijsbrief, of het ergens anders indienen van een aanvraag zinvol kan zijn op basis van de openbare informatie van de banken en door te verwijzen naar mogelijke alternatieve Aanbieders.

b De meldingen zorgen voor een beter inzicht bij Partijen in de ervaringen en eventuele obstakels van ondernemers en non-profit organisaties bij het openen van een zakelijke betaalrekening. De meldingen hebben mede als doel de geconstateerde problemen zo snel mogelijk te verhelpen.

c De Aanbieders kunnen met de meldingen hun eigen dienstverlening verbeteren waar mogelijk en nodig.

d Eventuele knelpunten in de beschikbaarheid van betaalrekeningen voor de doelgroep kunnen aan de hand van opgedane inzichten worden geagendeerd en geadresseerd in het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (hierna ‘MOB’) of andere relevante gremia.

3 Partijen

Partij bij dit convenant zijn:

NVB | Banken
ABN AMRO
ASN Bank
ING Bank
Rabobank
Triodos

BVN | Betaalinstellingen
Nader te bepalen

Ondernemers- en brancheorganisaties
Nederlandse Vereniging van Banken (NVB)
Betaalvereniging Nederland (BVN)
MKB Nederland
VNO NCW
Vereniging Vrijwilligerswerk NL
Goede Doelen Nederland

4 Verantwoordelijkheden

4.1 De NVB is verantwoordelijk voor de coördinatie van de inrichting van het hulppunt en heeft een inspanningsverplichting tot deelname van haar leden aan het convenant. De NVB is daarnaast verantwoordelijk voor de benodigde externe communicatie over het hulppunt.

4.2 De BVN stimuleert participatie van haar leden die betaalinstelling zijn en niet-leden die betaalinstelling zijn aan het convenant.

4.3 Aanbieders zijn verantwoordelijk voor het verbeteren van transparantie en communicatie in relatie tot het aanbieden van een betaalrekening zoals beschreven in artikel V.1 van dit convenant. Ook hebben zij in geval van een doorverwezen aanvraag een inspanningsverplichting de aanvragen extra zorgvuldig te behandelen om tot acceptatie van de aanvraag te komen en streven zij ernaar om 80% van de doorverwezen aanvragen bij een compleet dossier binnen 2 werkweken te behandelen

4.4 MKB-Nederland en VNO-NCW steunen dit hulppunt openlijk en zij zullen hun leden actief naar het hulppunt verwijzen. Ook zullen zij hun leden verder bewust maken van de verplichtingen van de ondernemer bij het soepel verlopen van een aanvraag van een zakelijke betaalrekening.

4.5 Goede Doelen Nederland en Vereniging Nederlandse Organisatie Vrijwilligers-werk (NOV) steunen dit hulppunt openlijk en zullen hun leden actief naar het hulppunt verwijzen. Ook zullen zij hun leden verder bewust maken van de verplichtingen van hun leden bij het soepel verlopen van een aanvraag van een zakelijke betaalrekening.

5 Kaders inspanningen individuele Aanbieders

5.1 Aanbieders zullen ervoor zorgen dat zij transparant communiceren over en tijdens het aanvraagproces voor een zakelijke betaalrekening. Dit doen zij door de volgende informatie te verstrekken:

- Algemene informatie opnemen op een centrale, goed vindbare plaats op hun website over diverse aspecten van het aanvraagproces, waaronder algemene informatie over het acceptatiebeleid, algemene informatie over (gemiddelde en na te streven) doorlooptijden en informatie die nodig is om de aanvraag te kunnen beoordelen.
- Aangeven welke informatie nodig is voor de aanvraagprocedure:
  - aanbieders zullen zo concreet mogelijk aangeven welke informatie nodig is voor een aanvraagprocedure en geven daarbij aan binnen welke tijdslijnen deze informatie moet worden gegeven voor een efficiënte behandeling;
  - tevens geven zij aan dat mogelijk op basis van de aangeleverde informatie, aanvullende informatie nodig kan zijn of aanvullende vragen gesteld kunnen worden.

5.2 In geval van een afgewezen aanvraag zullen Aanbieders:

- De afwijsredenen zo specifiek mogelijk vermelden, met inachtneming van wettelijke beperkingen op grond van bijvoorbeeld de AVG. Alle Aanbieders gebruiken een in onderling overleg vastgesteld overzicht van afwijsredenen in de afwijsbrief, zodat elke Aanbieder dezelfde afwijsredenen gebruikt.
- Duidelijk vermelden waar de ondernemer of non-profitorganisatie vragen kan stellen over een afgewezen aanvraag, zowel bij de individuele Aanbieder als bij het hulppunt.
- Duidelijk vermelden waar de klant meer informatie kan vinden over het klachtenproces van de Aanbieder om daar een verzoek tot heroverweging aan te bieden.

5.3 Ontvangt een Aanbieder die deelneemt aan dit convenant een aanvraag die is doorverwezen door het hulppunt, dan zullen Aanbieders een separaat proces inrichten voor deze aanvraag. Ook hebben zij in geval van een doorverwezen aanvraag een inspanningsverplichting om de klant welwillend te helpen een betaalrekening te verkrijgen en streven zij ernaar om 80% van de doorverwezen aanvragen bij een compleet dossier binnen 2 werkweken te behandelen.

6 Kaders hulppunt

6.1 Doelgroep hulppunt zijn bedrijven of organisaties die gevestigd zijn in Nederland of activiteiten verrichten in Nederland waarvoor zij een zakelijke betaalrekening nodig hebben en die vallen binnen een van de volgende omschrijvingen:

- Ondernemers die gevestigd zijn in Nederland dan wel actief zijn in Nederland en die ingeschreven zijn in het handelsregister van de Kamer van Koophandel; of
- Non-profitorganisaties, zijnde formele verenigingen of stichtingen die ingeschreven zijn in het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

6.2 Het hulppunt is onafhankelijk en kosteloos toegankelijk voor aanvragers van een zakelijke betaalrekening.

6.3 De taken van het hulppunt worden hierna op hoofdlijnen beschreven. Deze zullen in een samenwerkingsovereenkomst met de uitvoerder van het hulppunt verder worden uitgewerkt.

a Algemene informatie en voorlichting Het hulppunt biedt algemene informatie en voorlichting op een website over het aanvragen van een zakelijke rekening en een volledige lijst van aanbieders van zakelijke betaalrekeningen.

b Individuele informatie en service Het hulppunt biedt aan individuele ondernemers en non-profitorganisaties informatie en service op de volgende wijze:

- Het geven van algemene informatie en voorlichting aan ondernemers en non-profitorganisaties over het aanvragen van een zakelijke betaalrekening.
- Het hulppunt biedt service aan individuele ondernemers en non-profitorganisaties door hun vragen over de aanvraag die is afgewezen te beantwoorden. Vragen over de risicobeoordeling van banken kan het hulppunt niet beantwoorden. Wel kan het hulppunt ondernemers en non-profitorganisaties informeren over het te volgen proces. Dat is ook mogelijk voor vragen die meer indirect het aanvragen van een zakelijke betaalrekening betreffen, zoals bijvoorbeeld vragen over doorlooptijden of opzeggingen tijdens de looptijd van de rekening.
- Het hulppunt kan de ondernemer of non-profitorganisatie informeren over de kansen ergens anders een zakelijke betaalrekening te krijgen op basis van de algemene informatie van de banken. Indien mogelijk zal het hulppunt de ondernemer of non-profitorganisatie doorverwijzen naar een of meer alternatieve Aanbieders.
- Het hulppunt zal pas doorverwijzen naar andere Aanbieders nadat ook een herbeoordeling bij dezelfde aanbieder waar de eerste aanvraag is ingediend, afgewezen.

- Het hulppunt kan algemene vragen stellen aan de Aanbieders bij een vast contactpunt bij de betreffende Aanbieder. Dit is niet casus inhoudelijk.
- Met voorafgaande toestemming van de ondernemer of non-profit-organisatie volgt het hulppunt de aanvraag van de ondernemer of non-profitorganisatie en registreert of de doorverwezen aanvraag is geaccepteerd of afgewezen. Het hulppunt kan hiervoor informatie opvragen bij de Aanbieder waarnaar is doorverwezen.

c Kanalen Het hulppunt verstrekt algemene informatie via een website. Individuele ondernemers en non-profitorganisaties kunnen vragen stellen via chat, e-mail én telefoon.

d Reactietermijn hulppunt Het hulppunt zal binnen één werkdag bij de klant terugkomen met een reactie of informatie over het vervolg.

e Contactpunt bij Aanbieders Iedere Aanbieder zorgt voor een contactpunt voor het hulppunt. Het hulppunt kan aan dit contactpunt algemene vragen stellen over het aanvraagproces van de betreffende Aanbieder.

f Bekendheid hulppunt Partijen verbinden zich op de volgende wijze om het hulppunt bekend te maken bij ondernemers en non-profitorganisaties:
- Iedere Partij neemt informatie op haar website op over het hulppunt en verwijst naar het hulppunt.
- Elke Aanbieder verwijst bij een afwijzing naar het hulppunt, naast een eigen afdeling waar vragen gesteld kunnen worden over de afwijzing en de interne klachtenregeling/het verzoek om een heroverweging.

g Bewaren data In overleg met de Kamer van Koophandel (de uitvoerder van het hulppunt, hierna te noemen 'KvK') kan deze data nader bepaald worden. De KvK bewaart de volgende data:
- Algemene adviesfunctie KvK:
  - aantallen bezoekers website;
  - aantallen vragen telefonisch en via chat;
  - aantallen geregistreerde afwijzingen gesplitst in wel of niet gerelateerd aan antiwitwasregelgeving (conform uniforme afwijsredenen van de Aanbieders);
  - het onderwerp van de vragen (wat is onduidelijk voor de aanvrager: doorlooptijd, aan te leveren informatie, afwijsreden).
- Van een individuele afgewezen aanvraag:
  - afwijsredenen (conform uniforme afwijsredenen van de Aanbieders);
  - welke aanbieder de aanvraag heeft afgewezen;
  - rechtsvorm en SBI-code van de aanvrager;
  - is er sprake van een afwijzing doordat alleen aanvullende diensten zijn afgewezen en niet de rekening zelf;
  - bewijs van de afwijzing.

- Over de doorverwijzing:
  - naar welke Aanbieder is doorverwezen;
  - bij welke Aanbieder een nieuwe aanvraag is ingediend;
  - het resultaat van doorverwezen aanvraag.

h Anonieme informatie De informatie die het hulppunt verkrijgt wordt geanonimiseerd gebruikt om:

- Rapportages op te stellen om hiermee Partijen en de overige bij het convenant betrokken Ondernemers- en Brancheorganisaties en het MOB te informeren.
- Meer inzicht te bieden aan de Partijen in de problematiek die aanvragers ervaren.
- De Aanbieders kunnen met de informatie hun dienstverlening verbeteren zodat aanvragers zoveel mogelijk zonder hulp van het hulppunt succesvol een aanvraag kunnen indienen.
- In periodiek overleg met Partijen om inzichten te bespreken die het meldpunt opdoet en kansen die dit oplevert om toegang tot zakelijke betaalrekeningen te verbeteren.

i Samenwerkingsovereenkomst Partijen geven de opdracht aan de KvK om het hulppunt op te zetten. De samenwerking wordt vastgelegd in een afzonderlijke samenwerkingsovereenkomst tussen de NVB en de KvK.

7 Bekostiging hulppunt

7.1 Een voorlopige inschatting van de kosten is opgenomen in een voorstel de dato 13 november 2025 en 27 november 2025.

7.2 De kosten van het hulppunt zullen gedragen worden door Aanbieders.

8 Tijdslijn

8.1 Aanbieders streven ernaar per 6 maanden na datum van ondertekening van dit convenant aan de verplichtingen voor individuele Aanbieders te voldoen.

8.2 Partijen streven ernaar om het hulppunt in de loop van het tweede trimester van 2026 operationeel te laten zijn.

9 Duur convenant

Het convenant wordt gesloten voor een periode van 3 jaar en geldt van 1 januari 2026 tot 1 januari 2029.

10 Monitoring en evaluatie

10.1 Het hulppunt zal elk kwartaal een rapportage opstellen met een samenvatting van de door haar verrichte werkzaamheden.

10.2 De rapportage zal verzonden worden aan alle bij het convenant betrokken Partijen, het ministerie van financiën en het MOB of een vergelijkbaar relevant gremium, waar de rapportage zal worden besproken met de leden.

10.3 Na afloop van elk kalenderjaar vindt in Q1 een evaluatie door Partijen plaats. Partijen stellen gezamenlijk de conclusies van de evaluatie op inclusief eventuele aanbevelingen. Deze conclusies en eventuele aanbevelingen zullen in het MOB of ander daartoe geschikt geacht gremium worden besproken. Partijen bij het convenant zullen gezamenlijk afspraken maken over de opvolging van de aanbevelingen. Na de evaluatie in het derde jaar wordt tevens een besluit genomen door Partijen over het voortzetten van het hulppunt. Dit besluit zal uiterlijk 2 maanden voor einde looptijd plaatsvinden.

11 Status convenant

11.1 Deze afspraken zijn niet rechtens afdwingbaar. Partijen, noch derden (waaronder in ieder geval begrepen: ondernemers en non-profitorganisaties) kunnen op afspraken uit het convenant of afspraken die daarmee samenhangen, bij een rechter een beroep doen en ook niet rechtstreeks bij Partijen van het convenant.

11.2 Partijen zullen in onderling overleg verschillen van inzicht die verband houden met dit convenant adresseren.

12 Aansluiten aanbieders

In Bijlage 1 bij dit Convenant is een lijst opgenomen met Aanbieders die dit Convenant ondertekenen en zich daarmee verbinden aan de uitvoering ervan. Na de datum van ondertekening van dit convenant kunnen andere aanbieders zich aansluiten bij dit Convenant door dit alsnog te tekenen en zich daarmee te verbinden aan de verplichtingen opgenomen in het Convenant. De NVB zal de lijst van Aanbieders in Bijlage 1 actueel houden.