

CRM Workout & Recovery Management / Bijzonder Beheer



CRM Workout & Recovery Management / Bijzonder Beheer

Wat is CRM Workout & Recovery Management (WRM) / Bijzonder Beheer?

Dit is de afdeling van de bank waar gespecialiseerde medewerkers klanten met een verhoogd kredietrisico begeleiden. Bij andere banken heet deze afdeling vaak Bijzonder Beheer. Medewerkers van Bijzonder Beheer proberen altijd om in goed overleg met de klant te komen tot een plan van aanpak om de financiële problemen op te lossen en de verhoogde kredietrisico's terug te dringen. In deze brochure leest u wat de redenen kunnen zijn voor overdracht aan Bijzonder Beheer en hoe de procedure doorgaans verloopt.

Wanneer is behandeling door Bijzonder Beheer nodig?

Behandeling door Bijzonder Beheer is nodig indien er naar de mening van de bank sprake is van een verhoogd kredietrisico. Op dat moment kan er door de bank voor worden gekozen om het kredietbeheer over te dragen aan Bijzonder Beheer. Signalen hiervoor zijn bijvoorbeeld:

- De verplichtingen uit de kredietovereenkomst met de bank worden niet nagekomen;
- De klant heeft één of meerdere jaren verlies gemaakt;
- Er is bij de klant onvoldoende vermogen aanwezig en/of er kan niet worden beschikt over extern aangetrokken risicodragend vermogen om verlies te kunnen opvangen;
- De liquiditeitspositie is (mogelijk) onvoldoende om de aangegane verplichtingen op de korte of middellange termijn na te kunnen komen;
- Een daling van de waarde van de aan de bank verstrekte zekerheden.

Voor veel klanten is de periode rond overdracht aan Bijzonder Beheer een intensieve en onzekere periode. De klant en de bank hebben in de meeste gevallen hetzelfde doel, namelijk dat de klant zo snel als mogelijk weer in een financieel gezonde situatie komt en het kredietbeheer niet meer door Bijzonder Beheer hoeft te worden uitgevoerd. Op basis van eerdere ervaringen blijkt dat dit in het merendeel van de gevallen ook lukt.

Hoe ziet de procedure bij Bijzonder Beheer er doorgaans uit?

We willen graag benadrukken dat ieder traject bij Bijzonder Beheer anders is en mede afhangt van de specifieke situatie. Het is dus niet mogelijk een exacte 'blauwdruk' te geven van een standaard 'Bijzonder Beheer traject' aangezien er in meerdere of mindere zin sprake zal zijn van maatwerk.

Het overdrachtsgesprek

Als uw dossier wordt overgedragen aan Bijzonder Beheer neemt deze afdeling meestal via uw bestaande relatiebeheerder contact met u op om een afspraak te maken. Tijdens dit gesprek wordt de overdracht besproken en maakt u kennis met degene die bij Bijzonder Beheer uw dossier zal behandelen. De behandelaar zal aanvullende informatie inwinnen over de onderneming om uw situatie goed te kunnen beoordelen. In dit gesprek en in een eventueel opvolgend gesprek worden afspraken gemaakt over een plan van aanpak. Het is van belang dat u zelf voldoende initiatief neemt bij het tot stand komen van deze afspraken en ook bij de uitvoering hiervan. U ontvangt een schriftelijk verslag van het gesprek met de gemaakte afspraken. In veel gevallen wordt er ook een afspraak gemaakt voor een volgend gesprek.

Beoordeling van uw situatie

De bank zal de verstrekte informatie van het intakegesprek en de periode daarna zorgvuldig analyseren om een goed beeld te krijgen van de situatie. Hierbij kunnen onder meer de volgende zaken aan bod komen:

- Hoe is uw bedrijf georganiseerd?
- Hoe ziet uw verdienmodel eruit?
- Wat zijn de marktomstandigheden en hoe wordt gepresteerd in vergelijking met de concurrentie?
- Wat zijn de toekomstige ontwikkelingen in de markt?
- Wat is uw visie op de toekomst?
- Hoe zagen de afgesloten boekjaren eruit, qua winst, vermogen en liquiditeit en wat zijn de verwachtingen voor de komende jaren?
- Zijn er nog andere verplichtingen?
- Welke in- en/of externe oorzaken hebben geleid tot een verslechterde gang van zaken?
- Wat is uw visie en welke stappen neemt u om de situatie te verbeteren?

Het behandelplan

In overleg met Bijzonder Beheer stelt u herstelmaatregelen of een herstelplan op, eventueel met behulp van een externe adviseur. Om de ontwikkelingen goed te kunnen volgen, worden regelmatig afspraken gemaakt om de voortgang te bespreken. Uiteraard is het van belang dat u de behandelaar van Bijzonder Beheer tijdig informeert over relevante ontwikkelingen en gebeurtenissen binnen uw onderneming, maar ook in uw privé situatie (bijvoorbeeld een echtscheiding of een familieoverdracht) omdat dat invloed kan hebben op de financiële situatie van uw onderneming.

Alle afspraken die u maakt met Bijzonder Beheer worden schriftelijk vastgelegd en aan u bevestigd.

Voldoende eigen initiatief

Zoals al aangegeven is het van groot belang dat u als ondernemer zelf voldoende initiatief neemt om de gesignaleerde situatie (verder) te verbeteren. Daarbij nodigen we u graag uit om ook zelf oplossingen aan te dragen die in samenwerking met de bank kunnen leiden tot een vermindering van het kredietrisico en daarmee vaak het continuïteitsperspectief van de onderneming zullen verbeteren.

Extra kosten

Tijdens de behandeling van Bijzonder Beheer moet een klant rekening houden met extra kosten, bijvoorbeeld voor financieel en/of juridisch advies. Ook kan een (her)taxatie van (on)roerende zaken nodig zijn. Deze kosten worden vaak ervaren als een tegenvaller in een toch al moeilijke situatie. Het is echter soms noodzakelijk om deze kosten te maken om tot een gedegen plan van aanpak te kunnen komen. Daarnaast kan het ook zijn dat het rentetarief wordt verhoogd omdat de kosten voor de bank toenemen. Het betreft dan vooral de kosten in verband met het extra kapitaal dat de bank moet aanhouden voor kredieten met een verhoogd risico.

Wanneer eindigt de behandeling door Bijzonder Beheer?

Als de bank vindt dat het kredietrisico van de onderneming is genormaliseerd en de verwachtingen voor de toekomst goed zijn, eindigt de behandeling door Bijzonder Beheer. De behandeling wordt dan weer overgedragen aan het reguliere relatiebeheer. Wel dient de klant er rekening mee te houden dat het moment van de gesignaleerde verbeteringen en het moment van de overdracht enige maanden uit elkaar kunnen liggen.

Als, ondanks alle inspanningen van de klant en de bank, de continuïteit van de onderneming niet gewaarborgd kan worden of de bank onvoldoende vertrouwen heeft in het continuïteitsperspectief van de onderneming, dan kan de bank overgaan tot het beëindigen van de verstrekte financiering. Indien er geen herfinanciering bij een derde partij mogelijk is dan kan de bank eventueel overgaan tot het uitwinnen van de aan haar verstrekte zekerheden.

Klachten

Wij behandelen de dossiers van onze klanten in Bijzonder Beheer met zorgvuldigheid. Mocht u toch een klacht hebben dan kunt u onze klachtenprocedure vinden op onze website: [www.deutschebank.nl/Over Ons](http://www.deutschebank.nl/Over-Ons)> Klacht indienen.

Meer informatie

Heeft u over het doel en de werkwijze van Bijzonder Beheer nog vragen? Neem dan contact op met uw contactpersoon.