

Bankreglement

Gemeente Zwolle, bekendmaking Bankreglement

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwolle, heeft in de vergadering van 27 juni 2006 het Bankreglement vastgesteld. Dit Bankreglement is op 8 februari 2007 in werking getreden (één dag na de dag waarop het door Gedeputeerde Staten van de provincie Overijssel is goedgekeurd). Met ingang van de datum inwerkingtreding van het Bankreglement, vervalt het bankreglement voor de Stadsbank Zwolle van 9 maart 1992.

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

- Begeleide: de natuurlijke persoon met wie de kredietbank een overeenkomst tot budgetbegeleiding heeft gesloten;
- Beleidsregel:: een regel waarbij nadere invulling wordt gegeven aan de eisen van de wet en het Besluit, niet zijn de een beleidsregels als bedoeld in artikel 1.3 lid 4 van de Algemene wet bestuursrecht;
- Besluit: Besluit financiële dienstverlening (Bfd);
- Bevoegd Gezag: College van B&W van de gemeente Zwolle hierna te noemen "College";
- Budgetbegeleiding: het stimuleren, motiveren en ondersteunen van een natuurlijke persoon teneinde te komen tot een verantwoord financieel beheer en het aanreiken van vaardigheden;
- Budgetbeheer: het beheren van het inkomen van een natuurlijke persoon door het openen van een rekening bij de kredietbank;
- Budgethulp: het beheer van de financiële middelen en het begeleiden van een natuurlijke persoon bij het op verantwoorde wijze besteden van zijn financiële middelen;
- Cliënt: de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon waaraan de kredietbank een financiële dienst verleent of aan wie hij voornemens is een financiële dienst te verlenen;
- Consumptief krediet: krediet, niet zijnde hypothecair krediet, starterskrediet of onderhoudskrediet;
- Hoofd: het Hoofd van de kredietbank handelend krachtens delegatie, mandaat of volmacht door het College;
- Financiële dienst: het aanbieden of bemiddelen ter zake van een financieel product;
- Financiële dienstverlening: het verlenen van diensten als bedoeld in de wet, zijnde:
 - a. het aanbieden van krediet, behoudens starterskrediet;
 - b. het aanbieden van budgetbeheerrekeningen;
- Financieel product:
 - a. krediet;
 - b. budgetbeheerrekening, voor zover dit niet plaatsvindt in het kader van integrale hulpverlening;
- Klacht: geschil over een product of dienst, niet zijnde een klacht over bejegening.
- Krediet: het aan de kredietnemer ter beschikking stellen van een geldsom, waarbij de kredietnemer gehouden is ter zake een of meer betalingen te verrichten;
- Kredietbank: afdeling Schuldhulpverlening van Sozawe, gevestigd en kantoorhoudende te Zwolle Hanzelaan 180.
- Kredietnemer: de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon waarmee de kredietbank een overeenkomst tot kredietverlening sluit;
- Kredietovereenkomst: de overeenkomst waarbij de kredietgever aan de kredietnemer een geldsom ter beschikking stelt en waarbij de consument gehouden is ter zake één of meer betalingen te verrichten;
- Overeenkomst op afstand: elke overeenkomst inzake een financieel product tussen de kredietbank en een cliënt die wordt gesloten in het kader van een door de kredietbank georganiseerd systeem voor de verkoop of dienstverrichting op afstand, waarbij tot en met de totstandkoming van deze overeenkomst gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
- Rekeninghouder: de natuurlijke persoon die met de kredietbank een overeenkomst tot budgetbeheer heeft gesloten;
- Representatieve organisatie: de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK), statutair gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende te 2512 HE Den Haag aan het Westeinde 40;
- Saneringskrediet: een krediet dat door de kredietbank op basis van de Gedragscode Schuldregeling van de representatieve organisatie wordt verstrekt, teneinde de schulden van de kredietnemer integraal of tegen finale kwijting te voldoen;

- Schuldenaar: de niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf handelende natuurlijke persoon die een aanvraag voor een schuldregeling indient;
- Schuldhelpverlening: het geheel van activiteiten in het kader van het verlenen van hulp bij financiële problemen. Schuldhelpverlening is een verzamelnaam en omvat schuldregeling, budgethulp en preventie;
- Schuldregeling: bij een schuldregeling bemiddelt de kredietbank tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers om een minnelijke regeling van de totale schuldenlast te bewerkstelligen;
- Schuldregelingsovereenkomst: een overeenkomst waarin de rechten, verplichtingen en voorwaarden van de schuldenaar en de kredietbank ten behoeve van de schuldregeling zijn opgenomen;
- Sociaal krediet: een krediet dat door de kredietbank, anders dan in de vorm van een saneringskrediet, in overeenstemming met de Wet financiering decentrale overheden aan de kredietnemer ter beschikking wordt gesteld;
- Toezicht: het toezicht ex artikel 55 lid 3 van de wet of artikel 15 Vfd;
- Toezichthouder: het College;
- Vrijstellingsregeling: Vrijstellingsregeling Wet financiële dienstverlening (Vfd);
- Wet: Wet financiële dienstverlening (Wfd).

HOOFDSTUK II DOEL, TAAKSTELLING, BEHEER EN TOEZICHT

Artikel 2 Doel

De kredietbank heeft tot doel:

1. het bevorderen van het op sociaal/maatschappelijk verantwoorde wijze verstrekken van krediet;
2. het uitvoeren van de publieke taak zoals deze voor de kredietbank onder meer is vastgelegd in de Wet financiering decentrale overheden en de daarop gebaseerde besluiten;
3. het bevorderen van maatregelen op lokaal niveau ter voorkoming van overkreditering en andere financiële misstanden;
4. het bevorderen van een uniforme werkwijze op het terrein van schuldhelpverlening.

Artikel 3 Taakstelling

De kredietbank tracht haar doel onder meer te verwezenlijken door:

1. het op sociaal/maatschappelijk verantwoorde wijze verstrekken of kwijtschelden van kredieten;
2. het aanhouden van budgetbeheerrekeningen;
3. het verzorgen van budgetbegeleiding;
4. het verrichten van schuld regelende werkzaamheden ten behoeve van natuurlijke personen in een (problematische) schuldsituatie;
5. het opstellen van gemeentelijke verklaringen als bedoeld in artikel 285 lid 1 sub e Faillissementswet;
6. het bieden van faciliteiten voor de uitvoering van de bewind voering als bedoeld in Titel III van de Faillissementswet;
7. het bieden van faciliteiten voor de uitvoering van de bewind voering als bedoeld in titel 19 van Boek I van het Burgerlijk Wetboek;
8. het verrichten van overige diensten welke een bijdrage kunnen leveren aan het realiseren van het doel van de kredietbank als bedoeld in artikel 2 van dit reglement.

Artikel 4 Beheer

1. De kredietbank wordt beheerd door het College. De feitelijke leiding berust bij het Hoofd.
2. Het College kan de uitvoering van de in artikel 3 genoemde taken opdragen aan het Hoofd, of aan hem bevoegdheden mandateren dan wel volmacht verlenen.
3. Indien het College gebruik maakt van zijn in het voorgaande lid bedoelde bevoegdheid, wordt dit vastgelegd in een besluit.

Artikel 5 Toezicht

Het College ziet overeenkomstig artikel 55 lid 3 van de wet (artikel 15 Vfd) toe op de naleving van dit reglement door de kredietbank.

HOOFDSTUK III FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Artikel 6 Toepassingsbereik

De artikelen 7 tot en met 14 van dit reglement zijn alleen van toepassing op financiële diensten en financiële producten waarop de wet van toepassing is.

Artikel 7 Betrouwbaarheid

1. De kredietbank draagt er zorg voor dat de betrouwbaarheid van de werknemers en andere personen die zich onder verantwoordelijkheid van de kredietbank rechtstreeks met financiële dienstverlening bezighouden, buiten twijfel staat.
2. De kredietbank bepaalt de betrouwbaarheid van de in het eerste en tweede lid van dit artikel bedoelde personen op basis van de in de beleidsregel betrouwbaarheid genoemde normen.
3. De artikelen 6 tot en met 9 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8 Deskundigheid

1. De kredietbank draagt er zorg voor dat de personen die het dagelijkse beleid bepalen deskundig zijn in verband met de bedrijfsvoering.
2. De kredietbank draagt zorg voor de deskundigheid van zijn werknemers en van andere personen die zich onder zijn verantwoordelijkheid rechtstreeks bezighouden met financiële dienstverlening.
3. De kredietbank beschikt in ieder geval over een zodanig aantal feitelijk leidinggevenden met voldoende vakbekwaamheid, dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënten kan worden gewaarborgd.
4. De deskundigheid van de personen als bedoeld in het eerste lid van dit artikel wordt vastgesteld op basis van de in beleidsregel deskundigheid genoemde normen.
5. Op de deskundigheid van de personen als bedoeld in het tweede lid van dit artikel is artikel 16 van het Besluit van toepassing.

Artikel 9 Toezicht en integere bedrijfsvoering

1. De administratieve organisatie en het systeem van interne controle stellen de toezichthouder in staat toezicht te houden op de naleving door de kredietbank van de bij of krachtens de wet gestelde regels.
2. De kredietbank beschikt daartoe over een behoorlijke administratie van de bedrijfsvoering.
3. Met het oog op het bevorderen en handhaven van een integere bedrijfsvoering draagt de kredietbank zorg voor maatregelen gericht op het voorkomen van betrokkenheid van de kredietbank en zijn medewerkers bij strafbare feiten die het vertrouwen in de kredietbank schaden.
4. De kredietbank stelt de integere en adequate bedrijfsvoering vast op basis van de in beleidsregel integere en adequate bedrijfsvoering genoemde normen.
5. De artikelen 10 tot en met 15 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 10 Informatieverstrekking

1. De kredietbank draagt er zorg voor dat de door of namens hem verstrekte informatie terzake een financieel product of financiële dienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doen aan de bij of krachtens de wet van aan de cliënt te verstrekken informatie.
2. De door de kredietbank verstrekte informatie is feitelijk juist, voor de cliënt begrijpelijk en niet misleidend.
3. Artikel 26 van het Besluit alsmede beleidsregel informatieverstrekking is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 11 Precontractuele informatieverstrekking

1. Voorafgaand aan de totstandkoming van een contract over een financieel product verstrekt de kredietbank informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van dat product.
2. Gedurende de looptijd van een overeenkomst betreffende een financieel product verstrekt de kredietbank tijdig informatie aan de consument over wezenlijke wijzigingen in de informatie bedoeld in het eerste lid van dit artikel, voor zover deze informatie redelijkerwijs relevant is voor de consument dan wel bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.
3. De artikelen 28 tot en met 30 en artikel 35 van het Besluit alsmede de beleidsregels onverplichte en verplichte precontractuele informatieverstrekking van zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 12 Zorgvuldige behandeling van de cliënt

De kredietbank houdt zich aan de bij of krachtens algemene maatregel van bestuur te stellen nadere regels ten aanzien van de bij de behandeling van de cliënt in acht te nemen zorgvuldigheid.

Artikel 13 Uitbesteding werkzaamheden

1. Bij uitbesteding van werkzaamheden aan een derde draagt de kredietbank er zorg voor dat deze derde bij de uitvoering van de werkzaamheden de regels die bij of krachtens de wet zijn gesteld ten aanzien die werkzaamheden naleeft.
2. Het uitbesteden van werkzaamheden aan een derde is niet toegestaan, indien hierdoor het toezicht op de naleving van het bij of krachtens deze wet bepaalde wordt gehinderd.

Artikel 14 Verkoop op afstand

De artikelen 40 en 41 van de wet zijn van toepassing op het sluiten van overeenkomsten op afstand. De artikelen 41 tot en met 44 van het Besluit alsmede beleidsregel distributie specifieke informatieverstrekking zijn van overeenkomstige toepassing.

HOOFDSTUK IV KREDIETVERLENING**Paragraaf 1 Inleidende bepalingen****Artikel 15 Kredietverlening**

De kredietbank kan kredieten verstrekken aan inwoners van de eigen gemeente, aan inwoners van een gemeente waarmee een overeenkomst is gesloten, aan inwoners van gemeenten die deel uitmaken van een gemeenschappelijke regeling of aan inwoners van gemeenten waar geen voorziening op het terrein van sociale kredietverlening aanwezig is.

Artikel 16 Kredietregistratie

De kredietbank neemt deel aan een stelsel van kredietregistratie door aansluiting bij Bureau Krediet Registratie te Tiel en/of diens rechtsopvolger.

Artikel 17 Prospectus

1. De kredietbank houdt een prospectus beschikbaar op het internet.
2. De kredietbank verstrekt de prospectus op verzoek van de cliënt onverwijld en kosteloos.
3. De kredietbank verstrekt voorafgaand aan het totstandkomen een prospectus aan de cliënt, indien de kredietbank geen prospectus op het internet beschikbaar houdt en wel kosteloos.
4. Artikel 36 van het Besluit alsmede beleidsregel de verplichte precontractuele informatieverstrekking zijn van overeenkomstige toepassing.

Paragraaf 2 Kredietaanvraag en afwijzing**Artikel 18 Aanvraag**

1. Een krediet kan bij de kredietbank, dan wel via daartoe aangewezen derden, worden aangevraagd.
2. De aanvraag tot kredietverlening vindt plaats op een daartoe door de kredietbank op verzoek van de cliënt ter beschikking te stellen aanvraagformulier.
3. De kredietbank kan het model aanvraagformulier van de representatieve organisatie gebruiken.

Artikel 19 Beoordeling

1. De kredietbank legt de criteria voor de beoordeling van de kredietaanvraag vast.
2. Artikel 59 lid 1 en 60 lid 1 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 20 Afwijzing aanvraag

1. Indien de kredietbank besluit de kredietaanvraag af te wijzen, doet de kredietbank hiervan schriftelijk mededeling aan de aanvrager van een krediet onder opgaaf van redenen.
2. In de schriftelijke mededeling wordt tevens vermeld welke klachtmogelijkheden tegen afwijzing van de kredietaanvraag openstaan.

Paragraaf 3 Kredietovereenkomst

Artikel 21 Algemeen

1. De kredietovereenkomst wordt aangegaan bij een door alle partijen ondertekende onderhandse akte.
2. De kredietbank verstrekt een door de kredietbank ondertekend afschrift van de kredietovereenkomst aan de kredietnemer.
3. De kredietbank wint in het belang van de kredietnemer voorafgaande aan de totstandkoming van de kredietovereenkomst informatie in over de financiële positie van de kredietnemer en beoordeelt, ter voorkoming van overkreditering van de kredietnemer, of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.
4. De kredietbank gaat geen kredietovereenkomst aan met een kredietnemer, indien dit met het oog op het voorkomen van overkreditering van de kredietnemer, onverantwoord is.
5. De artikelen 59 lid 1, 60 lid 1 en 61 lid 1 van het Besluit zijn van overeenkomstige toepassing.

Artikel 22 Inhoud van de overeenkomst

1. Van elke kredietovereenkomst wordt een onderhandse akte opgemaakt waarin kan worden vermeld:
 - a. de naam en het adres van ieder van de partijen;
 - b. krediet som in cijfers en in letterschrift;
 - c. het totale bedrag van de kredietvergoeding en van de effectieve rente op jaarbasis;
 - d. de betalingsregeling;
 - e. de bedingen betreffende zekerheidsrechten van de kredietbank, met inbegrip van een afzonderlijke aanduiding van de zaak waarop een zodanig recht rust;
 - f. de bevoegdheid van de kredietnemer tot volledige of gedeeltelijke vervroegde aflossing;
 - g. de plaats en datum van ondertekening.
2. Indien niet voldaan wordt aan het bepaalde in het eerste lid van dit artikel, is de overeenkomst vernietigbaar.
3. Alleen de kredietnemer kan een beroep op de vernietigbaarheid doen.

Artikel 23 Ter beschikkingstelling van het kredietbedrag

1. Na het sluiten van de kredietovereenkomst wordt:
 - a. bij een persoonlijke lening, niet zijnde een saneringskrediet, de krediet som die bij de kredietovereenkomst is bepaald, in zijn geheel aan de kredietnemer beschikbaar gesteld;
 - b. bij een persoonlijke lening, zijnde een saneringskrediet, de krediet som die bij de kredietovereenkomst is bepaald, door de kredietbank in zijn geheel aan de bij de kredietbank bekende schuldeisers uitgekeerd en wel na daartoe verkregen akkoord van alle bekende schuldeisers;
2. Indien de ter beschikkingstelling als bedoeld in lid 1 sub a of b van dit artikel op onjuiste wijze plaatsvindt en dit geheel of in overwegende mate te wijten is aan onregelmatigheden aan de kant van de kredietnemer, is dit geheel voor rekening en risico van de kredietnemer.
3. Over de ter beschikkingstelling van het krediet kan de kredietbank aanvullende voorwaarden stellen.

Artikel 24 Algemene voorwaarden

1. Het Hoofd stelt de algemene voorwaarden vast die van toepassing zijn op de door de kredietbank gesloten kredietovereenkomsten.
2. De algemene voorwaarden dienen in ieder geval de volgende bepalingen te bevatten:
 - a. de boeken, dit in ruimste zin van het woord, van de kredietbank strekken tot volledig bewijs van:
 - I. alle door de kredietbank aan of voor rekening van de kredietnemer gedane betalingen;
 - II. alle door of vanwege de kredietnemer aan de kredietbank gedane betalingen;
 - III. het saldo van de schuld;
 - b. één en ander onverminderd het recht van de kredietnemer tot het leveren van tegenbewijs; de kredietbank zal ook in rechte ten bewijze van haar vordering kunnen volstaan met het produceren van door de kredietbank conform getekende uittreksels uit haar boeken;
 - c. de kredietbank is bevoegd het krediet vervroegd op te eisen in de gevallen als bedoeld in artikel 31 van dit reglement.
3. De kredietbank draagt er zorg voor dat de aanvrager van een krediet uiterlijk voor of bij het sluiten van de kredietovereenkomst daarvan een schriftelijk exemplaar ontvangt.

Artikel 25 Zakelijke of persoonlijke zekerheid

Indien omstandigheden met betrekking tot de kredietnemer dan wel het doel van de kredietverlening dit rechtvaardigen, kan de kredietbank verlangen dat zakelijke of persoonlijke zekerheid wordt gesteld.

Artikel 26 Overige bepalingen

1. Van elke aflossing wordt de kredietnemer een bewijs verstrekt, tenzij betaling is geschied door tussenkomst van een aan het giraal verkeer deelnemende instelling.
2. De kredietbank informeert de cliënt gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst overeenkomstig artikel 47 en artikel 49 Bfd alsmede beleidsregel informatieverstrekking gedurende de looptijd.

Paragraaf 4 Betalingsregeling en vervroegde aflossing**Artikel 27 Betalingsregeling**

1. De kredietbank houdt bij de vaststelling van de betalingsregeling van het krediet rekening met de draagkracht van de kredietnemer.
2. De draagkracht wordt vastgesteld aan de hand van de richtlijnen van de representatieve organisatie dan wel aan de hand van de in het maatschappelijke verkeer aanvaarde normen.

Artikel 28 Vervroegde aflossing

De kredietnemer is te allen tijde bevoegd tot gehele of gedeeltelijke vervroegde aflossing.

Paragraaf 5 Kredietvergoeding**Artikel 29 Kredietvergoeding niet doorlopend krediet**

Indien een krediet met een van tevoren vastgelegde kredietssom is overeengekomen kunnen door de kredietbank vergoedingen in rekening worden gebracht:

- a. voor de afwikkeling overeenkomstig de betalingsregeling van de krediettransactie;
- b. indien de kredietnemer, na ingebrekestelling, nalatig blijft in zijn verplichting tot betaling ingevolge de krediettransactie;
- c. indien de kredietnemer vervroegd aflost.

Artikel 30 Vaststelling kredietvergoeding

1. De kredietvergoedingen worden vastgesteld door het Hoofd.
2. De kredietvergoedingen bedragen ten hoogste de door de Minister van Financiën toegelaten maximum kredietvergoedingen voor zover deze betrekking hebben op consumptief krediet.

Paragraaf 6 Opeisbaarheid en kwijtschelding**Artikel 31 Opeisbaarheid**

De kredietbank is bevoegd het krediet vervroegd op te eisen, indien:

- a. de kredietnemer gedurende tenminste twee maanden achterstallig is in de betaling van een vervallen maandtermijn, na in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft in de nakoming van zijn verplichtingen;
- b. de kredietnemer in Nederland geen woonplaats heeft, dan wel redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de kredietnemer Nederland binnen enkele maanden zal verlaten;
- c. de kredietnemer is overleden en de kredietbank gegronde redenen heeft om aan te nemen dat zijn verplichtingen uit hoofde van de kredietovereenkomst niet zullen worden nagekomen;
- d. de kredietnemer in staat van faillissement is komen te verkeren of ten aanzien van de kredietnemer de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard;
- e. de kredietnemer de tot zekerheid verbonden zaak heeft verduisterd;
- f. de kredietnemer aan de kredietbank, met het oog op het aangaan van de kredietovereenkomst, bewust onjuiste inlichtingen heeft verstrekt van dien aard, dat de kredietbank de kredietovereenkomst geheel niet of niet onder dezelfde voorwaarden zou hebben aangegaan indien de kredietbank de juiste stand van zaken bekend zou zijn geweest.

Artikel 32 Kwijtschelding bij overlijden

1. Het College kan het nog niet afgeloste deel van het krediet tot een nader vast te stellen bedrag kwijtschelden, indien de eerste kredietnemer overlijdt.
2. De in het voorgaande lid bedoelde kwijtschelding geldt in ieder geval niet:

- a. voor zover deze betrekking heeft op betalingen van achterstallige termijnen en daaruit voortvloeiende bijkomende kosten;
 - b. voor zover deze betrekking heeft op vervroegd betaalde termijnen;
 - c. indien het overlijden het rechtstreekse gevolg is van binnenlandse onlusten, epidemische ziekten, natuurrampen, oorlogsgeweld en terrorisme;
 - d. indien het overlijden het gevolg is van suïcide dan wel een poging daartoe plaatsvindt binnen zes maanden na het sluiten van de kredietovereenkomst;
 - e. indien dit uitdrukkelijk door de kredietbank en de kredietnemer is overeengekomen.
3. Het College kan besluiten, indien het voorgaande lid van toepassing is, wegens bijzondere omstandigheden alsnog kwijtschelding verlenen.

Artikel 33 Kwijtschelding bij arbeidsongeschiktheid

1. Het College kan het nog niet afgeloste deel van het krediet tot een nader vast te stellen bedrag kwijtschelden, indien de eerste kredietnemer gedurende de looptijd van de kredietovereenkomst arbeidsongeschikt wordt verklaard.
2. De in het voorgaande lid bedoelde kwijtschelding vindt niet plaats, indien:
 - a. de kredietnemer al bij het aangaan van de kredietovereenkomst inkomsten genoot uit één of meerdere sociale verzekeringen, dan wel uit een overeenkomst van verzekering ter vervanging van de sociale verzekeringen;
 - b. de kredietnemer al bij het aangaan van de kredietovereenkomst niet in staat was zijn werkzaamheden, op grond van zijn gezondheid, naar behoren te verrichten;
 - c. de kredietnemer bij het beroep op kwijtschelding geen verklaring kan overleggen van de uitkerende instantie dat de arbeidsongeschiktheid is vastgesteld op 80 tot 100% en deze arbeidsongeschiktheid een langdurig karakter heeft.
3. Het College kan besluiten, indien het voorgaande lid van toepassing is, wegens bijzondere omstandigheden van het geval alsnog kwijtschelding te verlenen.

HOOFDSTUK V SCHULDREGELING

Paragraaf 1 Schuldregeling

Artikel 34 Schuldregeling algemeen

1. De kredietbank verricht werkzaamheden ten behoeve van natuurlijke personen die zich in een schuldsituatie bevinden, dan wel daarin te dreigen te geraken.
2. De dienstverlening van de kredietbank kan zowel een begeleidend, regelend, adviserend als administratief karakter hebben.
3. De werkzaamheden van de kredietbank zullen bij een problematische schuldsituatie plaatsvinden in overeenstemming met de richtlijnen van de Gedragscode Schuldregeling van de representatieve organisatie.
4. Indien de kredietbank heeft vastgesteld dat geen sprake is van een problematische schuldsituatie en toch een schuldregeling wil opzetten, dient de kredietbank bij een voorstel aan de schuldeisers expliciet aan te geven dat op deze regeling de Gedragscode Schuldregeling niet van toepassing is.
5. Bij het regelen van schulden treedt de kredietbank op als intermediair tussen de schuldenaar en zijn schuldeisers dan wel namens de schuldeisers optredende derden, om een minnelijke regeling van de schuldenlast tot stand te brengen.
6. De kredietbank kan aan een schuldregeling verplichtingen verbinden.

Paragraaf 2 Aanvraag en afwijzing

Artikel 35 Aanvraag schuldregeling

1. Een schuldregeling kan bij de kredietbank, dan wel via daartoe aangewezen derden, worden aangevraagd.
2. De aanvraag voor een schuldregeling dient plaats te vinden op een daartoe door de kredietbank op verzoek ter beschikking te stellen aanvraagformulier.
3. De kredietbank kan het model aanvraagformulier van de representatieve organisatie gebruiken.

Artikel 36 Beoordeling aanvraag

De kredietbank legt de criteria vast die de kredietbank ten grondslag legt aan de beoordeling van een aanvraag schuldregeling door de aanvrager.

Artikel 37 Afwijzing aanvraag

1. Indien de kredietbank besluit om de aanvraag voor een schuldregeling af te wijzen, doet de kredietbank hiervan schriftelijk mededeling aan de aanvrager onder opgave van redenen.
2. In de schriftelijke mededeling wordt tevens vermeld welke mogelijkheden tot het indienen van een klacht over de afwijzing van de aanvraag openstaan.

Paragraaf 3 Overeenkomst tot schuldregeling**Artikel 38 Overeenkomst tot schuldregeling**

1. De rechten en verplichtingen van de kredietbank en de schuldenaar worden vastgelegd in een overeenkomst tot schuldregeling.
2. De bemiddeling van de kredietbank kan leiden tot een voortzetting van de overeenkomst tot schuldregeling, het verstrekken van een saneringskrediet of beëindiging van de overeenkomst tot schuldregeling.
3. De kredietbank verstrekt aan de schuldenaar een door de kredietbank ondertekend afschrift van de overeenkomst tot schuldregeling en de overeenkomst tot kredietverlening bij het verstrekken van een saneringskrediet.
4. Op het saneringskrediet is hoofdstuk IV en wel de paragrafen 1 tot en met 6 van toepassing, zulks met uitzondering van de artikelen 15, 23 lid 1 sub a en lid 3 en 26 van dit reglement.

Artikel 39 Algemene voorwaarden

1. Het hoofd stelt de algemene voorwaarden op die van toepassing zijn op de door de kredietbank gesloten overeenkomsten tot schuldregeling.
2. De kredietbank draagt er zorg voor dat de schuldenaar uiterlijk voor of bij het sluiten van de overeenkomst tot schuldregeling daarvan een schriftelijk exemplaar ontvangt.
3. De kredietbank registreert de overeenkomst tot schuldregeling bij Bureau Krediet Registratie voor zover daarbij sprake is van een problematische schuldsituatie.

Paragraaf 4 Overige bepalingen**Artikel 40 Overige bepalingen schuldregeling**

1. De kredietbank verstrekt op verzoek van de schuldenaar kosteloos een gespecificeerd overzicht van de in het kader van de schuldregeling ten behoeve van de schuldeisers gereserveerde gelden.
2. De kredietbank verstrekt op verzoek van de schuldenaar kosteloos een gespecificeerde eindafrekening.
3. De kredietbank is bevoegd vergoedingen voor de schuld regelende werkzaamheden in rekening te brengen.

Paragraaf 5 Schuldhulpverlening**Artikel 41 Begeleiding algemeen**

1. De kredietbank kan begeleiding geven in de vorm van preventieve en curatieve voorlichting.
2. De kredietbank kan deze voorlichting doen uitvoeren door andere instellingen werkzaam op het terrein van schuldhulpverlening.

Artikel 42 Integrale schuldhulpverlening

1. De kredietbank heeft een expliciete rol bij de vormgeving en uitvoering van de lokale integrale schuldhulpverlening.
2. De kredietbank kan centra, meld- en coördinatiepunten voor integrale schuldhulpverlening in de eigen gemeente en de gemeenten waarmee een samenwerkingsverband is gesloten dan wel die behoren tot de gemeenschappelijke regeling initiëren, activeren en faciliteren.

HOOFDSTUK VI BUDGETBEHEER EN BUDGETBEGELEIDING**Paragraaf 1 Algemene bepalingen****Artikel 43 Budgetbeheer**

1. De kredietbank kan een natuurlijke persoon in de gelegenheid stellen een budgetbeherrekening bij de en kredietbank te openen.
2. De werkzaamheden van de kredietbank vinden plaats in overeenstemming met de richtlijnen van de Gedragscode Budgetbeheer van de representatieve organisatie.

Artikel 44 Budgetbegeleiding

Bij het regelen van schulden kan de kredietbank de schuldenaar de mogelijkheid bieden om hem te begeleiden om te komen tot een verantwoorde besteding van zijn financiële middelen.

Paragraaf 2 Aanvraag en afwijzing**Artikel 45 Aanvraag**

1. Budgetbeheer en budgetbegeleiding kunnen bij de kredietbank, dan wel via een daartoe aangewezen derde, worden aangevraagd.
2. De aanvraag voor budgetbeheer en budgetbegeleiding dient plaats te vinden op een daartoe door de kredietbank op verzoek ter beschikking te stellen aanvraagformulier.
3. De aanvraag kan achterwege blijven indien de kredietbank budgetbeheer als voorwaarde aan een schuldregeling verbindt.

Artikel 46 Afwijzing aanvraag

1. Indien de kredietbank besluit de aanvraag voor budgetbeheer en/of budgetbegeleiding af te wijzen, doet de kredietbank hiervan schriftelijk mededeling aan de aanvrager onder opgaaf van redenen.
2. In de schriftelijke mededeling wordt tevens vermeld welke mogelijkheden tot het indienen van een klacht tegen de afwijzing van de aanvraag openstaan.

Paragraaf 3 Overeenkomst tot budgetbeheer en budgetbegeleiding**Artikel 47 Overeenkomst tot budgetbeheer**

1. De rechten en verplichtingen van de kredietbank en de rekeninghouder worden vastgelegd in een overeenkomst tot budgetbeheer.
2. De kredietbank verstrekt de rekeninghouder een door de kredietbank ondertekend exemplaar van de overeenkomst tot budgetbeheer.

Artikel 48 Overeenkomst tot budgetbegeleiding

1. De rechten en verplichtingen van de kredietbank en de begeleide worden vastgelegd in een overeenkomst tot budgetbegeleiding.
2. De kredietbank verstrekt de begeleide een door de kredietbank ondertekend exemplaar van de overeenkomst tot budgetbegeleiding.

Artikel 49 Algemene voorwaarden

1. Het Hoofd stelt algemene voorwaarden vast die van toepassing zijn op de door de kredietbank gesloten overeenkomsten tot budgetbeheer en budgetbegeleiding.
2. De kredietbank draagt er zorg voor dat aan de rekeninghouder en/of begeleide die een aanvraag tot budgetbeheer en/of budgetbegeleiding doet, uiterlijk voor of bij het sluiten van de overeenkomst tot budgetbeheer dan wel de overeenkomst tot budgetbegeleiding daarvan een schriftelijk exemplaar ontvangt.

Paragraaf 4 Overige bepalingen**Artikel 50 Overige bepalingen**

1. De kredietbank verstrekt periodiek aan de rekeninghouder kosteloos een afschrift van het verloop van de budgetbeheerrekening.
2. De kredietbank is bevoegd aan de rekeninghouder een vergoeding in rekening te brengen voor de kosten van het budgetbeheer en/of budgetbegeleiding en voor het opnieuw verstrekken van een al eerder toegezonden periodiek afschrift en/of de eindafrekening.

HOOFDSTUK VII KLACHTEN

Artikel 51 Bankreglement

1. Het College beslist over alle klachten die betrekking hebben over de uitleg van dit bankreglement.
2. Het College beslist nadat de Hoofd in de gelegenheid is gesteld zijn visie ten aanzien van de klacht kenbaar te maken.

Artikel 52 Klachtenregeling

1. De kredietbank beschikt over een interne klachtenregeling voor de behandeling van klachten over de financiële diensten en financiële producten én de overige producten van de kredietbank.
2. De interne klachtenregeling voorziet in de behandeling van klachten over de beslissing en de gang van zaken rond producten voor of diensten voor of gedragingen jegens de cliënt.
3. Met het oog op een adequate behandeling van klachten over de door de kredietbank verleende diensten en producten beschikt de kredietbank over een behoorlijke administratie van de klachten.
4. De klachtenregeling dient in ieder geval de volgende bepalingen te bevatten:
 - a. de mogelijkheid om tegen een beslissing over of de gang van zaken bij een product of dienst een klacht in te dienen dan wel daartegen beroep in te stellen;
 - b. de mogelijkheid om tegen een gedraging van de kredietbank een bejegeningklacht in te dienen bij de gemeentelijke ombudscommissie;
 - c. de mogelijkheid om een klacht voor te leggen bij een door de Minister van Financiën erkende geschilleninstantie dan wel haar rechtsopvolger, voor zover deze klacht betrekking heeft op een financiële dienst en/of financieel product als bedoeld in de wet.

HOOFDSTUK VIII SLOTBEPALINGEN

Artikel 53 Slotbepaling

In alle gevallen waarin niet bij of krachtens het bankreglement is voorzien, beslist het Hoofd naar redelijkheid en billijkheid.

Artikel 54 Inwerkingtreding

1. Dit bankreglement treedt in werking met ingang van de dag volgend op de dag waarop het bankreglement door Gedeputeerde Staten van de provincie is goedgekeurd.
2. Met ingang van de datum van inwerkingtreding van het bankreglement vervalt het bankreglement voor de Stadsbank Zwolle van 9 maart 1992.

Als bedoeld in artikel 55 van de Wet financiële dienstverlening
Vastgesteld door het College van Burgemeester en Wethouders van Zwolle d.d. 27-06-2006 en
goedgekeurd door Gedeputeerde Staten van Overijssel d.d. 07-02-2007