

BIJLAGE – UITGANGSPUNTEN GESPREK REGIOBANK

De nu door RegioBank enig aangegeven optie van ófwel hard franchise met productieverplichtingen dan wel gedwongen verkoop aan derden en/of een terugkoopregeling door RegioBank met een beheerovereenkomst van maximaal één jaar is onacceptabel.

Voor de goede orde merken wij op dat de overeenkomst ook niet voldoet aan de Wet Franchise, welke begin augustus 2020 zowel door de Tweede als de Eerste Kamer is aangenomen en vanaf 1 januari 2021 van kracht zal zijn. Het is een ieder duidelijk dat deze nieuwe wet op alle fronten een verbetering geeft op het gebied van de beschermende werking van met name franchisenemers en meer vraagt van de franchisegever.

In de situatie dat RegioBank de bankportefeuille inneemt, zal door haar in beginsel gezocht worden naar een oplossing binnen de regio en verzorgingsgebied van het betreffende kantoor (passend binnen de formule van RegioBank). Dit is voor het betreffende kantoor onevenredig zwaar belastend en zal het bestaansrecht en de continuïteit van het bedrijf ernstig aantasten / in gevaar brengen. Immers op deze manier krijgt een directe concurrent zonder meer toegang tot de relaties van het hypotheek-/verzekerskantoor. Elk relatie-/concurrentiebeding - zo ook het recentelijk door RegioBank gedane voorstel hiervoor - schiet hier ernstig te kort. In feite worden cliënten hiermee gedwongen te kiezen voor het hard franchise concept. Elke vorm van redelijkheid en billijkheid is hier dan ook ver te zoeken.

Onafhankelijkheid en het volledig autonoom zijn en blijven in combinatie met het volledig kunnen servicen van de relaties is voor alle cliënten van zeer groot belang. De gezamenlijke bankrelaties zijn vaak ook verzekerings- en hypotheekrelaties van de kantoren zelf. De bankrelaties hebben niet voor niets bewust voor de kantoren van cliënten gekozen. Het klantbelang hoort centraal te staan.

Inzet van cliënten is te streven naar een meer constructieve en vruchtbare samenwerking met RegioBank, waarbinnen continuïteit is gewaarborgd.

Uitgangspunt is dan ook toegang te kunnen behouden tot de producten van RegioBank.

Cliënten zetten dan ook in op de volgende elementen:

1. **Mogelijkheid doorlopende intermediair-/beheerovereenkomst**

Tussen RegioBank en cliënten, grotendeels assurantiëkantoren, is sprake van een contractuele relatie. De inhoud van deze relatie is vastgelegd in een intermediairsovereenkomst. Kortgezegd komt het er op neer dat cliënten tegen betaling van provisies bemiddelen. Alleen voor sparen en betalen is exclusiviteit van kracht.

In een nieuwe intermediairs-/beheerovereenkomst dient te worden vastgelegd dat:

- bestaande klanten geserviced kunnen blijven worden
- het volledige productenprogramma beschikbaar blijft voor zowel bestaande als nieuwe relaties van cliënten
- het klantbelang gewaarborgd blijft
- geen sprake is van productieverplichtingen

- er meer zekerheden voor onbepaalde duur gelden en niet - zoals nu het geval is - eenzijdige afspraken met een duur van slechts anderhalf jaar.
- ter bescherming van de eigen klantportefeuille er een relatiebeding en concurrentiebeding tussen cliënten en RegioBank van toepassing is bij invordering/ terugname portefeuille, welke verder reikt dan hetgeen nu door RegioBank in de hard franchise-overeenkomst wordt aangeboden. Dit ter borging van de klant/kantoor-relatie.
- een meer marktconforme /passende goodwillregeling/vertrekregeling van kracht is bij invordering portefeuille door RegioBank

2. Passende obligovergoeding / beloningsmodel

Binnen een intermediairsovereenkomst geldt een provisieregeling altijd voor een langere periode; in goede en in slechte tijden. Dat het verdienmodel van RegioBank mogelijk onder druk komt te staan, doet hier niets aan af.

De afgelopen jaren is meerdere keren van de kant van RegioBank eenzijdig een aanpassing op obligovergoeding toegepast en zijn andere honorerings-/incentives-structuren in het leven geroepen. Binnen de nieuwe hard franchiseformule wordt wederom fors gekort en geldt de aangeboden vergoeding weer voor slecht 1,5 jaar.

Met een terugval op inkomsten voor de kantoren met soms meer dan 45% is geen sprake meer van redelijkheid en billijkheid.

Er zal een passend beloningsmodel/rekentool dienen te komen, gebaseerd op rationele rekengrondslagen, goedgekeurd door een externe accountant/deskundige. Dit houdt dus in dat vergoedingen op basis van o.a. NPS-scores en leefbaarheid dienen te worden herijkt of moeten vervallen.

3. Compensatiemodel en overgangsregelingen

Zoals al eerder aangegeven staan de inkomsten van de kantoren door eenzijdige aanpassingen van de kant van RegioBank al jaren onder druk. De voorgenomen wijzigingen leiden tot enorme terugval, oplopend tot soms wel meer dan 45%. De eenmalige tegemoetkoming van RegioBank met een ondergrens hierin van € 25.000,00 schiet hierin te kort. Elke terugval van inkomsten zal voor een langere periode moeten worden gecompenseerd (meerjarige dempingsregeling).

4. **Formulekosten**

Vooruitlopend op de nieuwe hard franchise-overeenkomst heeft RegioBank in maart 2020 een franchisefee geïntroduceerd en betalen alle kantoren € 500,00 per maand.

Indien kantoren niet actief als franchise-lid deelnemen binnen de formule dienen deze kosten te worden terugbetaald en naar de toekomst toe komen te vervallen.

5. **Goede Service Level Agreement**

RegioBank vraagt al jaren van haar kantoren actief de markt te bewerken, ook op andere onderdelen dan particulier sparen en betalen. Te denken valt hierbij aan: Hypotheken voor de eigen woning, zakelijk betalingsverkeer, bedrijfskredieten en financiering van zakelijk onroerend goed.

Het is teleurstellend te moeten constateren dat juist op deze andere onderdelen RegioBank structureel te kort schiet. De met de VRA genomen initiatieven hebben tot nu toe weinig tot geen verbeteringen gegeven.

Het kan niet zo zijn dat door RegioBank aan de kantoren verplichtingen worden gesteld, terwijl de bank zelf in haar behandeling en performance onvoldoende levert. Eisen dat bepaalde producten door de kantoren worden afgesloten, terwijl de mogelijkheden tot afsluiten zeer beperkt en/of onder de maat zijn, is sterk demotiverend en onacceptabel.

Ondanks alle klachten van kantoren bij RegioBank is er weinig tot geen medewerking om tot een goede performance te kunnen komen en is er tot nu toe zeker geen positieve ontwikkeling van deze producten en service-mogelijkheden richting de bankrelatie.

Het is dan ook van het grootste belang dat hierover meetbare afspraken worden gemaakt en vastgelegd.