



## Werkwijze communicatie AFM

## Autoriteit Financiële Markten

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

## Inhoudsopgave

1. Algemeen	4
2. Informatieverstrekking op initiatief van de AFM	6
3. Informatie anders dan op initiatief van de AFM	9
4. Slot	11

# 1. Algemeen

## Algemene uitgangspunten

1. Via communicatie laat de AFM zien wat de buitenwereld van haar kan verwachten en legt zij verantwoording af over haar activiteiten.

Toelichting:

Deze Werkwijze Communicatie bevat de hoofdlijnen van de communicatie over de toezichtpraktijk. De Werkwijze gaat niet in op alle communicatiemiddelen van de AFM, zoals brochures en andere vormen van doelgroepgerichte voorlichting. De Werkwijze betreft evenmin de contacten tussen de AFM (of een toezichthouder van de AFM) en degene die direct bij een zaak betrokken zijn (belanghebbenden, klagers, informanten).

2. De AFM verstrekt informatie die feitelijk van aard en zakelijk van toon is.

Toelichting:

Ook in haar communicatie is de AFM een toezichthouder, die uitgaat van feiten. Dit vloeit voort uit de rol en positie van de AFM en leidt er bijvoorbeeld toe dat zij niet ingaat op geruchten. Dit laat onverlet dat de AFM bijvoorbeeld in speeches ook opvattingen kan weergeven, steeds vanuit het perspectief van financieel gedragstoezichthouder.

3. De AFM hanteert de Werkwijze met inachtneming van het geldende juridische kader.

Toelichting:

Het staat de AFM niet vrij alle informatie te delen. Denk hierbij aan vertrouwelijke informatie die zij ten behoeve van haar toezichttaken heeft ontvangen. Als sprake is van dergelijke vertrouwelijke informatie, kan de AFM deze alleen gebruiken voor het doen van generieke mededelingen die niet herleidbaar zijn tot individuele personen of ondernemingen.

De regels zijn vastgelegd in onder meer de Wet op het financieel toezicht (Wft), Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Pensioenwet, de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc), de Wet toezicht financiële verslaggeving (Wtfv) en de Algemene wet bestuursrecht.

De AFM gebruikt deze Werkwijze in beginsel bij alle taken, al gelden voor de verschillende toezichttaken van de AFM specifieke wettelijke eisen. Uiteraard gaan eventuele wettelijke beperkingen voor op de toepassing van deze Werkwijze. De AFM houdt in haar communicatie rekening met wettelijke geheimhoudingsplichten en andere juridische waarborgen, waaronder het recht op een eerlijk proces van personen en ondernemingen.

## Persvoorlichting

4. De AFM onderhoudt contacten met journalisten via haar persvoorlichters.

Toelichting:

De persvoorlichters zijn tijdens kantooruren bereikbaar per e-mail ([persvoorlichting@afm.nl](mailto:persvoorlichting@afm.nl) of [press@afm.nl](mailto:press@afm.nl)). Zij zijn ook rechtstreeks bereikbaar via hun [directe telefoonnummers](#).

### **Meldpunt Financiële Markten**

5. Consumenten kunnen met vragen, tips en andere signalen over financiële producten en diensten terecht bij het Meldpunt Financiële Markten.

Toelichting:

Het Meldpunt is bereikbaar via 0800- 5400 540 (op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur, gratis) of per e-mail ([consumentenvoorlichting@afm.nl](mailto:consumentenvoorlichting@afm.nl)).

### **Ondernemersloket**

6. Het Ondernemersloket is de centrale toegang voor ondernemingen die contact zoeken met de AFM.

Toelichting:

Het Ondernemersloket is bereikbaar onder nummer 0900 6800 680 (op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur, gratis) of per e-mail via [ondernemersloket@afm.nl](mailto:ondernemersloket@afm.nl).

## 2. Informatieverstrekking op initiatief van de AFM

7. De AFM communiceert actief in gevallen waarin de wet daarin voorziet.

Toelichting:

Denk hierbij onder meer aan de wettelijke bepalingen die voorzien in publicatie van boetes, lasten onder dwangsom en waarschuwingen. De wet maakt het niet in alle gevallen mogelijk te publiceren. Een last onder dwangsom kan op grond van de Wft bijvoorbeeld alleen worden gepubliceerd als de last niet wordt nageleefd. Als deze wel binnen de gestelde termijn wordt nageleefd, kan deze niet worden gepubliceerd. De last is dan weliswaar het resultaat van een onderzoek/activiteit van de AFM, maar kan niet als resultaat worden gemeld aan het publiek. Hetzelfde geldt wanneer een onderzoek bijvoorbeeld wordt afgedaan met een aanwijzing of normoverdragend gesprek.

8. De AFM communiceert actief over haar plannen en resultaten van generieke onderzoeken en andere activiteiten

Toelichting:

Als toezichthouder wil de AFM duidelijk maken welke verwachtingen de buitenwereld mag hebben en legt zij verantwoording af over haar activiteiten, met name via haar website. Plannen worden onder meer bekendgemaakt in de begroting. Het jaarverslag bevat een verantwoording over verrichte activiteiten. De AFM geeft duidelijk aan welke status een besluit, beslissing of activiteit heeft. Ook geeft zij aan welke vervolgstappen kunnen worden verwacht, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

9. In de gevallen waarin we communiceren, zijn we zo transparant mogelijk over de status van onderzoeken en andere activiteiten, zodat bijvoorbeeld duidelijk is of een overtreding reeds is vastgesteld en of nog bezwaar en/of beroep mogelijk is.

Toelichting:

De AFM kan niet altijd volledige openheid van zaken geven. Zo is het in een sanctietraject niet mogelijk om aan te geven in welke fase het onderzoek zich bevindt en wat de eventuele vermoedens of bevindingen van de AFM zijn. Dat er eventueel een boete wordt opgelegd kan pas na oplegging van de boete en met inachtneming van de wettelijke publicatieregels worden openbaargemaakt. Tot dat moment kan de AFM geen mededelingen doen.

Internet: [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

10. De website van de AFM bevat onder meer openbare besluiten, nieuwsberichten, consultatiedocumenten, algemene rapportages en speeches van (vertegenwoordigers van) de AFM.

Toelichting:

De openbare versies van besluiten zoals op de website geplaatst, bevatten geen vertrouwelijke gegevens als bedoeld in artikel 1:89 Wet op het financieel toezicht of vergelijkbare geheimhoudingsbepalingen in andere toezichtwetten. De website heeft ook een Engelstalig deel.

11. De website bevat gerichte informatie voor consumenten en professionele marktpartijen.

Toelichting:

Geïnteresseerden kunnen zich abonneren op nieuwsbrieven en op de 'alert'-service, die actuele informatie op de website meldt.

12. De AFM publiceert per kwartaal een overzicht van de openbare handhavingsmaatregelen.

Toelichting:

De AFM legt verantwoording af over haar activiteiten in het jaarverslag, dat ook op de website wordt gepubliceerd. Daarnaast biedt de AFM inzicht per kwartaal inzicht in de maatregelen die openbaar zijn gemaakt.

### **Persberichten**

13. Een openbare waarschuwing, boete of last onder dwangsom wordt gepubliceerd door middel van een persbericht.

14. De AFM kan ook een persbericht uitbrengen over andere resultaten van generieke onderzoeken en activiteiten van de AFM, overeenkomstig het bepaalde in deze Werkwijze.

15. De AFM brengt geen persberichten uit over lopende onderzoeken in individuele dossiers.

### **Procedure uitbrengen persberichten**

16. Het uitbrengen van een persbericht als bedoeld in onderdeel 12 vindt plaats met inachtneming van het toepasselijke wettelijke publicatieregime.

Toelichting:

De Wet op het financieel toezicht voorziet bijvoorbeeld in de mogelijkheid om, behoudens bijzondere omstandigheden waarin onverwijlde publicatie noodzakelijk is, te verzoeken om een voorlopige voorziening als de AFM heeft besloten tot het geven van een openbare waarschuwing of tot publicatie van een boete of dwangsom. De AFM wacht

in zo'n geval – na bekendmaking van het besluit tot waarschuwing of publicatie aan de betrokken onderneming – vijf werkdagen met de publicatie, zodat de onderneming de gelegenheid heeft om een voorlopige voorziening te vragen bij de rechter.

17. Indien de onderneming genoteerd is aan een gereguleerde markt of ander handelsplatform publiceert de AFM het persbericht, bedoeld in onderdeel 13, voor opening of na sluiting van de markt.

Toelichting:

Deze bepaling beoogt te voorkomen dat het bericht van de AFM de markt verstoort.

18. De AFM stelt betrokkenen zo mogelijk tevoren op de hoogte van haar voornemen een persbericht uit te brengen als bedoeld in onderdeel 14.

Toelichting:

Voor persberichten over generieke onderzoeken en andere activiteiten gelden geen wettelijke (procedure)regels als bedoeld in onderdeel 15. In deze gevallen wil de AFM wel bevorderen dat bijvoorbeeld branche-organisaties zich kunnen voorbereiden op publiciteit die hen aangaat en waarover ook zij vragen van media kunnen krijgen. Daartoe stelt de AFM hen op de hoogte van de aanstaande communicatie. Indien het besluit relevant is voor andere markttoezichthouders of overheden, informeert de AFM ook hen.

### **Wijze van publiceren van berichten**

19. Berichten worden gepubliceerd via de website [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

Toelichting:

De publicatie via de website is de standaard. Deze kan vergezeld gaan van inschakeling van de 'alert'-service. Persberichten kunnen daarnaast worden verspreid aan media (bijvoorbeeld vakpers).

20. Een bericht over een besluit geeft aan welk besluit is genomen met betrekking tot welke onderneming en de reden waarom het besluit is genomen.

21. Een persbericht wordt zo spoedig mogelijk vertaald en op de Engelstalige versie van [www.afm.nl](http://www.afm.nl) geplaatst.

22. De AFM laat in beginsel geen advertentie plaatsen over een sanctiebesluit (boete of last onder dwangsom) of openbare waarschuwing. In bijzondere gevallen kan de AFM hiertoe wel overgaan als zij vindt dat dit nodig is om extra aandacht te genereren voor het besluit.



### 3. Informatie anders dan op initiatief van de AFM

23. De AFM geeft desgevraagd feitelijke informatie over en een toelichting op de werkzaamheden van de AFM, tenzij de wettelijke (geheimhoudings)bepalingen of de betrokken belangen, zoals het belang van het lopend onderzoek of het belang van een betrokken onderneming of persoon, zich hiertegen verzetten.

Toelichting:

De AFM wil zo transparant mogelijk zijn. Bij elke vorm van communicatie maakt de AFM een afweging. Zo is zij doorgaans terughoudend bij zaken die onder de rechter zijn. Ook bewaakt zij de onafhankelijke positie ten opzichte van de politiek.

24. De AFM kan in bijzondere omstandigheden mededelingen doen over een lopend onderzoek in een individueel dossier. De AFM maakt hierbij een afweging van alle betrokken belangen, waaronder die van de betrokken onderneming of persoon.

Toelichting:

Een bijzondere omstandigheid kan onder meer zijn dat een betrokken partij heeft zelf bekend gemaakt dat de AFM een onderzoek doet, of het achterwege laten van een bevestiging zou leiden tot onrust onder consumenten, beleggers of andere partijen en/of onwenselijke speculaties.

25. De AFM betreft bij deze afweging in elk geval de vraag:

- a) of communicatie het doel van toezicht dient
- b) of communicatie niet leidt tot openbaarmaking van tot individuele bedrijven/personen herleidbare vertrouwelijke gegevens, die vallen onder de wettelijke geheimhoudingsplicht, en
- c) of een onderzoeksbelang of een ander betrokken belang zich tegen communicatie verzet.

Toelichting:

Uiteraard beoordeelt de AFM telkens of communicatie rechtmatig is, dat wil zeggen in overeenstemming met geschreven en ongeschreven zorgvuldigheidsregels van civiel en bestuursrecht. Daarbij speelt de afweging van alle betrokken belangen vanzelfsprekend een belangrijke rol. Onder gegevens die niet gepubliceerd of verstrekt kunnen worden, vallen aan de AFM verstrekte vertrouwelijke gegevens die vallen onder haar wettelijke geheimhoudingsplicht.

26. Een mededeling over een lopend onderzoek naar een individuele onderneming is terughoudend en neutraal van aard. De mededeling geeft uitsluitend een algemene omschrijving en de status van het onderzoek weer zonder specifiek in te gaan op inhoudelijke aspecten, zoals de mogelijke concrete vermoedens of bevindingen.

Toelichting:

Juist bij lopende onderzoeken is het belangrijk dat duidelijk is dat (nog) geen sprake is van een definitief oordeel. Mededelingen van de AFM zullen daarom terughoudend en neutraal van aard zijn, en ook duidelijk maken dat de oordeelsvorming nog niet is afgerond door de AFM. Als een bevestigd onderzoek niet leidt tot een te publiceren

handhavingsmaatregel (zoals een boete of dwangsom), volstaat de AFM met de mededeling dat het onderzoek is afgerond en dat daarover geen nadere mededelingen worden gedaan. Het kan zijn dat de AFM heeft afgezien van een maatregel dan wel een maatregel heeft genomen die niet voor openbaarmaking in aanmerking komt. Ook kan in bepaalde gevallen, na overleg met het Openbaar Ministerie, worden medegedeeld dat de AFM aangifte heeft gedaan bij het Openbaar Ministerie.

27. Indien de AFM voornemens is mededelingen te doen over een onderzoek naar een individuele onderneming of anderszins mededelingen te doen met betrekking tot een individuele onderneming, stelt zij de betrokken onderneming hiervan zo mogelijk tevoren in kennis.

Toelichting:

De AFM wil ondernemingen zoveel mogelijk voorbereiden over publiciteit die ophanden is. Als zij bijvoorbeeld in antwoord op (pers)vragen besluit een lopend onderzoek te bevestigen, streeft de AFM er dan ook naar de betrokken onderneming hiervan zo vroeg mogelijk op de hoogte te stellen.

## 4. Slot

28. Deze Werkwijze Communicatie wordt bekendgemaakt in de Staatscourant en via [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Algemene toelichting op Werkwijze communicatie AFM**

Deze werkwijze geeft inzicht in de manier waarop de AFM met de buitenwereld communiceert over de toezichtpraktijk. De AFM zet communicatie om haar missie te bereiken: het bevorderen van eerlijke en transparante financiële markten. Communicatie levert een bijdrage aan de naleving van de wettelijke regels en het voorlichten van het publiek daarover, en is ondersteunend aan de verantwoording die de AFM aflegt over de wijze waarop zij haar wettelijke taken uitoefent.

Deze Werkwijze communicatie AFM geeft duidelijkheid over de wijze waarop de AFM omgaat met enkele belangrijke communicatie-instrumenten. De AFM zal de werkwijze aanpassen als het communicatiebeleid en/of de relevante wet- en regelgeving verandert. Ook kan de werkwijze later worden aangevuld met nieuwe onderwerpen.

### **Wettelijk kader**

Als toezichthouder die verantwoordelijk is voor het bevorderen van eerlijke en transparante financiële markten wil de AFM ook zo transparant mogelijk zijn over haar eigen taakuitoefening, uiteraard binnen de wettelijke mogelijkheden en beperkingen. De Wet op het financieel toezicht (Wft) en andere toezichtwetten bepalen dat alle vertrouwelijke gegevens en inlichtingen die de AFM ten behoeve van haar toezicht heeft verkregen, geheim zijn. Informatie die al openbaar is, geldt niet als vertrouwelijke informatie die onder de geheimhoudingsplicht van de AFM valt. Afdeling 1.5.2 van de Wft bepaalt dat de AFM in bepaalde gevallen verplicht is tot publicatie (bij boetes of verbeurde dwangsommen).

Voor de uitvoering van de Werkwijze communicatie AFM is uiteraard de voor de AFM relevante en thans geldende wetgeving leidend. De AFM hanteert in haar communicatie als kernwaarden: verantwoordelijkheid, doortastendheid, zorgvuldigheid, oriëntatiepunt en doelmatigheid.

### **Doelstellingen**

De AFM onderkent de maatschappelijke behoefte om zoveel mogelijk openheid te geven en verantwoording af te leggen over haar taakuitoefening, ook om consumenten/beleggers inzicht te geven in de risico's in de markt. Tegelijkertijd moeten ondernemingen onder het toezicht van de AFM belangrijke vertrouwelijke en vaak gevoelige informatie met de AFM kunnen delen, zonder dat zij bang hoeven te zijn dat deze gegevens naar buiten komen. Communicatie kan worden ingezet voor:

- Normoverdracht; laten zien wat wel en niet mag en hoe de AFM de wet uitlegt en toepast.
- Waarschuwing; zodat consumenten/beleggers een juiste beslissing kunnen nemen.
- Uitspreken verwachtingen en verantwoording afleggen.

## **Afweging**

Hoewel de AFM transparantie over haar toezicht van groot belang vindt, is zij terughoudend met het geven van informatie over bijvoorbeeld onderzoeken die worden gestart. De AFM moet zorgvuldig zijn in al haar communicatie en dus steeds alle betrokken belangen tegen elkaar moet afwegen.

Bij deze afweging kan bijvoorbeeld relevant zijn of onderzoeksbelangen van de AFM of het Openbaar Ministerie, of prudentiële belangen zich verzetten tegen externe communicatie over lopende onderzoeken. Zo zal de AFM bijvoorbeeld niet communiceren over een individuele onderneming indien dit op prudentiële gronden (het voorkomen van faillissementsrisico) onverantwoord is. Ook het privacybelang van onderzochte personen of bedrijven weegt uiteraard zwaar, maar is niet altijd doorslaggevend. Maatschappelijke onrust of sterke speculaties rondom bepaalde onderzoeken van de AFM kunnen er bijvoorbeeld toe leiden dat de AFM juist wel communiceert.

Bij de afweging kan ook de informatie die de betrokkene zelf verspreidt, relevant zijn. Onjuiste informatie over de activiteiten van de AFM kan aanleiding zijn om de juiste feiten weer te geven. Wanneer de AFM communiceert over lopende onderzoeken, geeft zij daarbij slechts in neutrale zin aan dat het nog om een onderzoek gaat waarvan de uitkomsten nog niet bekend zijn.

## **Publicatie van toezichtmaatregelen**

Zodra een onderzoek is afgerond, vloeit uit de Wft voort dat de AFM in bepaalde gevallen actief communiceert over geconstateerde overtredingen en daaruit voortvloeiende toezichtmaatregelen met betrekking tot financiële ondernemingen of personen. Het gaat dan om de volgende gevallen:

- Het opleggen van een bestuurlijke boete of verbeuren van een dwangsom naar aanleiding van een overtreding van de wet- en regelgeving waarop de AFM toeziet. De AFM moet een dergelijke sanctie openbaar maken, tenzij de openbaarmaking eventueel in strijd zou zijn met de doelstellingen van het gedragstoezicht. Dat laatste is niet snel het geval. Bij openbaarmaking wordt een korte tekst over het opleggen van de boete of de last onder dwangsom gepubliceerd, als ook de beschikking die heeft geleid tot het opleggen van de boete of de last. Deze beschikking – geschoond van vertrouwelijke informatie - wordt samen met het persbericht gepubliceerd op de website van de AFM.
- Bij een vermoeden van illegale praktijken (het aanbieden of verlenen van financiële diensten zonder een vereiste vergunning van de AFM) die een inbreuk maken op de bescherming van de consument, kan de AFM een openbare waarschuwing geven. De lijst met ondernemingen waartegen de AFM heeft gewaarschuwd is te raadplegen op de website. Ook ondernemingen waartegen buitenlandse toezichthouders waarschuwen, zijn hier terug te vinden.

## **Meer informatie**

Als u vragen heeft over deze Werkwijze, kunt u contact opnemen met de afdeling Communicatie (via [persvoorlichting@afm.nl](mailto:persvoorlichting@afm.nl)).

Autoriteit Financiële Markten  
T 020 797 2000 | F 020 797 3800  
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam  
[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

De tekst is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.