

# Vragenlijst MMAB 2022

Januari 2022

# Inhoudsopgave

<b>Onderdeel 1 - Personen binnen de onderneming</b>	<b>4</b>
Vraag 1.1. - Contactpersoon	4
<b>Onderdeel 2 - Typering van de onderneming</b>	<b>5</b>
Vraag 2.1 – Rechtsvorm gewijzigd	5
Vraag 2.2 – Oud vergunningnummer	5
Vraag 2.3 – Situatie onderneming	6
Vraag 2.4 – Soort onderneming	7
Vraag 2.5 – Productgroepen	8
Vraag 2.6 – Activiteiten productgroepen	9
Vraag 2.7 – Freelancers	11
Vraag 2.8 – Variabele beloning freelancers	11
<b>Onderdeel 3 - Omzet uit financiële dienstverlening</b>	<b>12</b>
Vraag 3.1 – Omzet uit vergunningplichtige activiteiten (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2022)	12
Vraag 3.2 – Verklaring opgave is nul (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2022)	13
Vraag 3.3 – Omzet uit rechtstreekse vergoeding door klant (gefactureerd aan de klant)	14
Vraag 3.4 – Omzet uit provisie	15
Vraag 3.5 – Omzet uit volmachtcommissie	17
Vraag 3.6 – Nazorg- of serviceabbonementen	18
Vraag 3.7 – Omzet uit nazorg- of serviceabbonementen	18
<b>Onderdeel 4 - Kerngetallen van de onderneming</b>	<b>19</b>
Vraag 4.1 – Aantal werkzame personen	19
Vraag 4.2 – Aantal klanten	19
Vraag 4.3 – Nieuwe productie	20
Vraag 4.4 – Producten in beheer	21
Vraag 4.5 – Klachten	21
Vraag 4.6 – Klachten per productgroep	22
Vraag 4.7 – Omvang onderneming	23

<b>Onderdeel 5 – Toelichting en verklaring beleidsbepaler(s)</b>	<b>24</b>
Vraag 5.1 – Toelichting op antwoorden	24
Vraag 5.2 – Verklaring beleidsbepaler(s)	25
<b>Controle van uw antwoorden</b>	<b>25</b>

# Onderdeel 1 - Personen binnen de onderneming

## Vraag 1.1. - Contactpersoon

Wie kan de AFM benaderen, bijvoorbeeld bij vragen naar aanleiding van uw antwoorden op deze vragenlijst?

- De heer
- Mevrouw

Naam contactpersoon:	<input type="text"/>
Functie contactpersoon:	<input type="text"/>
Telefoonnummer:	<input type="text"/>
E-mail:	<input type="text"/>

## Onderdeel 2 - Typering van de onderneming

Dit onderdeel gaat over het type activiteiten dat uw onderneming uitvoerde in 2021, welke diensten uw onderneming verleende en wat het karakter van uw onderneming was. Uw antwoorden zijn bepalend voor welke vragen u voorgelegd krijgt in de rest van de vragenlijst. Zorg dat u de vragen correct invult. Dit kan u tijd besparen.

**Let op!** Indien uw onderneming in het bezit is van **een collectieve vergunning** en/of **verbonden bemiddelaars** kent, is uw onderneming tevens verantwoordelijk voor de verstrekking van waarheidsgetrouwe gegevens van de aangesloten instellingen en/of verbonden bemiddelaars.

### Vraag 2.1 – Rechtsvorm gewijzigd

Een rechtsvormwijziging heeft gevolgen voor de verleende vergunning. Is uw rechtsvorm in 2021 gewijzigd?

- Ja
- Nee

**Toelichting:**

Bij een rechtsvormwijziging dient u via het AFM Portaal een nieuwe vergunning aan te vragen voor de nieuwe entiteit. Onder bepaalde voorwaarden kunt u een verzoek indienen tot een '[eenvoudige rechtsvormwijziging](#)'.

### Vraag 2.2 – Oud vergunningnummer

U gaf aan dat uw onderneming in 2021 van rechtsvorm is gewijzigd.  
Wat was het vergunningnummer dat bij de oude rechtsvorm hoorde?

*Vul hieronder het vergunningnummer in*

120
-----

**Toelichting:**

Een vergunningnummer bestaat uit 8 cijfers, beginnend met 120.

### Vraag 2.3 – Situatie onderneming

Welke van de volgende situaties is (ongeacht rechtsvormwijzigingen) op uw onderneming van toepassing?

*Eén antwoord mogelijk*

- Mijn onderneming is in 2021 (deels of geheel) actief geweest in de financiële dienstverlening en is dat in 2022 nog steeds.
- Mijn onderneming is in 2021 (nog) niet actief geweest in de financiële dienstverlening, er is geen omzet behaald (u krijgt een verkorte vragenlijst).
- Mijn onderneming is in 2021 of 2022 gestopt met financiële dienstverlening en beheert geen (klant)portefeuilles meer (u krijgt een verkorte vragenlijst).

#### **Toelichting:**

Actief zijn wil zeggen dat uw onderneming vergunningplichtige activiteiten verricht (adviseren, bemiddelen en/of beheren).

Beantwoord deze vraag voor uw onderneming ongeacht de rechtsvorm. Wanneer uw onderneming bijvoorbeeld in januari 2021 als eenmanszaak actief was, en in september 2021 in een BV is overgegaan (waarbij uw activiteiten bleven doorlopen), geef dan hierboven aan dat uw onderneming in 2021 actief is geweest.

Na definitieve staking van de activiteiten dient u een 'verklaring volledige intrekking vergunning' in via het AFM Portaal. Een vergunning kan niet met terugwerkende kracht worden ingetrokken.

## Vraag 2.4 – Soort onderneming

Onder welke van de onderstaande categorieën valt de hoofdactiviteit van uw onderneming?

*Eén antwoord mogelijk*

- Accountancy
- Administratiekantoor
- Adviseur en/of bemiddelaar in financiële producten
- Callcenter
- Incassobureau
- Inkomensbeheerder
- Factoringmaatschappij
- Gevolmachtigd agent / ondergevolmachtigd agent / huisvolmacht
- Kleine verzekeraar, als bedoeld in de Solvency II-regelgeving
- Leadgenerator
- Leasemaatschappij
- Makelaardij O/G
- Servicer
- Serviceprovider bemiddelaar
- Serviceprovider volmacht
- Telecomaanbieder
- Vergelijkingssite
- VvE beheerder
- Overig

### **Toelichting:**

Onder hoofdactiviteit verstaan wij de activiteit waarop de onderneming zich concentreert en waaraan zij haar bestaansrecht en succes te danken heeft.

Wij gaan ervan uit dat een onderneming slechts één hoofdactiviteit heeft. Als u meerdere hoofdactiviteiten heeft, verzoeken wij u daarvan de voornaamste te kiezen. U kunt 'overig' selecteren als uw hoofdactiviteit er niet tussen staat, bijvoorbeeld als uw hoofdactiviteit fietsenmaker, autodealer of reisbureau is.

Deze vraag dient overigens louter ter verrijking van ons beeld van de markt. De vragen die u in het vervolg van deze vragenlijst krijgt zijn niet afhankelijk van uw antwoord op deze vraag.

## Vraag 2.5 – Productgroepen

In welke productgroepen is uw onderneming in 2021 actief geweest?

**Let op!** Het beheer van een lopende portefeuille beschouwt de AFM ook als actief.

*Meer antwoorden mogelijk*

- Beleggingsobjecten
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Vermogensproducten (excl. 3<sup>e</sup> pijler pensioenproducten, beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)
- 3<sup>e</sup> pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen
- Beleggingsverzekeringen (excl. 3 pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)
- Overlijdensrisicoverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen

### **Toelichting:**

Uw onderneming is in 2021 actief geweest als zij heeft geadviseerd, bemiddeld óf werkzaamheden heeft verricht als (onder)gevolmachtigd agent binnen een productgroep.

Een vergunning hebben voor het verlenen van diensten binnen een bepaalde productgroep betekent niet per definitie dat uw onderneming actief is geweest. Uw onderneming kan een vergunning hebben om diensten te verlenen binnen een bepaalde productgroep, maar daar in de praktijk geen gebruik van maken. Uw onderneming is dan niet actief binnen de desbetreffende productgroep.

We maken in deze vraag onderscheid tussen een groot aantal productgroepen. Daarmee sluiten we aan op het onderscheid zoals dat gemaakt wordt in wet- en regelgeving. In de [begrippenlijst](#) vindt u meer uitleg over de genoemde productgroepen.



## Vraag 2.6 – Activiteiten productgroepen

U gaf aan dat uw onderneming in 2021 actief was in onderstaande productgroepen. Geef aan welke activiteiten uw onderneming in 2021 binnen deze productgroepen uitvoerde.

**Let op!** Lees bij twijfel eerst de toelichting.

Productgroep	Uitsluitend advies	Advies en bemiddeling – met beheer	Advies en bemiddeling – zonder beheer	Execution-only/ uitsluitend bemiddeling	Uitsluitend beheer	Volmacht
Beleggingsobjecten						
Consumptief krediet						
Elektronisch geld						
Hypothecair krediet						
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverz.						
arbeidsongeschiktheidsverz.individeel						
arbeidsongeschiktheidsverz.collectief						
Schadeverzekeringen particulier						
Schadeverzekeringen zakelijk						
Vermogen (excl. 3e pijler pensioen-producten, beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)						
3e pijler fiscaal box 1 pensioen-producten (excl. 3e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)						
3e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen						
Beleggingsverzekeringen (excl. 3e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)						
Overlijdensrisicoverzekeringen						
Uitvaartverzekeringen						
Zorgverzekeringen						
Pensioenverzekeringen						
Premiepensioen-vorderingen						
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime						
Elektronisch geld						
Betaalrekeningen						
Spaarrekeningen						

### Toelichting:

Bij deze vraag geeft u per productgroep de activiteiten aan die op u van toepassing zijn, ongeacht of het uw hoofdactiviteiten zijn. Als u bijvoorbeeld hoofdzakelijk adviseert en soms ook bemiddelt en beheeractiviteiten uitvoert, dan selecteert u bij de betreffende productgroep de 2<sup>e</sup> kolom “Advies en bemiddeling – met beheer”.

### Bemiddelen

**Let op!** Van bemiddelen is al sprake als aan een andere financiële onderneming meer of andere informatie wordt doorgegeven over (potentiële) klanten dan de naam, het adres, telefoonnummer en e-mail van de (potentiële) klant.

Indien u als herverzekeringbemiddelaar uitsluitend bemiddelt, verzoeken wij u dit voor de betreffende productgroepen aan te geven in de kolom execution only/uitsluitend bemiddeling (zie hieronder ook de toelichting daarop).

### Execution only/uitsluitend bemiddeling

Het uitgangspunt is hierbij - in deze vragenlijst - dat het beheer ook bij de bemiddelaar ligt. Mocht dat niet het geval zijn, dan kunt u bij vraag 4.4 'Producten in beheer' 0 invullen.

### Ontvangen en doorgeven van orders

Het ontvangen en doorgeven van orders is iets anders dan bemiddeling. Om deze uitvraag overzichtelijk te houden, hebben wij het daar wel ingedeeld. Indien u uitsluitend orders ontvangt en doorgeeft, kiest u dus voor 'Execution only/uitsluitend bemiddeling'. Als u daarnaast bijvoorbeeld ook advies geeft, maar geen beheer doet, kiest u 'Advies en bemiddeling – zonder beheer'.

### Uitsluitend beheer

Van beheer is sprake als er een zorgplicht is voor de onderneming over de bestaande (klant)portefeuille. Beheer is onderdeel van de Wft definitie van bemiddelen. Toch zijn er ook financiële dienstverleners die geen nieuwe advies- of bemiddelingsdiensten meer verlenen aan klanten en enkel nog voldoen aan hun zorgplicht voor bestaande klanten en hun financiële producten. Dit noemen wij in deze vragenlijst 'Uitsluitend beheer'. Onder beheerwerkzaamheden vallen:

- alle activiteiten geïnitieerd door de bemiddelaar die worden uitgevoerd nadat een overeenkomst is gesloten;
- die niet leiden tot de totstandkoming van een nieuwe overeenkomst.

Dit is bijvoorbeeld het doorgeven van (relatief kleine) mutaties, zoals naam, adres en woonplaats van de klant. Het is voor het invullen van de vragenlijst niet relevant of er een zogenaamd (pro-)actief of reactief/passief beheer wordt gevoerd bij 'Uitsluitend beheer'.

**Let op!** Met beheer wordt hier uitdrukkelijk niet de beleggingsdienst vermogensbeheer bedoeld.

Indien u bemiddelt en beheert, maar niet adviseert, dan kiest u 'Execution-only/ uitsluitend bemiddeling' en 'Uitsluitend beheer'.

### Uitsluitend advies

Van uitsluitend advies is sprake indien alleen adviesdiensten worden aangeboden volgens de Wft definitie van adviseren. Er is geen sprake van een bestaande klantenportefeuille waarvoor bemiddelings- en/of beherdiensten worden verleend. Indien er wel sprake is van bemiddelings- en/of beherdiensten, dient u dat in de tabel als zodanig aan te merken.

In de [begrippenlijst](#) vindt u meer uitleg over het begrip bemiddelen en het begrip beheer en wat deze betekenen in deze vragenlijst. Ook het begrip advies wordt nader toegelicht.

## Vraag 2.7 – Freelancers

Heeft uw onderneming in 2021 met freelancers gewerkt?

*Eén antwoord mogelijk*

- Ja
- Nee

Indien u deze vraag met Ja beantwoordt volgt vraag 2.8

## Vraag 2.8 – Variabele beloning freelancers

Uw onderneming heeft in 2021 met freelancers gewerkt. Werd aan (een deel van) de freelancers een variabele beloning toegekend?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Ja, door middel van een variabele beloning in geld
- Ja, door middel van een variabele beloning in natura
- Nee

### **Toelichting:**

Een beloning in natura kan bijvoorbeeld bestaan uit toegang tot een opleiding, korting op producten of software, gebruik maken van ruimtes etc.

# Onderdeel 3 - Omzet uit financiële dienstverlening

In dit onderdeel gaan wij in op uw omzet uit vergunningplichtige activiteiten. Deze omzet dient ook als maatstaf voor de toezichtkosten die u betaalt aan de AFM. Dit onderdeel bevat ook vragen die gaan over waar uw onderneming haar geld mee verdient en bij welke productgroepen het zwaartepunt ligt.

## Vraag 3.1 – Omzet uit vergunningplichtige activiteiten (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2022)

Let op! Uw antwoord op deze vraag dient als maatstaf voor de toezichtkosten die u betaalt aan de AFM. Leest u daarom eerst de toelichting.

Wat was de bruto omzet uit vergunningplichtige activiteiten van uw onderneming over 2021?

- Inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars
- Exclusief BTW en assurantiebelasting
- Exclusief aan de aanbieder afgedragen premies, polis- en prolongatiekosten
- Exclusief inkomsten uit activiteiten die niet vergunningplichtig zijn

*Vul hieronder de bruto omzet in (rond het bedrag af op hele euro's)*

De bruto omzet die u hierboven heeft ingevuld is leidend voor het **vervolg** van deze vragenlijst. **Uitsluitend** voor de berekening van de maatstaf voor de bijdrage in de kosten doorlopend toezicht, kunt u hieronder het bedrag invullen dat u heeft afgedragen aan **andere vergunninghouders** voor (de vergunningplichtige activiteiten) **advies, bemiddeling en/of beheer**. Het doel daarvan is het voorkomen van dubbeltelling van omzet en daarmee een onredelijke heffing van toezichtkosten.

*Vul hieronder de afdracht in (rond het bedrag af op hele euro's)*

*Uw maatstaf voor de heffing van toezichtkosten (omzet minus afdracht)*

Indien noodzakelijk, is het bij deze vraag toegestaan een zo nauwkeurig mogelijke schatting te maken. Ten behoeve van haar bedrijfsvoering, wil de AFM een beeld vormen van het aantal partijen dat daar gebruik van maakt.

Heeft u gebruik gemaakt van schattingen bij het opgeven van de bruto omzet en/of de afdracht?

- Ja
- Nee

**Toelichting:**

Bruto omzet

Omzet uit (voor zover van toepassing): rechtstreekse vergoeding door klant (gefactureerd aan de klant), ontvangen provisies (inclusief leadvergoedingen), commissies uit volmachtactiviteiten en inkomsten uit nazorg- of serviceabonnementen. **Het gaat hier dus niet om de winstcijfers.**

Indien u de exacte bruto omzet van uw onderneming (nog) niet weet, vragen wij u een zo nauwkeurig mogelijke schatting te maken. Bedrag afronden op hele euro's; **niet** in duizenden euro's invullen.

Afdracht aan andere vergunninghouders voor advies, bemiddeling en/of beheer

Om dubbeltelling van omzet en daarmee een onredelijke heffing van toezichtkosten te voorkomen, vragen wij u ook naar gelden die u afdraagt **aan andere vergunninghouders** voor advies, bemiddeling en/of beheer. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de afdracht door of aan een serviceorganisatie voor zover dat ziet op advies, bemiddeling en/of beheer. Vergoedingen aan andere vergunninghouders voor andere activiteiten (zoals marketingondersteuning, nieuwsbrieven, websites, opleidingen, workshops etc.) vallen niet onder de definitie van advies, bemiddeling en/of beheer en mag een onderneming dus niet tot de afdracht rekenen. De afdracht mag bovendien niet groter zijn dan de bruto omzet.

Leadvergoedingen

Er kan bij het doorgeven van leads sprake zijn van bemiddelen. Dit is al het geval wanneer er meer informatie wordt doorgegeven dan de naam, het adres, telefoonnummer en e-mail van de potentiële klant. De vergoeding die een onderneming krijgt voor leads geldt in dat geval als **provisie** en behoort tot de bruto omzet van de onderneming.

Voor een onderneming die **een andere vergunninghouder** betaalt voor dergelijke leads is sprake van afgedragen gelden voor bemiddeling. Deze gelden voor bemiddeling gelden als betaalde provisie en mag tot de afdracht worden gerekend.

**Let op!** Leads die zich niet kwalificeren als bemiddelen en dus niet vergunningplichtig zijn, behoren niet tot de bruto omzet en mogen ook niet tot de afdracht worden gerekend.

**Vraag 3.2 – Verklaring opgave is nul (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2022)**

U gaf aan dat de bruto omzet uit vergunningplichtige activiteiten van uw onderneming over 2021 (na verrekening van afgedragen gelden) **€0** was.

Licht hieronder toe waarom de maatstaf €0 is.

**Toelichting:**

Als u bij vraag 2.3 heeft aangegeven dat u (nog) niet actief bent geweest (omzet €0), dan vragen wij u die situatie toe te lichten. Verwacht u komend jaar verandering?

**Vraag 3.3 – Omzet uit rechtstreekse vergoeding door klant (gefactureerd aan de klant)**

Geef per productgroep aan wat het totaal aan omzet (exclusief nazorg- en serviceabbonementen) was dat uw onderneming in 2021 bij de klant rechtstreeks in rekening bracht voor advies, bemiddeling en beheer tezamen. Indien uw onderneming alleen provisie en/of commissie ontving, vult u hier dan 0 in.

Voor serviceproviders of gevolmachtigde agenten die enkel klantcontact hebben met (onder)bemiddelaars en niet met de eindklant, worden de (onder)bemiddelaars als klanten beschouwd.

- **Inclusief** afdracht aan andere vergunninghouders voor advies, bemiddeling en/of beheer
- Inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars
- Exclusief BTW en assurantiebelasting
- Exclusief aan de aanbieder afgedragen premies, polis- en prolongatiekosten
- Exclusief inkomsten uit activiteiten die niet vergunningplichtig zijn
- Exclusief provisie en commissie (worden separaat uitgevraagd)
- Exclusief nazorg- en serviceabbonementen (wordt separaat uitgevraagd)

**Totaal rechtstreekse vergoeding  
door klant  
(bedragen afronden op hele euro's)**

Beleggingsobjecten	€
Consumptief krediet	€
Elektronisch geld	€
Hypothecair krediet	€
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	€
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel	€
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief	€
Schadeverzekeringen particulier	€
Schadeverzekeringen zakelijk	€
Vermogen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten, beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	€
3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten (excl. 3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen	€
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
Overlijdensrisicoverzekeringen	€
Uitvaartverzekeringen	€
Zorgverzekeringen	€
Pensioenverzekeringen	€
Premiepensioenvorderingen	€
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime	€
Betaalrekeningen	€
Spaarrekeningen	€

**Toelichting:**Gecombineerde factuur en financiële planners

Indien u voor werkzaamheden ten behoeve van meerdere productgroepen tegelijk een factuur stuurde, volstaat een schatting van de gefactureerde bedragen over de (meest relevante) verschillende productgroepen. Dat geldt ook voor financieel planners. Wij vragen hen de ontvangen bedragen voor zo ver mogelijk naar rato te verdelen over de (meest relevante) verschillende productgroepen.

Ontvangen leadvergoedingen bij vraag 3.4

Er kan bij het doorgeven van leads sprake zijn van bemiddelen. De vergoeding die een onderneming krijgt voor leads, geldt in dat geval als provisie. De omzet uit deze ontvangen leadvergoedingen vult u daarom in bij vraag 3.4 – Omzet uit provisie.

Vanwege het provisiegebod is het in principe niet toegestaan om voor werkzaamheden omtrent consumptief krediet een (directe) vergoeding te vragen aan klanten. Enkel voor het adviseren zonder bemiddelen in consumptief krediet is een rechtstreekse vergoeding toegestaan. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het uitvoeren van advieswerkzaamheden als financieel planner, waarbij die werkzaamheden niet gepaard gaan met bemiddeling- of beheeractiviteiten en het een onderdeel is van een advies breder dan consumptief krediet.

**Vraag 3.4 – Omzet uit provisie**

Geef per productgroep aan wat de totale provisie was die uw onderneming in 2021 heeft ontvangen van aanbieders of anderen dan de (eind)klant. Ook ontvangen leadvergoedingen en franchisevergoedingen kunnen daaronder vallen. Het kan hier ook gaan om doorloopprovisie op producten, die onder het provisieverbod vallen, maar nog voor de invoering van het provisieverbod (01-01-2013) zijn afgesloten.

**Let op!** Indien u niet weet hoeveel provisie uw onderneming exact heeft ontvangen, vragen wij u deze provisieomzet zo nauwkeurig mogelijk te schatten.

- o **Inclusief** afdracht aan andere vergunninghouders voor advies, bemiddeling en/of beheer
- o Inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars
- o Exclusief BTW en assurantiebelasting

	<b>Totaal ontvangen provisie (bedragen afronden op hele euro's)</b>
Beleggingsobjecten	€
Consumptief krediet	€
Elektronisch geld	€
Hypothecair krediet	€
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	€
Arbidsongeschiktheidsverzekeringen individueel	€
Arbidsongeschiktheidsverzekeringen collectief	€
Schadeverzekeringen particulier	€
Schadeverzekeringen zakelijk	€
Vermogen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten, beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	€
3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten (excl. 3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen	€

Beleggingsverzekeringen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
Overlijdensrisicoverzekeringen	€
Uitvaartverzekeringen	€
Zorgverzekeringen	€
Pensioenverzekeringen	€
Premiepensioenvorderingen	€
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime	€
Betaalrekeningen	€
Spaarrekeningen	€

**Toelichting:**

Onder provisie verstaan wij in deze vragenlijst alle inkomsten uit vergunningplichtige activiteiten die niet voortkomen uit rechtstreekse vergoeding door klant (vraag 3.3), volmachtscommissie (vraag 3.5) of nazorg- of serviceabonnementen (vraag 3.6 en 3.7). U kunt daarbij bijvoorbeeld denken aan vergoedingen die samenhangen met uitvoerings- of franchiseovereenkomsten. Wij vragen u de ontvangen bedragen naar rato te verdelen over de (meest relevante) verschillende productgroepen. Een schatting volstaat daarbij.

Ontvangen leadvergoedingen

Er kan bij het doorgeven van leads sprake zijn van bemiddelen. De vergoeding die een onderneming krijgt voor leads geldt in dat geval als provisie. De omzet uit deze ontvangen leadvergoedingen vult u daarom in als omzet uit provisie. U kunt deze naar rato verdelen over de (meest relevante) verschillende productgroepen. Een schatting volstaat daarbij.



### Vraag 3.5 – Omzet uit volmachtcommissie

U gaf aan dat uw onderneming in 2021 diensten verleende als gevolmachtigd agent binnen onderstaande productgroepen.

Geef per productgroep waarin u actief was aan wat de totale commissie was die uw onderneming in 2021 heeft ontvangen van aanbieders/risicodragers.

- Inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars
- Exclusief BTW en assurantiebelasting

**Totaal ontvangen  
volmachtcommissie  
(bedragen afronden  
op hele euro's)**

Inkomensverzekering (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	€
Arbidsongeschiktheidsverzekeringen individueel	€
Arbidsongeschiktheidsverzekeringen collectief	€
Schadeverzekeringen particulier	€
Schadeverzekeringen zakelijk	€
Vermogen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	€
3 <sup>e</sup> pijler fiscaal box 1 pensioenproducten (excl. 3 <sup>e</sup> pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
3 <sup>e</sup> pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen	€
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
Overlijdensrisicoverzekeringen	€
Uitvaartverzekeringen	€
Zorgverzekeringen	€
Pensioenverzekeringen	€

#### **Toelichting:**

Onder volmachtcommissie verstaan wij bij deze vraag geld dat u ontvangt voor uw activiteiten als gevolmachtigd agent, waaronder agentenprovisie, tekengeld, etc.

### Vraag 3.6 – Nazorg- of serviceabbonementen

Veel adviseurs en bemiddelaars bieden nazorg- of serviceabbonementen aan voor dienstverlening die samenhangt of raakvlakken heeft met advies- en bemiddelingswerkzaamheden.

Bood uw onderneming in 2021 nazorg- of serviceabbonementen aan?

- Ja
- Nee

#### Toelichting:

Een abonnement dat een klant afsluit bij een financiële dienstverlener, waarbij de klant periodiek betaalt voor vooraf gedefinieerde dienstverlening (tijdens de looptijd van één of meerdere financiële producten), anders dan de verplichtingen die voortvloeien uit de wettelijke zorgplicht.

### Vraag 3.7 – Omzet uit nazorg- of serviceabbonementen

U gaf aan dat uw onderneming in 2021 nazorg- of serviceabbonementen aanbood.

Wat is totaalbedrag dat uw onderneming in 2021 factureerde aan klanten voor nazorg- of serviceabbonementen?

- Inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars
- Exclusief BTW en assurantiebelasting

Vul hieronder het totaalbedrag in (rond het bedrag af op hele euro's)

# Onderdeel 4 - Kerngetallen van de onderneming

Dit onderdeel gaat over het aantal personen dat namens uw onderneming financiële diensten verricht en het aantal klanten dat uw onderneming heeft.

## Vraag 4.1 – Aantal werkzame personen

Wat was het aantal werkzame personen (uitgedrukt in fte) binnen uw onderneming, dat zich op peildatum 31 december 2021 direct of indirect bezighield met financiële dienstverlening?

*Vul hieronder het aantal fte in (afgerond op één decimaal nauwkeurig)*

### Toelichting:

Alle personen die zich direct of indirect onder verantwoordelijkheid van de vergunninghouder bezighouden met financiële dienstverlening tellen mee. Het maakt hierbij niet uit of deze personen bij uw onderneming in dienst zijn of zich op een andere manier direct of indirect bezighouden met de financiële dienstverlening. Bijvoorbeeld: directieleden, meewerkende familieleden, stagiaires, uitzendkrachten en werkzame personen bij aangesloten ondernemingen.

Personen die niet mee tellen bij deze vraag zijn bijvoorbeeld medewerkers die zorgen voor het welbevinden van anderen, zoals cateraars, schoonmakers en beveiligingspersoneel.

## Vraag 4.2 – Aantal klanten

Hoeveel klanten had uw onderneming op peildatum 31 december 2021 in (klant)portefeuille?

Voor serviceproviders of gevolmachtigde agenten die enkel klantcontact hebben met (onder)bemiddelaars en niet met de eindklant, worden de (onder)bemiddelaars als klanten beschouwd.

*Vul hieronder het aantal in (een ruwe schatting volstaat)*

Geef daarbij aan wat voor uw onderneming van toepassing is.

*Meer antwoorden mogelijk*

- Mijn onderneming had meer dan 25 ZZP'ers in de portefeuille
- Mijn onderneming had meer dan 5 collectiviteiten in de portefeuille
- Geen van beiden

**Toelichting:**

Klanten met wie u al meer dan drie jaar geen contact hebt gehad en die tevens geen financieel product hebben dat onderdeel uitmaakt van uw portefeuille dient u niet mee te rekenen. Indien u niet exact weet hoeveel klanten uw onderneming had, vragen wij u hiervan een zo nauwkeurig mogelijke schatting te maken. Als een gezin op één polis staat, kunt u dit als één klant beschouwen.

Eén collectiviteit telt als 1 klant.

**Vraag 4.3 – Nieuwe productie**

Hoeveel nieuwe producten - dus geen prolongaties/verlengingen of bestaande overeenkomsten - heeft uw onderneming in 2021 afgesloten?

*Vul hieronder voor elke productgroep het aantal in*

	Aantal gesloten producten
Consumptief krediet	#
Hypothecair krediet	#
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief	#
Schadeverzekeringen particulier	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#
Vermogen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#
3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten (excl. 3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen)	#
3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen	#
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen)	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#
Uitvaartverzekeringen	#
Zorgverzekeringen	#
Pensioenverzekeringen	#
Premiepensioenvorderingen	#

#### Vraag 4.4 – Producten in beheer

U gaf aan dat uw onderneming in 2021 producten in beheer had binnen onderstaande productgroepen. Hoeveel producten had uw onderneming op peildatum 31 december 2021 in beheer?

*Vul hieronder voor elke productgroep het aantal in*

	Aantal producten in beheer
Consumptief krediet	#
Hypothecair krediet	#
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief	#
Schadeverzekeringen particulier	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#
Vermogen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#
3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten (excl. 3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen)	#
3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen	#
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen)	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#
Uitvaartverzekeringen	#
Zorgverzekeringen	#
Pensioenverzekeringen	#
Premiepensioenvorderingen	#

#### Toelichting:

Heeft uw onderneming pakketpolissen in (klant)portefeuille, die u niet per dekkingsmodule uit kunt splitsen? Probeer u dan een gemiddeld aantal dekkingsmodules te bepalen. Voorbeeld: Uw onderneming heeft 1000 schadepolissen, waarvan 200 pakketpolissen. Gemiddeld heeft een pakketpolis in de (klant)portefeuille 2,5 dekkingsmodule. U vult in:  $800 + (200 \times 2,5) = 1.300$  polissen.

U krijgt deze vraag ook als u bij vraag 2.6 'Execution only/uitsluitend bemiddeling' heeft geselecteerd. Het uitgangspunt is hierbij - in deze vragenlijst - dat het beheer ook bij de bemiddelaar ligt. Mocht dat niet het geval zijn, dan kunt u bij deze vraag (vraag 4.4) 0 invullen.

Indien een bepaalde productgroep ontbreekt in de antwoordmogelijkheden, dan kan dat komen door de antwoorden die u heeft ingevuld bij vraag 2.5 en 2.6. Mogelijk moet u de antwoorden op die vragen dan herzien.

#### Vraag 4.5 – Klachten

Hoeveel nieuwe klachten van klanten heeft u in 2021 ontvangen?

NB: indien u in 2021 geen nieuwe klachten heeft ontvangen, dan vult u het getal 0 in.

*Vul hieronder het aantal in*

**Toelichting:**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid die door een natuurlijk of rechtspersoon wordt gericht aan een financiële dienstverlener met betrekking tot het product of de dienstverlening die hij/zij heeft afgenomen. Er moet daarbij onderscheid worden gemaakt tussen de behandeling van klachten en verzoeken om informatie of opheldering. Een verzoek om informatie of opheldering valt niet onder de definitie van klacht.

Het is van belang dat u alle uitingen van ontevredenheid opneemt die u in 2021 heeft ontvangen, waarbij de AFM zich beseft dat niet elke uiting van ongenoegen per definitie een signaal en/of overtreding is. Klachten die u in 2021 heeft behandeld, maar al voor 2021 waren ontvangen, hoeft u niet op te nemen.

**Vraag 4.6 – Klachten per productgroep**

U gaf aan dat u in 2021 één of meerdere klachten heeft ontvangen. Hoeveel klachten heeft u per productgroep ontvangen? **NB:** het totaal dient overeen te komen met uw antwoord op vraag 4.5.

**Toelichting:**

Als een klacht ziet op dienstverlening waarbij meerdere productgroepen zijn betrokken (zoals bij een algemene klacht over dienstverlening), dan vragen wij u de klacht in te vullen bij de productgroep die het meest direct gerelateerd is aan de klacht. Voorbeeld voor een klant met een hypotheek: als er een klacht is over de voorwaarden van een aan de hypotheek gekoppelde overlijdensrisicoverzekering, dan ziet de klacht op de productgroep Overlijdensrisicoverzekeringen. Als de klacht ziet op de afhandeling van een extra aflossing op de hypotheek, dan ziet de klacht op de productgroep Hypothecair krediet.

	Aantal klachten
Beleggingsobjecten	
Consumptief krediet	
Elektronisch geld	
Hypothecair krediet	
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel	
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief	
Schadeverzekeringen particulier	
Schadeverzekeringen zakelijk	
Vermogen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten, beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	
3 <sup>e</sup> pijler pensioenproducten (excl. 3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen)	
3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen	
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 <sup>e</sup> pijler lijfrentebeleggingsverzekeringen)	
Overlijdensrisicoverzekeringen	
Uitvaartverzekeringen	
Zorgverzekeringen	
Pensioenverzekeringen	
Premiepensioenvorderingen	
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime	
Betaalrekeningen	
Spaarrekeningen	

## Vraag 4.7 – Omvang onderneming

Als onderdeel van het toezicht op de beheerste bedrijfsvoering, heeft de AFM een taak op het vlak van IT- en cyberrisicobeheer. Daarvoor is informatie nodig over de omvang van uw onderneming. Op basis daarvan krijgt u mogelijk in de toekomst aanvullende vragen in een andere vragenlijst.

LET OP! Deze vraag betreft uw volledige onderneming, niet alleen het deel dat actief is binnen de financiële dienstverlening (en vergunningplichtige activiteiten verricht). Daarmee wijkt de reikwijdte van deze vraag af van andere vragen in deze vragenlijst.

Wat was de bruto omzet van uw onderneming over 2021 (incl. niet-vergunningplichtige activiteiten)?

*Eén antwoord mogelijk*

- Minder dan € 2 miljoen
- € 2 miljoen tot € 10 miljoen
- € 10 miljoen of meer

Wat was het balanstotaal van uw onderneming per ultimo 2021?

*Eén antwoord mogelijk*

- Minder dan € 2 miljoen
- € 2 miljoen tot € 10 miljoen
- € 10 miljoen of meer

### Toelichting

In vraag 3.1 heeft u uw omzet opgegeven, inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars. Het gaat bij vraag 4.7 alleen om de omzet van de vergunninghouder zelf. Indien u de jaaromzet van uw onderneming (nog) niet weet, vragen wij u een inschatting te maken.

In vraag 3.1 heeft u uw omzet opgegeven, inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars. Het gaat bij vraag 4.7 alleen om het balanstotaal van de vergunninghouder zelf. Indien u het balanstotaal van uw onderneming (nog) niet weet, vragen wij u een inschatting te maken.

# Onderdeel 5 – Toelichting en verklaring beleidsbepaler(s)

## Vraag 5.1 – Toelichting op antwoorden

Hieronder kunt u een toelichting geven op uw antwoorden die betrekking hebben op de Marktmonitor. Dat is **niet verplicht**. U mag de vraag ook overslaan. Het is bijvoorbeeld niet nodig om een klacht toe te lichten of aan te geven dat u een schatting heeft gemaakt.

Maak een keuze uit de lijst en voeg toe met het PLUS-teken	Opmerkingen
Vraag 1.1 - Contactpersoon	Niet verplicht
Vraag 2.1 – Rechtsvorm gewijzigd	
Vraag 2.2 – Oud vergunningnummer	
Vraag 2.3 – Situatie onderneming	
Vraag 2.4 – Soort onderneming	
Vraag 2.5 – Productgroepen	
Vraag 2.6 – Activiteiten productgroepen	
Vraag 2.7 – Freelancers	
Vraag 2.8 – Variabele beloning freelancers	
Vraag 3.1 – Omzet uit vergunningplichtige activiteiten (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2021)	
Vraag 3.2 – Verklaring opgave is nul (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2021)	
Vraag 3.3 – Omzet uit rechtstreekse vergoeding door klant (gefactureerd aan de klant)	
Vraag 3.4 – Omzet uit provisie	
Vraag 3.5 – Omzet uit volmachtcommissie	
Vraag 3.6 – Nazorg- of serviceabbonementen	
Vraag 3.7 – Omzet uit nazorg- of serviceabbonementen	
Vraag 4.1 – Aantal werkzame personen	
Vraag 4.2 – Aantal klanten	
Vraag 4.3 – Nieuwe productie	
Vraag 4.4 – Producten in beheer	
Vraag 4.5 – Klachten	
Vraag 4.6 – Klachten per productgroep	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Vraag 4.7 – Omvang onderneming	
Vraag Algemeen	



## Vraag 5.2 – Verklaring beleidsbepaler(s)

### Verklaring beleidsbepalers: naar waarheid invullen

Het is belangrijk dat u de vragenlijst zo volledig en juist mogelijk invult. De beleidsbepaler(s) van de onderneming is/zijn daarvoor verantwoordelijk. Daarom vragen wij de beleidsbepaler(s) te verklaren dat de vragenlijst naar beste kunnen is ingevuld.

Het naar waarheid invullen van de vragenlijst is ook voor uw onderneming van belang. De vragenlijst is zo opgebouwd dat een goed beeld verkregen wordt van uw onderneming.

**Let op!** Indien uw onderneming in het bezit is van een **collectieve vergunning** en/of **verbonden bemiddelaars kent**, is uw onderneming tevens verantwoordelijk voor de verstrekking van waarheidsgetrouwe gegevens van de aangesloten instellingen en/of verbonden bemiddelaars. Indien u bij het invullen van de vragen deze gegevens niet heeft meegenomen, verzoeken wij u opnieuw de vragenlijst te doorlopen.

- Ik verklaar (wij verklaren) hierbij de vragenlijst volledig, juist en naar waarheid te hebben ingevuld.

## Controle van uw antwoorden

### Overzicht gegevens

Hieronder staan ter controle alle gegevens die zijn ingevoerd. Tabellen waarin u niets heeft ingevuld, worden niet getoond. Onderaan deze pagina kunt u de volgende stap uitvoeren.

U kunt alsnog uw eerder gegeven antwoorden aanpassen en gegevens bewerken. Ook kunt u het overzicht opslaan als pdf of printen en dan uw ingevoerde gegevens controleren.

Klik op voltooiën om de vragenlijst af te maken en af te sluiten. **Let op!** Hiermee is de vragenlijst nog niet verzonden naar de AFM, maar staat nu in uw dashboard in de kolom 'Ingevulde vragenlijst, maar nog niet ingediend'. U klikt daar op de knop "Verzend" om de vragenlijst daadwerkelijk bij ons in te dienen. Zie voor verdere toelichting en uitleg hierover het document "Toelichting vragenlijst MMAB 2022 inclusief technische handleiding" op onze [website](#).

**Let op;** zodra u de vragenlijst digitaal hebt verstuurd het niet meer mogelijk de PDF versie te printen of op te slaan. Ook kunt u daarna uw antwoorden niet meer wijzigen.



**Autoriteit Financiële Markten**

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

**Telefoon**

020 797 2000

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

Follow us: →



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

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

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

© Copyright AFM 2022