
Introductie

Voor u begint aan het doornemen of invullen van de vragenlijst, vragen wij u onderstaande informatie door te lezen.

Scope

Binnen de scope van deze vragenlijst vallen beleggingsondernemingen en kredietinstellingen die beleggingsdiensten verlenen en beheerders van een beleggingsinstelling of ICBE die op grond van artikel 2:67a Wft of 2:69c Wft beleggingsdiensten mogen verlenen.

De vragen beperken zich tot deze beleggingsdiensten. Heeft u in de periode van 1 mei 2019 tot en met 31 december 2020 geen beleggingsdiensten verleend? Dan kunt u dit bij vraag twee aangeven en gaat u direct door naar het afronden van de vragenlijst.

Verstuur uiterlijk vrijdag 5 februari 2021 uw antwoorden

U kunt de digitale vragenlijst tot en met vrijdag 5 februari 2021 invullen.

Vragen?

Heeft u nog vragen? Neem dan contact op met het Ondernemersloket. Het Ondernemersloket is bereikbaar per e-mail via ondernemersloket@afm.nl. De maatregelen in het kader van het coronavirus hebben gevolgen voor de uitvoering van onze werkzaamheden en onze bereikbaarheid. Het Ondernemersloket is daarom momenteel enkel per e-mail bereikbaar. Op onze website wordt aangegeven als deze situatie veranderd is en wij ook per telefoon (0800 - 6800 680) weer bereikbaar zijn.

Klik op 'Verder' om te beginnen met het invullen van de vragenlijst.

Algemeen

Vraag 1

Welke contactpersoon kan de AFM benaderen naar aanleiding van uw antwoorden op deze vragenlijst? De ontvangstbevestiging na verzending wordt naar onderstaand emailadres gestuurd.

De heer

Mevrouw

Naam contactpersoon:

Functie contactpersoon:

Telefoonnummer:

E-mail:

E-mail (nogmaals):

Toelichting:

Als de AFM vragen heeft naar aanleiding van de gegeven antwoorden in deze vragenlijst kan een medewerker van de AFM contact opnemen met deze contactpersoon.

Aan het einde van de vragenlijst moet een beleidsbepaler verklaren dat de vragenlijst naar waarheid is ingevuld.

Vraag 2

Heeft uw onderneming in de periode van 1 mei 2019 t/m 31 december 2020 beleggingsdiensten verleend?

- Ja
 Nee

Toelichting:

Hiermee bedoelt de AFM de beleggingsdiensten zoals gedefinieerd in de definitie van het begrip “verlenen van een beleggingsdienst” zoals opgenomen in artikel 1:1 Wft.

Met de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 heeft de AFM informatie over klachten tot en met 30 april 2019 van ondernemingen ontvangen. Deze vragenlijst ziet onder meer op de klachten die daarna, dus vanaf 1 mei 2019, zijn ontvangen.

Klachten

Een beleggingsonderneming die beleggingsdiensten en/of nevendiensten verleent dient op grond van artikel 26 van de Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 informatie over klachten en de klachtenbehandeling te rapporteren aan de AFM. De volgende vragen zien op de klachten die u in de periode van 1 mei 2019 t/m 31 december 2020 heeft ontvangen. Met de Marktmonitor (Bank)Beleggingsondernemingen 2019 heeft de AFM informatie over klachten tot en met 30 april 2019 van ondernemingen ontvangen.

Vraag 3a

Hoeveel klachten heeft u in de periode van 1 mei 2019 t/m 31 december 2020 van **niet-professionele beleggers** ontvangen?

Vraag 3b

Vul in onderstaande tabel het aantal klachten van **niet-professionele beleggers** in per onderwerp, uitgesplitst naar dienstverlening:

- a. In Nederland
b. Door een bijkantoor in de EER
c. Door middel van een Europees paspoort

U kunt geen 0 invullen in de tabel. Als er voor een bepaalde combinatie geen klachten waren, laat de cel in de tabel dan leeg.

	Nederland	Bijkantoor	Europees Paspoort
Product gerelateerd - risico, rendement, kosten	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Product gerelateerd - informatieverstrekking	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Product gerelateerd - overig	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Niet-product gerelateerd - risico, rendement, kosten	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Niet-product gerelateerd - informatieverstrekking	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Niet-product gerelateerd - overig	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Onbekend/overig	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Toelichting:

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid gericht aan een beleggingsonderneming door een persoon (zowel een natuurlijk persoon als een rechtspersoon) die betrekking heeft op een financieel instrument, gestructureerd deposito, een verleende beleggingsdienst of nevendienst als bedoeld in artikel 1:1 van de Wft. Wanneer uw beleggingsonderneming met een Nederlandse vergunning binnen de EER een bijkantoor heeft, dienen de klachten die uit die EU-lidstaat komen ook gerapporteerd te worden aan de AFM. Ook in het geval uw beleggingsonderneming met Nederlandse vergunning zonder bijkantoor beleggingsdiensten verleent in een EU-lidstaat (d.m.v. EU-paspoortrechten) dienen die klachten die op deze 'buitenlandse' beleggingsdienstverlening zien aan de AFM gerapporteerd te worden. U dient de aantallen klachten ook in deze drie categorieën te rapporteren.

Daarnaast wordt u gevraagd een uitsplitsing te maken in zes onderwerpen. Met product gerelateerde klachten bedoelen we klachten die direct verband houden met een financieel instrument. Ziet de klacht bijvoorbeeld op de hoogte van de kosten of het rendement van een financieel instrument, dan telt u deze mee in de categorie "Product gerelateerd - risico, rendement, kosten". Ziet de klacht op uw dienstverlening, bijvoorbeeld de bejegening door een medewerker of de geschiktheid van de dienstverlening, dan telt u deze mee in de categorie "Niet-product gerelateerd - overig". Voor klachten die volgens u niet binnen de zes onderwerpen passen of waarvan u het onderwerp niet op zodanige wijze heeft vastgelegd waardoor u dit eenvoudig kunt achterhalen en invullen, kunt u de categorie "Onbekend/overig" gebruiken.

Onder 'professionele beleggers' verstaat de AFM de definitie zoals die is neergelegd voor 'professionele beleggers' in artikel 1:1 van de Wft. Onder 'niet-professionele beleggers' verstaat de AFM alle cliënten die niet onder de noemer van 'professionele beleggers' vallen.

Vraag 4a

Hoeveel klachten heeft u in de periode van 1 mei 2019 t/m 31 december 2020 van **professionele beleggers** ontvangen?

Vraag 4b

Vul in onderstaande tabel het aantal klachten van **professionele beleggers** in per onderwerp, uitgesplitst naar dienstverlening:

- In Nederland
- Door een bijkantoor in de EER
- Door middel van een Europees paspoort

U kunt geen 0 invullen in de tabel. Als er voor een bepaalde combinatie geen klachten waren, laat de cel in de tabel dan leeg.

	Nederland	Bijkantoor	Europees Paspoort
Product gerelateerd - risico, rendement, kosten	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Product gerelateerd - informatieverstrekking	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Product gerelateerd - overig	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Niet-product gerelateerd - risico, rendement, kosten	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Niet-product gerelateerd - informatieverstrekking	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Niet-product gerelateerd - overig	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Onbekend/overig	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Toelichting:

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid gericht aan een beleggingsonderneming door een persoon (zowel een natuurlijk persoon als een rechtspersoon) die betrekking heeft op een financieel instrument, gestructureerd deposito, een verleende beleggingsdienst of nevendienst als bedoeld in artikel 1:1 van de Wft. Wanneer uw beleggingsonderneming met een Nederlandse vergunning binnen de EER een bijkantoor heeft, dienen de klachten die uit die EU-lidstaat komen ook gerapporteerd te worden aan de AFM. Ook in het geval uw beleggingsonderneming met Nederlandse vergunning zonder bijkantoor beleggingsdiensten verleent in een EU-lidstaat (d.m.v. EU-paspoortrechten) dienen die klachten die op deze 'buitenlandse' beleggingsdienstverlening zien aan de AFM gerapporteerd te worden. U dient de aantallen klachten ook in deze drie categorieën te rapporteren.

Daarnaast wordt u gevraagd een uitsplitsing te maken in zes onderwerpen. Met product gerelateerde klachten bedoelen we klachten die direct verband houden met een financieel instrument. Ziet de klacht bijvoorbeeld op de hoogte van de kosten of het rendement van een financieel instrument, dan telt u deze mee in de categorie "Product gerelateerd - risico, rendement, kosten". Ziet de klacht op uw dienstverlening, bijvoorbeeld de bejegening door een medewerker of de geschiktheid van de dienstverlening, dan telt u deze mee in de categorie "Niet-product gerelateerd - overig". Voor klachten die volgens u niet binnen de zes onderwerpen passen of waarvan u het onderwerp niet op zodanige wijze heeft vastgelegd waardoor u dit eenvoudig kunt achterhalen en invullen, kunt u de categorie "Onbekend/overig" gebruiken.

Onder 'professionele beleggers' verstaat de AFM de definitie zoals die is neergelegd voor 'professionele beleggers' in artikel 1:1 van de Wft. Onder 'niet-professionele beleggers' verstaat de AFM alle cliënten die niet onder de noemer van 'professionele beleggers' vallen.

Vraag 5

Wat is de gemiddelde behandeltijd van een klacht uitgedrukt in kalenderdagen?

Toelichting:

Dit betreft de behandeltijd van het ontvangen tot het afhandelen van een klacht. U kunt de gemiddelde behandeltijd in hele kalenderdagen invullen. Wanneer u niet exact weet wat de gemiddelde behandeltijd is, volstaat een ruwe schatting.

Vraag 6

Wat is aantal openstaande klachten per 31 december 2020?

Toelichting:

Een openstaande klacht is een klacht die nog niet is afgehandeld. Indien u het aantal openstaande klachten per 31 december 2020 einde dag niet kunt achterhalen, mag u ook het actuele aantal openstaande klachten invullen op het moment van invullen van deze vragenlijst.

Kennis en bekwaamheid

Beleggingsondernemingen dienen op grond van artikel 21 van de Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 ervoor te zorgen dat het personeel met klantcontact beschikt over de nodige kennis en bekwaamheid om aan de geldende wet- en regelgevingseisen en normen voor bedrijfsethiek te voldoen.

Stichting DSI en de AFM hebben afspraken gemaakt over de borging van de kennis en bekwaamheid. Met de afspraken wil de AFM het voor de ondernemingen vergemakkelijken om de richtsnoeren na te leven. Ondernemingen zijn niet verplicht om de kennis en bekwaamheid van hun personeel via DSI te borgen. Als zij dit niet via DSI doen, dan moeten zij wel op een andere manier kunnen aantonen dat het personeel vakbekwaam is.

In de volgende vragen vraagt de AFM op welke wijze u borgt dat het personeel met klantcontact de nodige kennis en bekwaamheid heeft. De invulmogelijkheden bestaan uit door DSI geaccrediteerde examens en twee overige mogelijkheden.

Vraag 7a






Hoeveel medewerkers van uw onderneming hebben klantcontact om hen te **informer** over beleggen? Wanneer een medewerker zowel informeert als adviseert, dient u deze alleen mee te tellen bij vraag 8.

Vraag 7b

Met welk examen is getoetst dat de medewerkers die u bij vraag 7a heeft ingevuld vakbekwaam zijn? Vul per examen het aantal medewerkers in dat een examen met succes heeft afgelegd, uitgesplitst naar het segment dat zij bedienen:

- Retail (niet-professionele beleggers)
- Institutioneel (professionele beleggers)
- Beide

U kunt geen 0 invullen in de tabel. Als er voor een bepaalde combinatie geen medewerkers waren, laat de cel in de tabel dan leeg.

	Retail	Institutioneel	Beide
ESMA Retail kennisexamen én vaardighedenexamen Informeren 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ESMA Retail kennisexamen én vaardighedenexamen Adviseren Standaard 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ESMA Retail kennisexamen Adviseren Standaard én leergang vermogensplanner 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ESMA Retail kennisexamen én vaardighedenexamen Adviseren Maatwerk 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ESMA Retail kennisexamen Adviseren Maatwerk én leergang vermogensplanner 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Inform Institutional, Vrije Universiteit	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Advice Institutional, Vrije Universiteit	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Deficiency Institutional, Vrije Universiteit	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Informeren Treasury, The Financial Markets Academy	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Deficiëntietoets Informeren Treasury, The Financial Markets Academy	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Deficiëntietoets Adviseren Treasury, The Financial Markets Academy	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ander intern of extern examen*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Nog) niet geslaagd voor examen(s)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

*namelijk:

Toelichting:

Voor deze vragen wordt met medewerkers het volgende bedoeld: het aantal natuurlijke personen (met inbegrip van verbonden agenten) die namens de beleggingsonderneming relevante diensten aan cliënten verlenen. Een eventuele directeur-groot aandeelhouder (DGA) dient u in het kader van deze vragenlijst daarom ook mee te tellen als medewerker, ook als deze niet formeel in loondienst is van de onderneming. Wanneer een medewerker zowel informeert als adviseert, dient u deze alleen mee te tellen bij vraag 8.

Wanneer uw onderneming voor (een deel van) uw werknemers geen gebruik maakt van een door DSI geaccrediteerd examen, maar bijvoorbeeld zelf een eigen opleiding heeft ingericht en examen afneemt, kunt u die werknemers opnemen bij "Ander intern of extern examen, namelijk...". Vervolgens dient u kort en bondig toe te lichten hoe u borgt dat deze werknemers over de nodige kennis en bekwaamheid beschikken. Belangrijk is dat u in deze toelichting stilstaat bij de manier hoe uw medewerkers de relevante informatie tot zich nemen, bijvoorbeeld via een cursus of e-learning, en hoe deze informatie getoetst wordt, bijvoorbeeld een intern- of extern examen of controlevragen aan het einde van de e-learning. Wanneer (een deel van) uw medewerkers (nog) geen examen(s) met succes heeft afgerond en dus niet aantoonbaar over voldoende kennis en bekwaamheid beschikt om cliënten te informeren of adviseren over beleggen, telt u deze mee bij "(Nog) niet geslaagd voor examen(s)".

Onder 'professionele beleggers' verstaat de AFM de definitie zoals die is neergelegd voor 'professionele beleggers' in artikel 1:1 van de Wft. Onder 'niet-professionele beleggers' verstaat de AFM alle cliënten die niet onder de noemer van 'professionele beleggers' vallen.

Vraag 8a






Hoeveel medewerkers van uw onderneming hebben klantcontact om hen te **adviseren** over beleggen?

Vraag 8b

Met welk examen is getoetst dat de medewerkers die u bij vraag 8a heeft ingevuld vakbekwaam zijn? Vul per examen het aantal medewerkers in dat een examen met succes heeft afgelegd, uitgesplitst naar het segment dat zij bedienen:

- Retail (niet-professionele beleggers)
- Institutioneel (professionele beleggers)
- Beide

U kunt geen 0 invullen in de tabel. Als er voor een bepaalde combinatie geen medewerkers waren, laat de cel in de tabel dan leeg.

	Retail	Institutioneel	Beide
ESMA Retail kennisexamen én vaardighedenexamen Informeren 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ESMA Retail kennisexamen én vaardighedenexamen Adviseren Standaard 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ESMA Retail kennisexamen Adviseren Standaard én leergang vermogensplanner 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ESMA Retail kennisexamen én vaardighedenexamen Adviseren Maatwerk 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ESMA Retail kennisexamen Adviseren Maatwerk én leergang vermogensplanner 	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Inform Institutional, Vrije Universiteit	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Advice Institutional, Vrije Universiteit	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Deficiency Institutional, Vrije Universiteit	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Informeren Treasury, The Financial Markets Academy	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Deficiëntietoets Informeren Treasury, The Financial Markets Academy	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Deficiëntietoets Adviseren Treasury, The Financial Markets Academy	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ander intern of extern examen*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Nog) niet geslaagd voor examen(s)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

*namelijk:

Toelichting:

Voor deze vragen wordt met medewerkers het volgende bedoeld: het aantal natuurlijke personen (met inbegrip van verbonden agenten) die namens de beleggingsonderneming relevante diensten aan cliënten verlenen. Een eventuele directeur-groot aandeelhouder (DGA) dient u in het kader van deze vragenlijst daarom ook mee te tellen als medewerker, ook als deze niet formeel in loondienst is van de onderneming. Wanneer een medewerker zowel informeert als adviseert, dient u deze alleen mee te tellen bij deze vraag.

Wanneer uw onderneming voor (een deel van) uw werknemers geen gebruik maakt van een door DSI geaccrediteerd examen, maar bijvoorbeeld zelf een eigen opleiding heeft ingericht en examen afneemt, kunt u die werknemers opnemen bij "Ander intern of extern examen, namelijk...". Vervolgens dient u kort en bondig toe te lichten hoe u borgt dat deze werknemers over de nodige kennis en bekwaamheid beschikken. Belangrijk is dat u in deze toelichting stilstaat bij de manier hoe uw medewerkers de relevante informatie tot zich nemen, bijvoorbeeld via een cursus of e-learning, en hoe deze informatie getoetst wordt, bijvoorbeeld een intern- of extern examen of controlevragen aan het einde van de e-learning. Wanneer (een deel van) uw medewerkers (nog) geen examen(s) met succes heeft afgerond en dus niet aantoonbaar over voldoende kennis en bekwaamheid beschikt om cliënten te informeren of adviseren over beleggen, telt u deze mee bij "(Nog) niet geslaagd voor examen(s)".

Onder 'professionele beleggers' verstaat de AFM de definitie zoals die is neergelegd voor 'professionele beleggers' in artikel 1:1 van de Wft. Onder 'niet-professionele beleggers' verstaat de AFM alle cliënten die niet onder de noemer van 'professionele beleggers' vallen.

Afsluiting en verzenden

Vraag 9

Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen/aanbevelingen?

Verklaring

Het is belangrijk dat u dit informatieverzoek juist en volledig invult. Daarom vragen wij u als beleidsbepaler te verklaren dat de vragenlijst naar waarheid is ingevuld en in overeenstemming is met de werkelijkheid.

De heer

Mevrouw

Voorletters:

Achternaam:

Geboortedatum:

Door het aanvinken van dit vakje verklaart bovenstaande beleidsbepaler dat deze vragenlijst naar waarheid is ingevuld.