

Openbare versie

Datum	20 februari 2024
Ons kenmerk	NiJn-24012455
Pagina	1 van 3
Betreft	Informatievordering Klachtenuitvraag 2024 over 2023

Geacht bestuur,

Hierbij ontvangt u de inlichtingenvordering inzake de jaarlijkse klachtenuitvraag onder aanbieders van verzekeringen. In dit kader verzoekt de Autoriteit Financiële Markten (AFM) u jaarlijks om de klachten, die uw onderneming ontvangt van cliënten en derden, te rapporteren. In deze brief leest u (1) hoe u de rapportage kunt samenstellen. Vervolgens zullen wij toelichten (2) hoe u de rapportage kunt insturen via het AFM Portaal. Ook zullen wij (3) de achtergrond van de uitvraag toelichten. Op <https://www.afm.nl/klachtenuitvraag> kunt u alle informatie terugvinden die u nodig heeft bij het samenstellen en insturen van de klachtenuitvraag. Hier vindt u onder andere de volgende documenten: Specificatie klachtenuitvraag, Veelgestelde vragen), Definities waardenbereik, Excel invulblad, Taxonomie (XSD) en Waardenbereik referentie-bestanden.

U heeft vanaf nu vijf weken, dat wil zeggen tot en met 26 maart, de tijd om uw klachtenrapportage te uploaden in het AFM Portaal. Als dit binnen de gestelde termijn niet mogelijk is, dan verneemt de AFM dit graag zo snel mogelijk. Ook als uw onderneming geen klachten heeft ontvangen, dient u dit in de rapportageomgeving aan te geven.

1. Twee mogelijkheden voor het samenstellen van de rapportage

U rapporteert alle ontvangen, lopende en afgesloten klachten uit 2023 en ook de nog lopende klachten uit alle voorgaande jaren die nog niet afgesloten zijn. De uitvraag is gelijk aan de uitvraag van voorgaande jaren. U heeft wederom twee mogelijkheden om de klachtenuitvraag samen te stellen:

- Optie 1: u maakt gebruik van het door de AFM beschikbaar gestelde invulformulier. U vindt dit formulier als Excelbestand op de eerdergenoemde website; of
- Optie 2: u stelt het vereiste bestand samen uit uw eigen interne klachtenadministratie, op basis van de technische specificatie die de AFM daarvoor beschikbaar stelt. U vindt deze specificatie ook op de website van de AFM.

Datum	20 februari 2024
Ons kenmerk	NiJn-24012455
Pagina	2 van 3

Bij het samenstellen heeft u uw vergunningnummer nodig. Uw vergunning nummer is <vergunningnummer>. Dit nummer vult u op het eerste tabblad van het Excel invulblad in.

Hierna kunt u uw rapportage valideren en als XML-data opslaan. Kijk voor meer informatie over het opslaan en valideren van de rapportage op <https://www.afm.nl/klachtenuitvraag>, onder “Stappenplan voor het opslaan en valideren van het Excel-invulblad” en de “Veelgestelde vragen”.

2. Insturen van de rapportage via het AFM Portaal

Na het samenstellen en valideren van uw rapportage kunt deze uploaden in het AFM Portaal door in te loggen op uw Portaal Account. Daar kunt u onder ‘rapportageverplichtingen’ uw rapport indienen.

Als u vragen heeft over het AFM Portaal, dan kunt u contact opnemen met het Ondernemersloket via ondernemersloket@afm.nl.

Tijdens het uploaden wordt de rapportage opnieuw door de AFM gevalideerd. Als de rapportage voldoet aan de technische vereisten dan ziet u een groen vinkje. Zodra u een groen vinkje ziet, is de rapportage succesvol ingediend bij de AFM. Hierna zal de AFM nog enkele aanvullende datachecks uitvoeren, bijvoorbeeld nagaan of u de status van alle *openstaande* klachten uit vorige jaren ook in deze rapportage heeft opgenomen en of de einddatum van een klacht van een latere datum is dan de begindatum. Mochten uit deze controle bevindingen komen, dan neemt de AFM contact met u op en kan het zijn dat u opnieuw een (aangepaste) rapportage moet insturen.

3. Achtergrond klachtenuitvraag

Uw onderneming is op grond van de Wet op het financieel toezicht verplicht te zorgen voor een adequate behandeling van klachten van cliënten.¹ De AFM is op basis van de richtsnoeren van de Europese verzekeringstoezichthouder EIOPA verplicht om ervoor te zorgen dat verzekeraars informatie verstrekken over alle binnengekomen klachten en klachtbehandeling.² Om deze reden heeft de AFM een jaarlijkse klachtenuitvraag ingericht. De AFM is op grond van artikel 5:16 Algemene wet bestuursrecht (**Awb**) en artikel 1:72 Wet op het financieel toezicht (**Wft**) bevoegd de informatie bij u op te vragen. U bent op grond van artikel 5:20 Awb verplicht om de klachtenuitvraag binnen vijf weken te uploaden.

Door de uitvraag krijgt de AFM jaarlijks een marktbreed beeld van de trends en ontwikkelingen in de klachten die verzekeraars ontvangen. Dit beeld deelt de AFM jaarlijks met de markt via een nieuwsbericht. Dit bericht kunt u vinden op <https://www.afm.nl/klachtenuitvraag> aan de rechterkant onder ‘relevante links’.

¹ Zie artikel 4:17 Wft jo. artikel 41 BGfo Wft.

² Zie artikel 4 van de “Richtsnoeren voor de behandeling van klachten door verzekeringsondernemingen”.

Datum	20 februari 2024
Ons kenmerk	NiJn-24012455
Pagina	3 van 3

4. Tot slot

De AFM behandelt de door u verstrekte gegevens vertrouwelijk. Dat betekent onder meer dat, wanneer de AFM gegevens uit de klachtenregistratie deelt met derden (bijvoorbeeld in de vorm van publicaties van marktanalyses of via de nieuwsbrief), dit op marktniveau zal zijn en niet herleidbaar tot uw onderneming.

Op <https://www.afm.nl/klachtenuitvraag> vindt u de meest gestelde vragen en antwoorden over de klachtenuitvraag. Als uw vraag hier niet tussen staat, kunt u contact opnemen met het ondernemersloket. Het ondernemersloket is bereikbaar via e-mail: ondernemersloket@afm.nl. Ook kunt u het Ondernemersloket telefonisch bereiken, zie voor de actuele openingstijden en het telefoonnummer de website: <https://www.afm.nl/over-afm/contact/ondernemersloket>.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten