

Verzekeraars

Specificatie klachtenuitvraag

T.b.v. uitvraag 2024 over 2023

Oktober 2023

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Opzet	3
1.2	Wijze van bestandscreatie	3
1.3	Samenstelling specificatie	4
2	Selectiecriteria	5
2.1	Rapportageperiode & Rapportagemoment	5
2.2	Selectieregels	5
2.3	Toestand op rapportagemoment	6
3	Aanleververeisten	6
3.1	Gebruik van het Excel Invulblad	7
4	Inhoudelijke vereisten	9
4.1	Bestandsheader	9
4.2	Detailregels	10
5	Bijlage 1 – Illustratie werking selectieregels	14
6	Bijlage 2 – Definities	15

1 Inleiding

Begin 2024 dienen verzekeraars informatie aan de AFM te leveren over binnengekomen klachten en de behandeling daarvan.¹ Dit document specificeert alle inhoudelijke vereisten waaraan deze aanlevering moet voldoen. Naast een uitleg van de opzet en gebruikte definities, bevat dit document ook de nodige technische informatie.

1.1 Opzet

De Klachtenuitvraag Verzekeraars (hierna te noemen: klachtenuitvraag of uitvraag) is opgezet als een granulaire dataset. Dit betekent dat van iedere individuele klacht de waarde van een vastgesteld aantal kenmerken wordt opgevraagd. Dit levert een dataset op met een regel per klacht (klachtenregel) die als een tabel kan worden weergegeven:

Klacht	Kenmerk 1	Kenmerk 2	Etc.
1	Waarde	Waarde	Waarde
2	Waarde	Waarde	Waarde
3	Etc.		

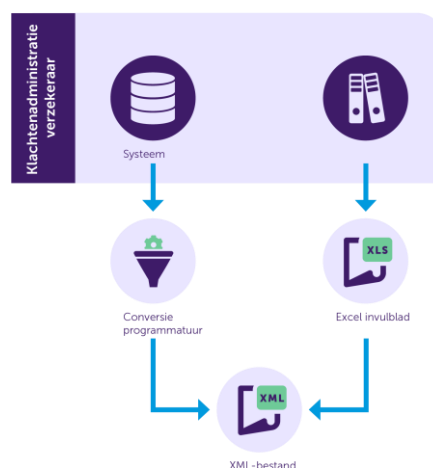
Instellingen dienen conform de in dit document beschreven specificaties de gevraagde dataset samen te stellen en als XML-bestand aan te leveren.

1.2 Wijze van bestandscreatie

Instellingen zijn vrij in de manier waarop ze het vereiste XML-bestand creëren, zolang dit bestand voldoet aan de in dit document beschreven specificaties (in § 1.3 wordt gedetailleerd waaruit deze specificaties bestaan).

Praktisch gezien zijn hiervoor in beginsel twee manieren mogelijk. De eerste variant ('conversie') gaat uit van een situatie waarin sprake is van een geautomatiseerde klachtenadministratie bij de verzekeraar in een daarvoor aangewezen systeem. De noodzakelijke data wordt ontsloten uit dit systeem en geconverteerd naar het vereiste bestand. De hiervoor benodigde conversieprogrammatuur dient door de instelling zelf ontwikkeld te worden.

Voor de tweede variant ('Excel') kan gebruik gemaakt worden van een Excel invulblad. Dit blad wordt als onderdeel van deze specificaties beschikbaar gesteld (zie ook § 1.3). In het invulblad zijn de vereiste datapunten en kwaliteitsregels opgenomen waaraan de aanlevering moet voldoen. Handmatig kan hierin de benodigde data worden opgevoerd. Door het blad als XML-bestand op te slaan, wordt het vereiste bestand gecreëerd. Beide manieren zijn in de figuur hiernaast weergegeven.



¹ Waar in dit document gesproken wordt over 'Verzekeraars' worden aanbieders van verzekeringen verstaan.

De AFM benadrukt dat de beschrijving van deze manieren van bestandscreatie als handreiking is opgenomen, maar geen dwingend voorschrift is. Alternatieve manieren van bestandscreatie zijn toegestaan mits het resulterende XML-bestand voldoet aan alle vereisten.

1.3 Samenstelling specificatie

De complete specificatie van de Klachtenuitvraag Verzekeraars bestaat uit meerdere componenten die hieronder staan opgesomd. In de voorgaande paragraaf is aangegeven dat de aan te leveren data op verschillende manieren kan worden gecreëerd. Voor de twee vormen die beschreven zijn ('Excel' resp. 'Conversie') is aangegeven welke componenten voor welke vorm relevant zijn.

	Component	Toelichting	Relevantie voor wijze van bestandscreatie	
			Excel	Conversie
KUV1	Dit document	Beschrijft opzet van de uitvraag, definitie van de datapunten, te volgen rapportageproces en aanleververeisten.	X	X
KUV2	Frequently Asked Questions (FAQ)	Opsomming van veel gestelde vragen met betrekking tot deze uitvraag.	X	X
KUV3	Definities waardenbereik	Definitie van velden waarvoor een waardenbereik geldt, de toegestane waarden en hun individuele betekenis.	X	X
KUV4	Excel invulblad	Excel-sheet dat gebruikt mag worden om klachtenregels in te administreren.	X	
KUV5	Taxonomie (XSD)	XML schema van het aan te leveren XML-bestand.		X
KUV6	Waardenbereik referentie-bestanden	ZIP-bestand met waardenbereiken voor die datapunten waar dat van toepassing is.		X

1.3.1 KUV3 – Definities waardenbereik

Voor sommige datapunten wordt een waardenbereik voorgeschreven (zie hoofdstuk 0). In het document KUV3 is voor ieder datapunt een tabblad opgenomen. Ieder tabblad vermeldt de toegestane waarden in de 1e kolom. In de volgende kolom(men) wordt de definitie van iedere waarde gegeven. Dit document dient als naslag voor de gehanteerde waarden en hun definities. Vragen over een definitie kunt u stellen via ondernemersloket@afm.nl.

1.3.2 KUV4 – Excel invulblad

Het Excel invulblad is bedoeld voor instellingen die geen eigen (formele) klachtenregistratie hebben. In het invulblad kunnen klachtenregels worden opgevoerd conform de hier gespecificeerde vereisten. Het blad moet als XML-bestand worden opgeslagen om het aan te kunnen leveren.

1.3.3 KUV5 – Taxonomie (XSD)

Dit is de XML Schema Definition (XSD) met de specificaties van datapunten en kwaliteitsregels. Instellingen die middels conversie het vereiste XML-bestand wensen te genereren kunnen de XSD hiervoor gebruiken.

1.3.4 KUV6 - Waardenbereik referentiebestanden

KUV6 is een zip-bestand en bestaat uit aparte tekstbestanden. Voor ieder datapunt waarvoor een waardenbereik wordt voorgeschreven is een apart tekstbestand opgenomen met de toegestane waarden in UTF8. Deze bestanden kunnen als referentie worden gebruikt wanneer instellingen conversieprogrammatuur ontwikkelen om de vereiste dataset te genereren uit hun eigen klachtenadministratie.

2 Selectiecriteria

Instellingen moeten over een aangegeven periode hun klachtenregels rapporteren. In dit hoofdstuk worden de criteria gedefinieerd die bepalen welke klachtenregels voor de rapportage geselecteerd moeten worden.

2.1 Rapportageperiode & Rapportagemoment

De rapportageperiode is de periode waarover instellingen haar klachtenregels moeten rapporteren. Een periode wordt als een tijdvak met begin- en einddatum gedefinieerd.

Deze uitvraag heeft betrekking op Rapportageperiode 2023

Deze periode wordt gedefinieerd door het datumbereik 1-1-2023 (begindatum rapportageperiode) tot en met 31-12-2023 (einddatum rapportageperiode).

Het rapportagemoment is het moment in de tijd waarop de te rapporteren klachtenregels en hun gegevenswaarden worden vastgesteld. Zie ook § 2.3.

2.2 Selectieregels

Klachten die in de rapportageperiode vallen, moeten in het kader van deze uitvraag gerapporteerd worden. Om tot een juiste selectie van klachtenregels te komen moeten instellingen de volgende selectieregels hanteren:

Selectieregel 1:

'Afgesloten klachten binnen rapportageperiode'

Einddatum klacht >= Begindatum Rapportageperiode EN Einddatum Klacht <= Einddatum Rapportageperiode

Op basis van deze selectie worden alle klachtenregels geselecteerd die afgesloten zijn in de rapportageperiode.

Selectieregel 2:

'Openstaande klachten op einddatum rapportageperiode'

Datum Binnenkomst Klacht <= Einddatum Rapportageperiode EN (Einddatum Klacht is leeg OF Einddatum Klacht >= Einddatum Rapportageperiode)

Hiermee worden klachtenregels geselecteerd die op de einddatum van de rapportageperiode nog open stonden.

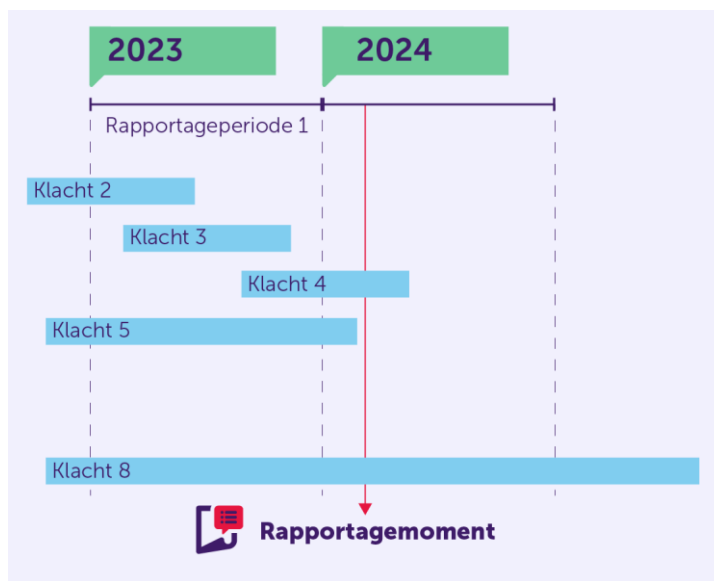
Een schematische toelichting op de werking van de selectieregels wordt gegeven in bijlage 1.

2.3 Toestand op rapportagemoment

Instellingen mogen de waarden rapporteren van de gevraagde datapunten zoals deze zijn op het rapportagemoment. Voor deze werkwijze is gekozen om de rapportagelast te verminderen.

Een alternatief is om de waarden te rapporteren op het einde van de rapportageperiode. Aangezien de eigenschappen van een klacht tussen einde rapportageperiode en rapportagemoment nog kunnen wijzigen, zou dit alternatief betekenen dat instellingen uit hun administratie de toestand van een klacht historisch moeten reconstrueren naar het moment van einde rapportageperiode. AFM verwacht dat dit om technische redenen niet altijd mogelijk zal zijn.

De figuur hieronder illustreert de betekenis:



Het figuur hierboven laat de situatie zien waarin klachtenregels over 2023 gerapporteerd moeten worden. Omdat in het kader van deze uitvraag achteraf wordt gerapporteerd ligt het moment waarop een instelling de dataset samenstelt (i.e. het rapportagemoment) in beginsel na het einde van de rapportageperiode. Het is in deze situatie toegestaan om de toestand van een klachtenregel op het moment van rapporteren te gebruiken. Zo zal klacht 5 aan het einde van de rapportageperiode de status 'Open' hebben maar op het rapportagemoment 'Afgesloten'. Het is in deze situatie dan dus toegestaan de laatst bekende status (d.w.z. 'Afgesloten') te rapporteren.

3 Aanleververeisten

Voor de aanlevering van de betreffende klachtenregels gelden de volgende vereisten:

Nr.	Vereiste	Toelichting
1	Aanlevering middels XML	Instellingen moeten de gevraagde klachtenregels in XML-formaat aanleveren conform de voorgeschreven XSD.

2	1 bestand per vergunninghouder	Per vergunningnummer moet een apart XML-bestand worden aangeleverd.
3	Toepassing selectieregels	De gerapporteerde klachtenregels moeten voldoen aan de selectieregels die voor deze rapportageperiode van toepassing zijn. Let op: hierbij dienen de nog openstaande klachtnummers uit het jaar ervoor opnieuw onder hetzelfde klachtnummer en eventueel nieuwe status worden aangeleverd.
4	Geen te rapporteren klachtenregels	Een vergunninghouder hoeft geen bestand aan te leveren als er in de rapportageperiode geen klachtenregels zijn die aan de selectieregels voldoen. Indien deze situatie op een vergunninghouder van toepassing is, kan de partij dit in het AFM Portaal aangeven.
5	Gebruik Excel invulblad	Voor het samenstellen van het vereiste XML-bestand mogen partijen het Excel invulblad gebruiken.
6	Bestandsnaam	De bestandsnaam van het in te sturen XML-bestand moet aan de volgende syntax voldoen, in de vorm van XML data: <ul style="list-style-type: none"> Eigennaamrapportage.xml

3.1 Gebruik van het Excel Invulblad

Wanneer u gebruik maakt van het Excel Invulblad dient u met de volgende zaken rekening te houden.

3.1.1 Opslaan als XML-bestand

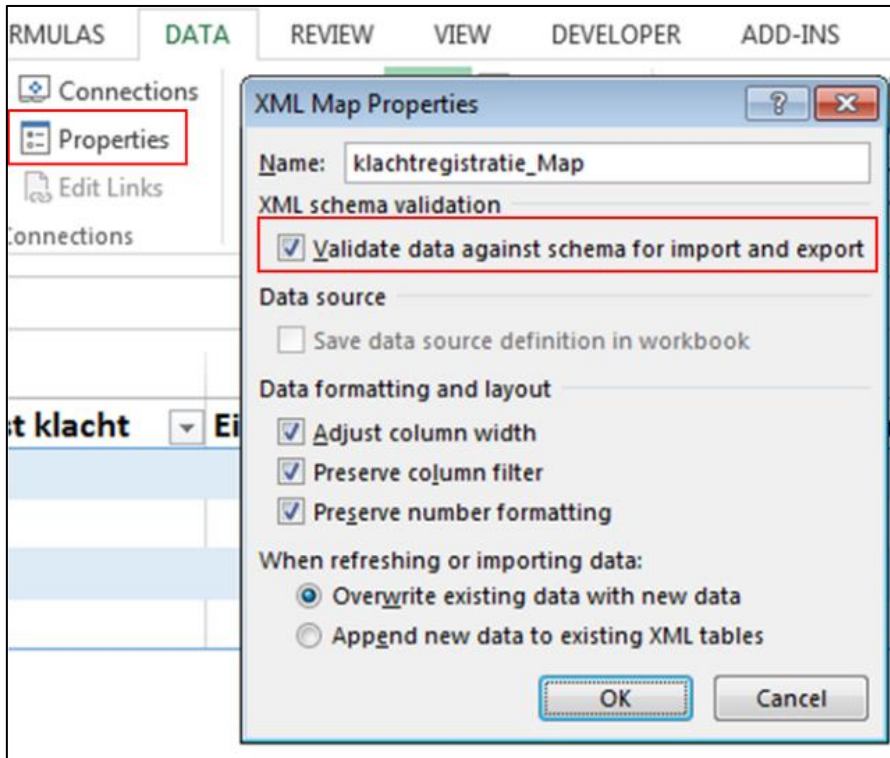
Om de data in het Excel Invulblad als een geldig XML-bestand op te slaan dient u te kiezen voor 'Save As / Opslaan Als' en dan voor het type 'XML Data'. Let op geen XML-spreadsheet.

Eigennaamrapport_2023

XML Data(*.xml) ▼

3.1.2 Validatie

Bij het opslaan als XML wordt de data automatisch gevalideerd indien de optie 'Validate data against schema for import and export' is aangevinkt in het menu Data / Properties:



In deze validatie wordt gecontroleerd of:

- Alle velden zijn ingevuld. Op het eerste blad het vergunningnummer is ingevuld.
- Ingevulde waarden voldoen aan opgegeven waardenbereiken.
- Waarden voldoen aan overige technische vereisten.

Wanneer de data niet voldoet aan deze vereisten, verschijnt een melding in het scherm maar het bestand wordt wel gewoon opgeslagen. U dient er dan zelf voor te zorgen dat de gesignaleerde onvolkomenheden alsnog in de data worden opgelost. Dat kan door in het Excel Invulblad de juiste verbeteringen door te voeren en de data opnieuw op te slaan (waardoor deze opnieuw gevalideerd wordt).

Bij het opslaan als XML Data wordt er automatisch voor gezorgd dat de juiste datatypes worden toegepast.

4 Inhoudelijke vereisten

Dit hoofdstuk beschrijft de datapunten die worden uitgevraagd. Deze staan hieronder opgesomd en worden in paragraaf 4.1 en 4.2 nader gespecificeerd. Enkele conventies:

- *X-path* verwijst naar de locatie in de XSD.
- *Waardenbereik* geeft aan of voor het betreffende datapunt een waardenbereik verplicht is.
- *Functionele vereisten* beschrijft nadere vereisten waaraan het datapunt functioneel moet voldoen.
- *Technische vereisten* beschrijft aanvullende vereisten waaraan het datapunt technisch moet voldoen.

Bij aanlevering wordt een XML-bestand gevalideerd tegen de XSD. Wanneer de XML-aanlevering niet voldoet aan de XSD zal de aanlevering worden geweigerd. Middels de XSD wordt gevalideerd of:

- Gerapporteerde datapunten voldoen aan de technische vereisten.
- Alle velden per klachtenregel worden gerapporteerd.
- Het juist datatype per element is toegepast.
- Opgegeven waarden voldoen aan het waardenbereik waar dat van toepassing is.

NB: wanneer het Excel Invulblad gebruikt wordt, worden bovengenoemde validaties automatisch uitgevoerd wanneer de data als XML-bestand wordt opgeslagen. Zie ook § 3.1.

4.1 Bestandsheader

In de bestandsheader worden eenmalig het Vergunningnummer en de Rapportageperiode opgenomen.

4.1.1 Vergunningnummer

Datapunt	Vergunningnummer
X-path	Klachtregistratie/vergunninghouder/vergunningnummer
Definitie	Het vergunningnummer dat vermeldt staat in het informatieverzoek dat de Autoriteit Financiële Markten u heeft gestuurd. Deze dient u op het eerste tabblad van het Excel invulblad te vermelden
Functionele vereisten	
Technische vereisten	
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer (8) [0-9]
Waardenbereik	N

4.1.2 Rapportageperiode

Datapunt	Rapportageperiode
X-path	Klachtregistratie/vergunninghouder/rapportageperiode
Definitie	Zie § 2.1.
Functionele vereisten	
Technische vereisten	
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer (4)

Waardenbereik

Moet waarde '2023' zijn (zonder enkele quotes)

4.2 Detailregels

Per klachtenregel worden de onderstaande datapunten vastgelegd. De vermelding van de X-path locatie is relatief ten opzichte van het element klachtregistratie/vergunninghouder/klacht.

4.2.1 Klachtnummer

Datapunt	Klachtnummer
X-path	Klachtnummer
Definitie	Uniek en anoniem nummer dat een klacht uniek identificeert.
Functionele vereisten	<ul style="list-style-type: none">Een klachtnummer moet een klacht uniek identificeren. Wanneer dezelfde klacht in opeenvolgende rapportageperioden gerapporteerd wordt, moet elke keer dat gerapporteerd wordt hetzelfde unieke klachtnummer gebruikt worden ter identificatie van de betreffende klacht. Let op: had u begin 2023 nog klachten uit 2022 of ouder lopen dan dient u deze onder <u>hetzelfde klachtnummer ook in 2023</u> te rapporteren.Het klachtnummer moet uniek zijn. Een klachtnummer mag nooit worden hergebruikt ter identificatie van een andere klacht. Dus niet ieder jaar klachtnummers die bijvoorbeeld in voorgaande jaren al zijn afgesloten opnieuw gebruiken voor nieuwe klachten.Het klachtnummer moet voor de AFM anoniem zijn. Het mag voor de AFM niet mogelijk zijn op grond van het klachtnummer betrokkenen bij de klacht persoonlijk te identificeren. De AFM wil dus geen klachtnummers uit uw eigen administratie zijn maar anonieme klachtnummers die hieraan gekoppeld zijn.De instelling mag een zelfgekozen nummersystematiek hanteren mits deze voldoet aan voorgaande functionele vereisten en het voorgeschreven datatype.
Technische vereisten	Klachtnummer moet uniek zijn.
Verplicht J/N	J
Datatype	Varchar (64)
Waardenbereik	N

4.2.2 Datum binnenkomst klacht

Datapunt	Datum binnenkomst klacht
X-path	Binnenkomst klacht
Definitie	Datum waarop de klacht door de verzekeraar is ontvangen.
Functionele vereisten	<ul style="list-style-type: none">Voor dit datapunt mag de datum worden gebruikt waarop de klacht voor het eerst is geregistreerd in de administratie van de verzekeraar.Opgegeven datum moet groter of gelijk zijn aan 1-1-2013².
Technische vereisten	<ul style="list-style-type: none">Datum formaat conform ISO 8601, YYYY-MM-DDDatum >= 1-1-2013
Verplicht J/N	J

² Deze begindatum volgt op de datum van het in werking treden van de EIOPA Guidelines (november 2012).

Datatype	Date
Waardenbereik	N

4.2.3 Einddatum klacht

Datapunt	Einddatum klacht
X-path	Afsluiting klacht
Definitie	De datum waarop de verzekeraar de klacht afsluit in haar interne klachtenregistratie.
Functionele vereisten	Wanneer Einddatum Klacht is ingevuld, mag de Status Klacht niet de waarde 'Open' hebben.
Technische vereisten	<ul style="list-style-type: none"> Datum formaat conform ISO 8601, YYYY-MM-DD Datum >= 1-1-2023³
Verplicht J/N	J als de klachtstatus gesloten is.
Datatype	Date
Waardenbereik	N

4.2.4 Status klacht

Datapunt	Status klacht
X-path	Klachtstatus bij klacht
Definitie	De behandeltoestand van de klacht op het rapportagemoment.
Functionele vereisten	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
Technische vereisten	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
Verplicht J/N	J
Datatype	Varchar
Waardenbereik	J

4.2.5 Kifid

Datapunt	Kifid
X-path	Kifid of SKGZ status bij klacht
Definitie	Indicatie of de klacht ook bij ofwel Kifid ofwel Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) is aangemeld.
Functionele vereisten	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
Technische vereisten	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
Verplicht J/N	J
Datatype	Varchar

³ Deze vereiste volgt uit toepassing van de selectieregels (zie § 2.2).

Waardenbereik J

4.2.6 Type klager

Datapunt	Type klager
X-path	Type klager bij klacht
Definitie	Typering van de partij die de betreffende klacht heeft ingediend.
Functionele vereisten	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
Technische vereisten	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
Verplicht J/N	J
Datatype	Varchar
Waardenbereik	J

4.2.7 Product

Datapunt	Product
X-path	Productcode
Definitie	Het soort product waarop de klacht betrekking heeft.
Functionele vereisten	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
Technische vereisten	Als gegevenswaarde moet de productcode worden opgegeven. De productnaam mag niet worden gebruikt.
Verplicht J/N	J
Datatype	Varchar
Waardenbereik	J

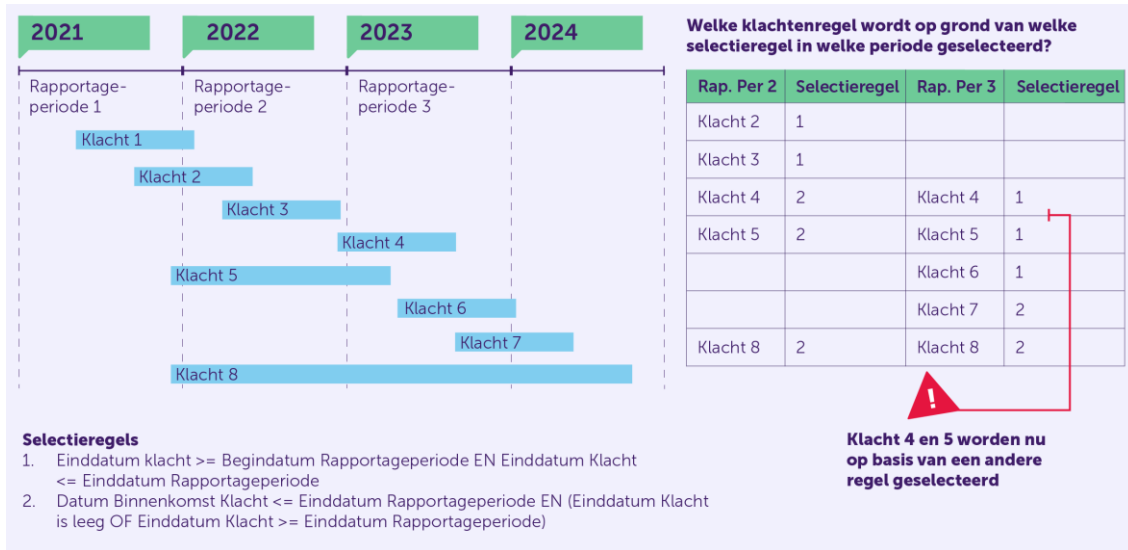
4.2.8 Oorzaak klacht

Datapunt	Oorzaak klacht
X-path	Oorzaak klacht
Definitie	Typering van de oorzaak die ten grondslag ligt aan de klacht.
Functionele vereisten	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
Technische vereisten	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
Verplicht J/N	J
Datatype	Varchar
Waardenbereik	J

4.2.9 Productnaam

Datapunt	Productnaam
X-path	Commerciële productnaam bij klacht
Definitie	De commerciële productnaam zoals uw klanten die kent en die door de verzekeraar wordt gehanteerd waarop de klacht betrekking heeft. De productnaam zoals uw cliënt het product kent.
Functionele vereisten	n.v.t.
Technische vereisten	n.v.t.
Verplicht J/N	J
Datatype	Varchar (255)
Waardenbereik	N

5 Bijlage 1 – Illustratie werking selectieregels



6 Bijlage 2 – Definities

Verzekeraar	Levensverzekeraar, natura-uitvaartverzekeraar of schadeverzekeraar; die geen herverzekeraar is.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid die door een natuurlijk of rechtspersoon wordt gericht aan een verzekeringsonderneming met betrekking tot het verzekeringscontract of de verzekeringsdienst die hij/zij heeft ontvangen. Er moet onderscheid worden gemaakt tussen de behandeling van klachten en de behandeling van vorderingen en eenvoudige verzoeken tot uitvoering van het contract, verzoeken om informatie en verzoeken om opheldering. Deze laatsten (behandeling van vorderingen en eenvoudige verzoeken) vallen niet onder de definitie van klacht.
Klager	Natuurlijk of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend bij een verzekeringsonderneming, dit kan bijvoorbeeld zijn een (potentiële) verzekeringnemer, verzekerde, begunstigde, tussenpersoon of een benadeelde derde partij.
Verzekering	Een levensverzekering, natura-uitvaartverzekering of een schadeverzekering (hieronder inkomen- en zorgverzekering), die geen herverzekering is.
Pakketverzekering of collectieve verzekering	Een “rubriekenpolis of pakketpolis” waarop meerdere dekkingen of objecten kunnen voorkomen (bijvoorbeeld opstalverzekering met aparte zonweringdekking of een autopolis met een ongevallen/inzittenden- of rechtsbijstanddekking) telt als één polis voor de categorie waartoe de hoofdverzekering behoort. Een pakketpolis bestaat uit diverse producten, dus een klacht over één van deze producten moet geregistreerd worden in de categorie waartoe dat product of de specifieke dekking behoort. Bij collectieve verzekeringen met onderliggende deelnemers bedraagt de collectiviteit altijd één polis, behalve bij wagenparken: dan geldt één polis voor elke auto.



Autoriteit Financiële Markten

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

Telefoon

020 797 2000

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 2023