

**Vertrouwelijk**  
**Openbare versie**

Datum 21 november 2023  
Ons kenmerk NiJn-23112783  
Pagina 1 van 5  
Email ondernemersloket@afm.nl  
Betreft Vooraankondiging klachtenuitvraag 2024 over 2023

Geacht bestuur,

Hierbij ontvangt u de vooraankondiging van de jaarlijkse klachtenuitvraag onder aanbieders van verzekeringen door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM vraagt u jaarlijks de klachten te rapporteren, die uw onderneming ontvangt van cliënten en derden. In februari 2024 ontvangt u de inlichtingenvordering voor de klachtenuitvraag. Deze zal zien op ontvangen, afgesloten en nog openstaande klachten van uw onderneming uit 2023.

De uitvraag en de wijze van indienen via het AFM Portaal is gelijk aan vorig jaar. In paragraaf 1 licht de AFM toe wat de achtergrond is van deze jaarlijkse klachtenuitvraag. In paragraaf 2 wordt informatie gegeven over de datakwaliteit en de inrichting van klachtenuitvraag. In paragraaf 3 staat op welke wijze u de klachtenrapportage kunt samenstellen en tot slot wordt in paragraaf 4 een toelichting gegeven op de tijdsplanning van de aanlevering en de wijze van indienen. Ook wordt daar aangegeven waar u meer informatie kunt vinden over de klachtenuitvraag.

### **1. 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. Dit houdt onder meer in dat u een klachtenadministratie bijhoudt. Hierin behoort u in ieder geval vast te leggen:

- a. de naam en het adres van de cliënt die een klacht heeft ingediend;
- b. de klacht, met de daarbij behorende dagtekening van ontvangst;
- c. een omschrijving van de klacht; en
- d. een beschrijving van de wijze waarop de financiële onderneming de klacht heeft behandeld.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Zie artikel 4:17 Wft jo. artikel 41 BGfo Wft.

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.<sup>2</sup>

Om deze reden heeft de AFM in 2018 een jaarlijkse klachtenuitvraag ingericht. Deze is ingericht op een manier die inhoudelijk bijdraagt aan onze doelstellingen. Door de uitvraag krijgt de AFM jaarlijks een marktbreed-beeld van de trends en ontwikkelingen in de klachten die verzekeraars ontvangen. Onlangs heeft de AFM het rapport gepubliceerd m.b.t. de resultaten van de klachtenuitvraag over het jaar 2022, te vinden op <https://afm.nl/klachtenuitvraag>.

## **2. Datakwaliteit en inrichting klachtenuitvraag**

Dit is het zesde jaar dat de AFM de klachtenuitvraag uitvoert. Vergelijkbaar met de uitvraag van vorig jaar zal de AFM ook dit jaar letten op datakwaliteit. Dit ziet er bijvoorbeeld op dat sommige verzekeraars vergeten de openstaande klachten uit het jaar ervoor onder hetzelfde klachtnummer af te wikkelen. Dus, indien u in uw vorige rapportage (over periode 2022) nog klachten per eind 2022 open had staan, dan dient u in de volgende uitvraag *dezelfde* klachtnummers te gebruiken. Tot slot let de AFM er extra op dat de klachtnummers (ook jaar-op-jaar) uniek zijn en dat klachtnummers van reeds afgesloten klachten bijvoorbeeld niet worden hergebruikt.

## **3. Wijze samenstellen klachtenrapportage**

De gevraagde rapportage in de inlichtingenvordering kunt u begin 2024 op twee manieren samenstellen:

1. U maakt gebruik van het door de AFM beschikbaar gestelde invulformulier. U vindt dit formulier als Excelbestand op de website van de AFM; of
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.

De bovengenoemde documenten, alsmede nadere toelichting over de inrichting van klachtenuitvraag, kunt u vinden op <https://www.afm.nl/klachtenuitvraag>. Op deze website vindt u onder meer de volgende documenten:

---

<sup>2</sup> Zie artikel 4 van de "Richtsnoeren voor de behandeling van klachten door verzekeringsondernemingen".

ID#	Naam	Toelichting	Relevantie voor wijze van bestandscreatie	
			Excel	Conversie
KUV1	Specificatie klachtenuitvraag	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 de klachtenuitvraag.	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 referentiebestanden	ZIP-bestand met waardenbereiken voor die datapunten waar dat van toepassing is.		X

#### 4. Planning klachtenuitvraag

De AFM vindt het belangrijk dat u voldoende gelegenheid heeft om te voldoen aan de rapportageverplichting. De bovengenoemde documenten en informatie, zijn daarom vanaf heden beschikbaar op de website van de AFM.

U ontvangt de inlichtingenvordering **in februari 2024**. U heeft vervolgens vijf weken de tijd om het vereiste bestand te uploaden.

Het uploaden kan uitsluitend via het AFM Portaal. Het AFM Portaal is de verzamelplaats van de AFM voor diensten en formulieren van de AFM, waar bestanden via een beveiligde omgeving opgestuurd kunnen worden. U kunt het AFM Portaal vinden via <https://portaal.afm.nl>. Om in te loggen op het AFM Portaal heeft u een account nodig. Heeft u dit nog niet, dan dient u eerst een account aan te maken dat gekoppeld is aan uw onderneming (zie de bijlage voor meer informatie hierover). In februari 2024 zal de klachtenuitvraag te vinden zijn in het onderdeel *Rapportageverplichtingen* in het AFM Portaal.

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.

#### Meer informatie

Op onze website <https://www.afm.nl/klachtenuitvraag> vindt u de meest gestelde vragen 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](mailto:ondernemersloket@afm.nl). Ook kunt u het

Datum 21 november 2023  
Ons kenmerk NIJn-23112783  
Pagina 4 van 5

Ondernemersloket telefonisch bereiken, zie voor de actuele openingstijden en het telefoonnummer de website: <https://www.afm.nl/nl-nl/contact/ondernemersloket>.

Hoogachtend,  
Autoriteit Financiële Markten



E.M.L. Sparnaaij  
Senior Toezichthouder  
Verzekeren en Pensioenen



drs. R.E.P. van Leeuwen  
Manager  
Verzekeren en Pensioenen

Datum	21 november 2023
Ons kenmerk	NiJn-23112783
Pagina	5 van 5

### **Bijlage: AFM Portaalaccount**

De klachtenrapportage kan uitsluitend via het AFM Portaal worden aangeleverd. Als uw onderneming nog geen account op het AFM Portaal heeft, vraagt de AFM u zo spoedig mogelijk een account aan te maken. Op de inlogpagina van het AFM Portaal vindt u een handleiding waarin wordt toegelicht hoe u zich kunt registreren op het AFM Portaal en hoe u personeel kunt machtigen om een rapportage in te dienen. Indien u vragen heeft over het aanmaken van een account of het machtigen van personeel, dan kunt u contact opnemen met het Ondernemersloket [ondernemersloket@afm.nl](mailto:ondernemersloket@afm.nl).