

Openbare versie

Datum	28 augustus 2024
Ons kenmerk	GoFs-24081087
Pagina	1 van 2
Betreft	Informatieverzoek klachtenuitvraag Retail

Geachte bestuur,

De Autoriteit Financiële Markten (**AFM**) houdt toezicht op de financiële markten in Nederland. De AFM ziet er daarbij onder meer op toe dat financiële ondernemingen invulling geven aan de verplichting op grond van artikel 4:17 Wet op het financiële toezicht (**Wft**) om een interne klachtenprocedure te hebben die gericht is op een spoedige en zorgvuldige behandeling van klachten.

Een goed inzicht in de klachtenprocedure van ondernemingen en de uitvoering daarvan raakt aan de kerntaak van de AFM om consumenten te beschermen. De inhoud van de klachten kan daarnaast informatie geven over de wijze waarop financiële ondernemingen de voor hen geldende normen naleven, waaronder artikel 4:19 Wft (het correct, duidelijk en niet misleidend informeren van consumenten), artikel 4:20 Wft (het tijdig informeren van de consument voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product), of artikel 4:23 Wft (het passend adviseren van consumenten).

Het informatieverzoek

De AFM stuurt dit informatieverzoek naar financiële ondernemingen die een vergunning hebben voor het uitoefenen van het bedrijf van bank met of zonder beleggingsdiensten. Volgens de informatie in het vergunningenregister van de AFM beschikt uw onderneming over deze vergunning.

Indienen van uw reactie en reactietermijn

U vindt de documentatie over het informatieverzoek, het Excel invulformulier, het specificatiedocument en een document over de meest gestelde vragen op de website van de AFM: <https://afm.nl/klachtenuitvraag-banken>

Het indienen van uw reactie op dit informatieverzoek moet u via het AFM Portaal (<https://portaal.afm.nl>) doen. Na het samenstellen en valideren van het bestand met uw antwoorden kunt u deze *uploaden* in het AFM Portaal door in te loggen op uw account in het AFM Portaal. In het portaal kunt u onder 'rapportageverplichtingen' uw bestand *uploaden*. De handleiding voor het AFM Portaal is te vinden op de website van het portaal.

Datum	28 augustus 2024
Ons kenmerk	GoFs-24081087
Pagina	2 van 2

Voor het aanleveren van uw reactie heeft u het vergunningnummer van **[Naam onderneming]** nodig waarop de vergunning voor het uitoefenen van het bedrijf van bank bij de AFM is geregistreerd. Dit vergunningnummer is **[vergunningnummer]**.

Wij ontvangen de informatie graag uiterlijk op **vrijdag 27 september 2024**.

Wettelijke grondslag

Wij richten dit informatieverzoek aan uw onderneming op grond van artikel 1:72 en 1:74 van de Wft juncto artikel 5:16 van de Algemene wet bestuursrecht (**Awb**). Op grond van deze artikelen zijn de personen die door de AFM zijn belast met het toezicht op de naleving, bevoegd van eenieder alle inlichtingen te vorderen, die redelijkerwijs nodig zijn voor de vervulling van hun taken. U bent op basis van artikel 5:20, eerste lid, Awb verplicht tot het verlenen van alle medewerking aan dit informatieverzoek.

We verwerken en gebruiken uw informatie op een vertrouwelijke wijze. We houden daarbij rekening met de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In het invulformulier wordt geen informatie gevraagd die herleidbaar is tot individuele personen.

Heeft u nog vragen of opmerkingen?

Als u vragen heeft, adviseren wij u eerst het bestand met veelgestelde vragen te raadplegen. Mocht uw vraag er niet tussen staan, dan kunt u contact met ons opnemen via klachtenuitvraagretail@afm.nl.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten