

Retail

# Specificatie klachtenuitvraag

Peildatum 31 december 2023

Augustus 2024

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Opzet	4
1.2	Wijze van bestandscreatie	4
1.3	Samenstelling specificatie	5
1.3.1	KUR3 – Definities waardenbereik	6
1.3.2	KUR4 – Excel invulblad	6
1.3.3	KUR5 – Taxonomie (XSD)	6
1.3.4	KUR6 - Waardenbereik referentiebestanden	6
<b>2</b>	<b>Selectiecriteria</b>	<b>7</b>
2.1	Rapportageperiode & rapportagemoment	7
2.2	Selectieregels	7
2.2.1	Selectie totaalregels	7
2.2.2	Selectie klachtenregels	7
<b>3</b>	<b>Aanleververeisten</b>	<b>8</b>
3.1	Gebruik van het Excel Invulblad	8
3.1.1	Opslaan als XML-bestand	9
3.1.2	Validatie	9
<b>4</b>	<b>Inhoudelijke vereisten</b>	<b>10</b>
4.1	Bestandsheader	10
4.1.1	Vergunningnummer	10
4.1.2	Rapportageperiode	10
4.1.3	Toelichting geen klachtenregels	11
4.1.4	Toelichting keuze 'onbekend' (Product) en/of 'overige' (Oorzaak van de klacht)	11
4.2	Totaalregels	11
4.2.1	Gemiddelde doorlooptijd [binnenkomst tot einddatum] van een klacht in aantal dagen	12
4.2.2	Aantal klanten instelling: Betalen	12
4.2.3	Aantal klanten instelling: Sparen	12
4.2.4	Aantal klanten instelling: Lenen	13

4.2.5	Aantal klanten instelling: Hypothecair krediet	13
4.2.6	Aantal klanten instelling: Beleggingsproducten en financiële instrumenten	13
4.2.7	Aantal klanten instelling: Verzekeringen	14
4.2.8	Aantal klanten instelling: Pensioenen	14
4.2.9	Aantal nieuwe klanten instelling: Betalen	14
4.2.10	Aantal nieuwe klanten instelling: Sparen	15
4.2.11	Aantal nieuwe klanten instelling: Lenen	15
4.2.12	Aantal nieuwe klanten instelling: Hypothecair krediet	15
4.2.13	Aantal nieuwe klanten instelling: Beleggingsproducten en financiële instrumenten	16
4.2.14	Aantal nieuwe klanten instelling: Verzekeringen	16
4.2.15	Aantal nieuwe klanten instelling: Pensioenen	16
4.2.16	Totaal aantal Kifid klachten in behandeling	17
4.2.17	Totaal aantal Kifid klachten waar een schikking en/of coulance is getroffen	17
<b>4.3</b>	<b>Detailregels</b>	<b>17</b>
4.3.1	Datum binnenkomst klacht	17
4.3.2	Einddatum klacht	18
4.3.3	Status klacht	18
4.3.4	Product	18
4.3.5	Oorzaak klacht	19
4.3.6	Dienst	19
4.3.7	Type klager	19
4.3.8	Klacht van klant woonachtig in buitenland	19
<b>5</b>	<b>Bijlage 1 – Illustratie werking selectieregels</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>Bijlage 2 – Definities</b>	<b>22</b>

# 1 Inleiding

In de tweede helft van 2024 dienen financiële ondernemingen informatie aan de AFM te leveren over binnengekomen klachten en de behandeling daarvan.<sup>1</sup> 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 Retail (hierna te noemen: klachtenuitvraag of uitvraag) is opgezet als een deels granulaire en deels geaggregeerde dataset. Voor het granulaire deel betekent dit 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.		

In het geaggregeerde deel worden totalen uitgevraagd om een beeld te krijgen van de verhouding van het aantal klachten ten opzichte van het totaal aantal (nieuwe) klanten, onderverdeeld naar productgroepen. Daarnaast is er een totaaltabel waarin de aantallen behorende bij de gevraagde kenmerken worden ingevuld.

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

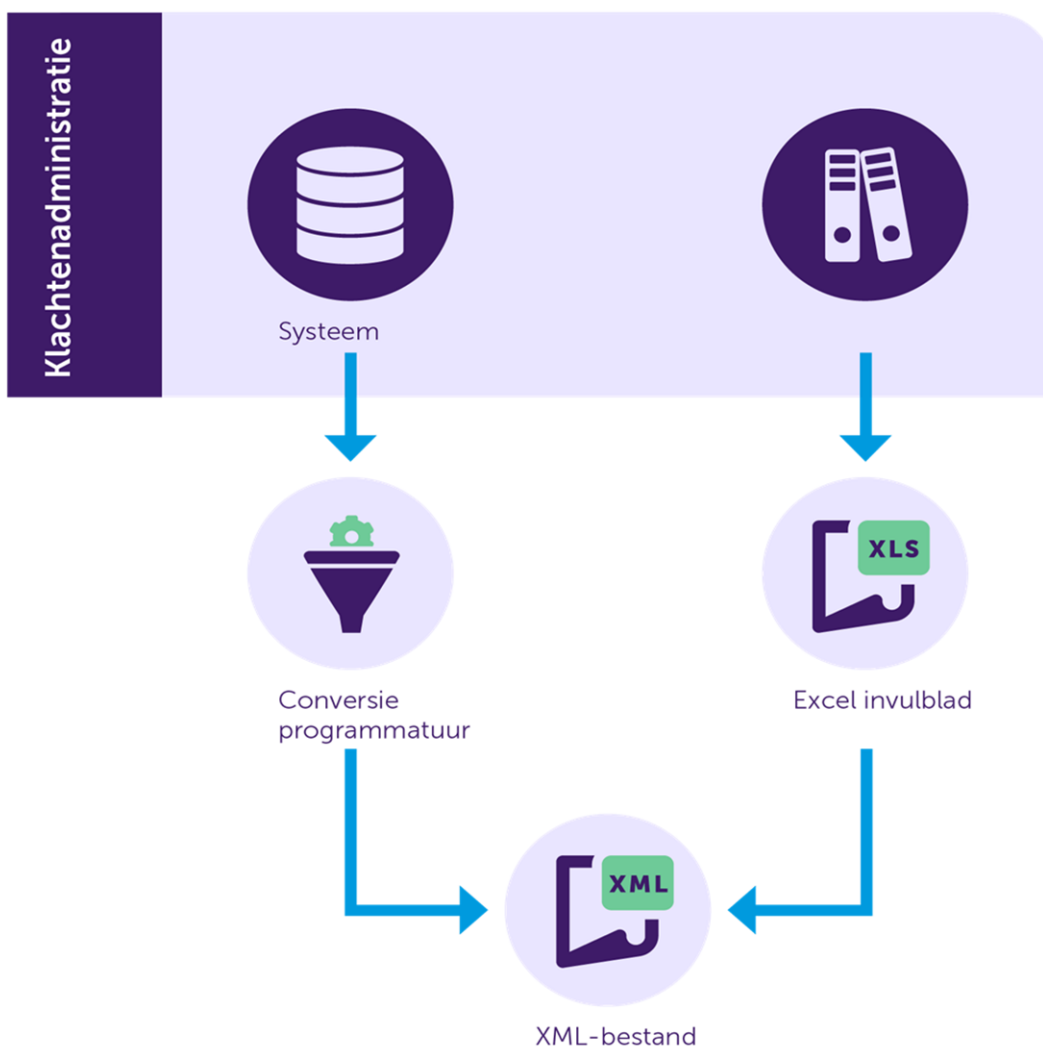
Instellingen zijn vrij in de manier waarop ze het vereiste XML-bestand creëren, zolang dit bestand voldoet aan de in dit document beschreven specificaties (in § 1.3 wordt gedetailleerd waaruit deze specificaties bestaan).

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 financiële onderneming in een daarvoor aangewezen systeem. De noodzakelijke data worden 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<sup>2</sup>. 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.

<sup>1</sup> Waar in dit document gesproken wordt over 'Financiële onderneming', dan is dat in de zin van de Wft.

<sup>2</sup> Met Excel invulblad wordt het Excel bestand bedoeld op basis waarvan de XML kan worden samengesteld. Dit bestand bestaat uit een drietal Excelwerkbladen, te weten Voorblad, Geaggregeerde data en Klachtenregels.



Beide manieren zijn in de figuur hierboven weergegeven.

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 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
<b>KUR1</b>	Dit document	Beschrijft opzet van de uitvraag, definitie van de datapunten, te volgen rapportageproces en aanleververeisten.	X	X
<b>KUR2</b>	Frequently Asked Questions (FAQ)	Opsomming van veel gestelde vragen met betrekking tot deze uitvraag.	X	X
<b>KUR3</b>	Definities waardenbereik	Definitie van velden waarvoor een waardenbereik geldt, de toegestane waarden en hun individuele betekenis.	X	X
<b>KUR4</b>	Excel invulblad	Excel-sheets die gebruikt mogen worden om klachtenregels en totalen in te administreren.	X	
<b>KUR5</b>	Taxonomie (XSD)	XML schema van het aan te leveren XML-bestand.		X
<b>KUR6</b>	Waardenbereik referentie-bestanden	ZIP-bestand met waardenbereiken voor die datapunten waar dat van toepassing is.		X

### 1.3.1 KUR3 – Definities waardenbereik

Voor sommige datapunten wordt een waardenbereik voorgeschreven. In het document KUR3 is voor ieder datapunt een tabblad opgenomen. Ieder tabblad vermeldt de toegestane waardes 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 [klachtenuitvraagretail@afm.nl](mailto:klachtenuitvraagretail@afm.nl).

### 1.3.2 KUR4 – Excel invulblad

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

### 1.3.3 KUR5 – 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 KUR6 - Waardenbereik referentiebestanden

KUR6 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 conversieprogramma's ontwikkelen om de vereiste dataset te genereren uit hun eigen klachtenadministratie.

## 2 Selectiecriteria

Instellingen moeten over een aangegeven periode hun klachtenregels en totalen rapporteren. In dit hoofdstuk worden de criteria gedefinieerd die bepalen welke klachtenregels voor de rapportage geselecteerd moeten worden en moeten worden meegenomen in het bepalen van de te rapporteren totalen (geaggregeerde data).

### 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, totalen en hun gegevenswaarden worden vastgesteld. Het rapportagemoment is gelijk aan de einddatum van de rapportageperiode.

### 2.2 Selectieregels

#### 2.2.1 Selectie totaalregels

In de totaalregels wordt informatie uitgevraagd die betrekking heeft op klachten en informatie die betrekking heeft op het aantal klanten. Voor de selectieregels voor de velden die betrekking hebben op klachten gelden dezelfde selectieregels als voor de klachtenregels zoals die in de volgende paragraaf worden opgesomd.

Voor de totalen die betrekking hebben op het aantal (nieuwe) klanten geldt de volgende selectieregel:

“Alle particuliere en zakelijke klanten waarmee de financiële onderneming in de rapportageperiode een relatie heeft gehad, met inbegrip van klanten die deze relatie gedurende de rapportageperiode hebben beëindigd”

#### 2.2.2 Selectie klachtenregels

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:**

*‘Ontvangen klachten binnen rapportageperiode’*

*Datum binnenkomst klacht  $\geq$  Begindatum Rapportageperiode EN Datum binnenkomst klacht  $\leq$  Einddatum Rapportageperiode*

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

### Selectieregel 2:

'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. Dit kunnen zowel klachten zijn die binnen de rapportageperiode zijn binnengekomen, maar ook klachten die voorafgaand aan de rapportageperiode ontvangen zijn.

### Selectieregel 3:

'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.

## 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 en totalen 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 en totalen moeten voldoen aan de selectieregels die voor deze rapportageperiode van toepassing zijn
4	Geen te rapporteren klachtenregels	Een vergunninghouder hoeft geen granulaire data aan te leveren als er in de rapportageperiode geen klachtenregels zijn die aan de selectieregels voldoen. Als deze situatie op een vergunninghouder van toepassing is, kan de partij dit in het XML-bestand aangeven in het veld 'Toelichting'. De totaalregels dienen altijd gerapporteerd te worden en derhalve dient er dus altijd een XML-bestand aangeleverd te worden.
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"><li>Eigennaamrapportage.xml</li></ul>

### 3.1 Gebruik van het Excel Invulblad

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



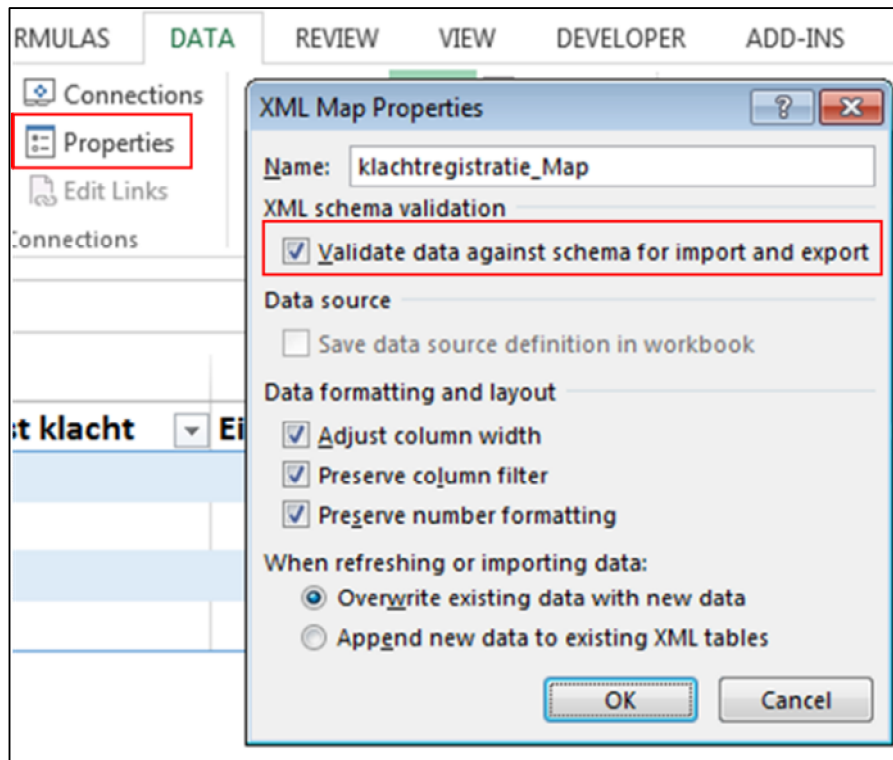
### 3.1.1 Opslaan als XML-bestand

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.**



### 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' / 'Gegevens valideren volgens een schema voor importeren en exporteren' is aangevinkt in het menu Data / Properties (Gegevens / Eigenschappen):



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 4.1.3 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.
- Alle totalen zijn ingevuld
- 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, de Rapportageperiode en (eventuele) Toelichting opgenomen.

#### 4.1.1 Vergunningnummer

Datapunt	Vergunningnummer
X-path	KUR/Voorblad/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	KUR/Voorblad/Rapportageperiode
Definitie	Zie § 2.1.
Functionele vereisten	

Technische vereisten	
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer (4)
Waardenbereik	Moet waarde '2023' zijn (zonder enkele quotes)

#### 4.1.3 Toelichting geen klachtenregels

Als er geen klachten in de rapportageperiode zijn die onderdeel vormen van deze uitvraag, dan moet dit verder worden toegelicht. **Let op:** met het vullen van deze toelichting is de rapportage nog niet voltooid. Ook als er geen klachtenregels worden gerapporteerd dienen alle totaalregels wél ingevuld te worden.

Datapunt	Toelichting
X-path	KUR/Voorblad/Toelichting
Definitie	Een toelichting op het niet rapporteren van klachtenregels
Functionele vereisten	
Technische vereisten	
Verplicht J/N	J, indien er geen klachtenregels gerapporteerd zijn
Datatype	Varchar (500)
Waardenbereik	N

#### 4.1.4 Toelichting keuze 'onbekend' (Product) en/of 'overige' (Oorzaak van de klacht)

Bij een aantal velden met een waardenbereik bestaat de mogelijkheid om 'Onbekend' of 'Overig' te rapporteren. Om meer inzicht te krijgen in de achterliggende reden van de keuze voor deze waarden, is een apart invulveld opgenomen. Hierin dient een tekstuele toelichting gegeven te worden waarom voor deze waarden gekozen is. Deze toelichting heeft betrekking op alle klachtenregels waarvoor deze waarden gerapporteerd zijn.

**NB.:** Een algemene toelichting per gebruikte waarde is voldoende. Er hoeft dus geen toelichting per individuele klachtenregel gegeven te worden.

Datapunt	Toelichting
X-path	KUR/Voorblad/ToelichtingOverig
Definitie	Een toelichting op het gebruik van optie Onbekend bij Product en/of het gebruik van optie Overig bij Oorzaak van de klacht in een of meerdere klachtenregels
Functionele vereisten	
Technische vereisten	
Verplicht J/N	J, indien er klachtenregels gerapporteerd zijn waarin de optie(s) Onbekend en/of Overig zijn gebruikt.
Datatype	Varchar (500)
Waardenbereik	N

## 4.2 Totaalregels

Op totaalniveau worden de onderstaande datapunten vastgelegd.

#### 4.2.1 Gemiddelde doorlooptijd [binnenkomst tot einddatum] van een klacht in aantal dagen

Datapunt	Gemiddelde doorlooptijd [binnenkomst tot einddatum] van een klacht in aantal dagen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Doorlooptijd
Definitie	De gemiddelde doorlooptijd (in hele dagen, naar boven afgerond) van de binnenkomst van de klacht tot de einddatum van de klacht. De antwoordoptie '-1' mag worden gebruikt als u de gevraagde informatie niet uit uw administratiesystemen kan halen of als er geen klachtenregels gerapporteerd zijn.
Functionele vereisten	Gebruik '-1' als waarde voor 'onbekend'
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan -1
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.2 Aantal klanten instelling: Betalen

Datapunt	Aantal klanten instelling: Betalen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Betalen
Definitie	Het aantal klanten in de rapportageperiode voor zover het gaat om de productgroep Betalen
Functionele vereisten	Het aantal klanten moet positief zijn; indien er geen klanten zijn binnen de productgroep Betalen dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.3 Aantal klanten instelling: Sparen

Datapunt	Aantal klanten instelling: Sparen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Sparen
Definitie	Het aantal klanten in de rapportageperiode voor zover het gaat om de productgroep Sparen
Functionele vereisten	Het aantal klanten moet positief zijn; indien er geen klanten zijn binnen de productgroep Sparen dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.4 Aantal klanten instelling: Lenen

Datapunt	Aantal klanten instelling: Lenen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Lenen
Definitie	Het aantal klanten in de rapportageperiode voor zover het gaat om de productgroep Lenen
Functionele vereisten	Het aantal klanten moet positief zijn; indien er geen klanten zijn binnen de productgroep Lenen dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.5 Aantal klanten instelling: Hypothecair krediet

Datapunt	Aantal klanten instelling: Hypothecair krediet
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Hypothecair_krediet
Definitie	Het aantal klanten in de rapportageperiode voor zover het gaat om de productgroep Hypothecair krediet
Functionele vereisten	Het aantal klanten moet positief zijn; indien er geen klanten zijn binnen de productgroep Hypothecair krediet dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.6 Aantal klanten instelling: Beleggingsproducten en financiële instrumenten

Datapunt	Aantal klanten instelling: Beleggingsproducten en financiële instrumenten
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Beleggingsproducten
Definitie	Het aantal klanten in de rapportageperiode voor zover het gaat om de productgroep Beleggingsproducten en financiële instrumenten
Functionele vereisten	Het aantal klanten moet positief zijn; indien er geen klanten zijn binnen de productgroep Beleggingsproducten en financiële instrumenten dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.7 Aantal klanten instelling: Verzekeringen

Datapunt	Aantal klanten instelling: Verzekeringen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Verzekeringen
Definitie	Het aantal klanten in de rapportageperiode voor zover het gaat om de productgroep Verzekeringen
Functionele vereisten	Het aantal klanten moet positief zijn; indien er geen klanten zijn binnen de productgroep Verzekeringen dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.8 Aantal klanten instelling: Pensioenen

Datapunt	Aantal klanten instelling: Pensioenen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Pensioenen
Definitie	Het aantal klanten in de rapportageperiode voor zover het gaat om de productgroep Pensioenen
Functionele vereisten	Het aantal klanten moet positief zijn; indien er geen klanten zijn binnen de productgroep Pensioenen dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.9 Aantal nieuwe klanten instelling: Betalen

Datapunt	Aantal nieuwe klanten instelling: Betalen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Betalen_nieuw
Definitie	Totaal aantal nieuwe klanten in de rapportageperiode die vallen onder de definitie van de productgroep Betalen
Functionele vereisten	Het aantal nieuwe klanten moet positief zijn; indien er geen nieuwe klanten zijn binnen de productgroep Betalen dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.10 Aantal nieuwe klanten instelling: Sparen

Datapunt	Aantal nieuwe klanten instelling: Sparen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Sparen_nieuw
Definitie	Totaal aantal nieuwe klanten in de rapportageperiode die vallen onder de definitie van de productgroep Sparen
Functionele vereisten	Het aantal nieuwe klanten moet positief zijn; indien er geen nieuwe klanten zijn binnen de productgroep Sparen dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.11 Aantal nieuwe klanten instelling: Lenen

Datapunt	Aantal nieuwe klanten instelling: Lenen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Lenen_nieuw
Definitie	Totaal aantal nieuwe klanten in de rapportageperiode die vallen onder de definitie van het Product Lenen
Functionele vereisten	Het aantal nieuwe klanten moet positief zijn; indien er geen nieuwe klanten zijn binnen de productgroep Lenen dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.12 Aantal nieuwe klanten instelling: Hypothecair krediet

Datapunt	Aantal nieuwe klanten instelling: Hypothecair krediet
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Hypothecair_krediet_nieuw
Definitie	Totaal aantal nieuwe klanten in de rapportageperiode die vallen onder de definitie van het Product Hypothecair krediet
Functionele vereisten	Het aantal nieuwe klanten moet positief zijn; indien er geen nieuwe klanten zijn binnen de productgroep Hypothecair krediet dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.13 Aantal nieuwe klanten instelling: Beleggingsproducten en financiële instrumenten

Datapunt	Aantal nieuwe klanten instelling: Beleggingsproducten en financiële instrumenten
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Beleggingsproducten_nieuw
Definitie	Totaal aantal nieuwe klanten in de rapportageperiode die vallen onder de definitie van het Product Beleggingsproducten en financiële instrumenten
Functionele vereisten	Het aantal nieuwe klanten moet positief zijn; indien er geen nieuwe klanten zijn binnen de productgroep Beleggingsproducten en financiële instrumenten dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.14 Aantal nieuwe klanten instelling: Verzekeringen

Datapunt	Aantal nieuwe klanten instelling: Verzekeringen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Verzekeringen_nieuw
Definitie	Totaal aantal nieuwe klanten in de rapportageperiode die vallen onder de definitie van het Product Verzekeringen
Functionele vereisten	Het aantal nieuwe klanten moet positief zijn; indien er geen nieuwe klanten zijn binnen de productgroep Verzekeringen dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.15 Aantal nieuwe klanten instelling: Pensioenen

Datapunt	Aantal nieuwe klanten instelling: Pensioenen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Klanten_Pensioenen_nieuw
Definitie	Totaal aantal nieuwe klanten in de rapportageperiode die vallen onder de definitie van het Product Pensioenen
Functionele vereisten	Het aantal nieuwe klanten moet positief zijn; indien er geen nieuwe klanten zijn binnen de productgroep Pensioenen dan dient '0' gerapporteerd te worden
Technische vereisten	Groter dan of gelijk aan 0
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N



#### 4.2.16 Totaal aantal Kifid klachten in behandeling

Datapunt	Totaal aantal Kifid klachten in behandeling
X-path	KUR/Geaggregeerd/Kifidklachten
Definitie	Het aantal klachten dat bij Kifid loopt of heeft gelopen gedurende de rapportageperiode. Indien u niet weet of er klachten bij Kifid lopen, dan vult u '-1' in.
Functionele vereisten	Indien bekend moet het aantal Kifid klachten groter of gelijk aan 0 zijn. De antwoordoptie '-1' mag worden gebruikt als u de gevraagde informatie niet uit uw administratiesystemen kan halen.
Technische vereisten	Gebruik '-1' als waarde voor 'onbekend'
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

#### 4.2.17 Totaal aantal Kifid klachten waar een schikking en/of coulance is getroffen

Datapunt	Totaal aantal Kifid klachten waar een schikking en/of coulance is getroffen
X-path	KUR/Geaggregeerd/Kifid_schikking_coulance
Definitie	Het aantal Kifid klachten waar gedurende de rapportageperiode een schikking en/of coulance is getroffen. Indien u niet weet of er klachten bij Kifid lopen, dan vult u '-1' in.
Functionele vereisten	Indien bekend moet het aantal Kifid klachten waar een schikking en/of coulance is getroffen groter of gelijk aan 0 zijn. De antwoordoptie '-1' mag worden gebruikt als u de gevraagde informatie niet uit uw administratiesystemen kan halen.
Technische vereisten	Gebruik '-1' als waarde voor 'onbekend'
Verplicht J/N	J
Datatype	Integer
Waardenbereik	N

### 4.3 Detailregels

Per klachtenregel worden de onderstaande datapunten vastgelegd. .

#### 4.3.1 Datum binnenkomst klacht

Datapunt	Datum binnenkomst klacht
X-path	KUR/Granulair/Startdatum
Definitie	De datum waarop de klacht door de financiële onderneming is ontvangen..
Functionele vereisten	Wanneer Einddatum Klacht is ingevuld, mag de Status Klacht niet de waarde 'Open' hebben.

<b>Technische vereisten</b>	Datum formaat conform ISO 8601, YYYY-MM-DD
<b>Verplicht J/N</b>	J
<b>Datatype</b>	Date
<b>Waardenbereik</b>	N

#### 4.3.2 Einddatum klacht

<b>Datapunt</b>	<b>Einddatum klacht</b>
<b>X-path</b>	KUR/Granulair/Einddatum
<b>Definitie</b>	De datum waarop de financiële onderneming de klacht afsluit in haar interne klachtenregistratie.
<b>Functionele vereisten</b>	Wanneer Einddatum Klacht is ingevuld, mag de Status Klacht niet de waarde 'Open' hebben.
<b>Technische vereisten</b>	Datum formaat conform ISO 8601, YYYY-MM-DD
<b>Verplicht J/N</b>	J als de klachtstatus gesloten is.
<b>Datatype</b>	Date
<b>Waardenbereik</b>	N

#### 4.3.3 Status klacht

<b>Datapunt</b>	<b>Status klacht</b>
<b>X-path</b>	KUR/Granulair/Status
<b>Definitie</b>	De behandelstatus van de klacht op het rapportagemoment.
<b>Functionele vereisten</b>	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
<b>Technische vereisten</b>	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
<b>Verplicht J/N</b>	J
<b>Datatype</b>	Varchar
<b>Waardenbereik</b>	J

#### 4.3.4 Product

<b>Datapunt</b>	<b>Product</b>
<b>X-path</b>	KUR/Granulair/Product
<b>Definitie</b>	Het soort product waarop de klacht betrekking heeft
<b>Functionele vereisten</b>	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
<b>Technische vereisten</b>	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
<b>Verplicht J/N</b>	J
<b>Datatype</b>	Varchar
<b>Waardenbereik</b>	J

#### 4.3.5 Oorzaak klacht

Datapunt	Oorzaak klacht
X-path	KUR/Granulair/Oorzaak
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

#### 4.3.6 Dienst

Datapunt	Dienst
X-path	KUR/Granulair/Dienst
Definitie	Typering van de dienst 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

#### 4.3.7 Type klager

Datapunt	Type klager
X-path	KUR/Granulair/Klager
Definitie	Typering van de partij die de desbetreffende 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

#### 4.3.8 Klacht van klant woonachtig in buitenland

Datapunt	Klacht van klant woonachtig in buitenland
X-path	KUR/Granulair/Buitenland

<b>Definitie</b>	Typering van het land waarin de klant woonachtig is waarmee antwoord kan worden gegeven op de vraag of de klant woonachtig is in het buitenland of niet
<b>Functionele vereisten</b>	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
<b>Technische vereisten</b>	De gerapporteerde waarde moet één van de waardes uit het waardenbereik te bevatten.
<b>Verplicht J/N</b>	J
<b>Datatype</b>	Varchar
<b>Waardenbereik</b>	J

# 5 Bijlage 1 – Illustratie werking selectieregels

**2023**

Welke klachtenregel is in scope en wordt op grond van welke selectieregel geselecteerd?

Klacht	In scope?	Selectieregel
1	J	1
2	J	1
3	J	2
4	J	3
5	J	2
6	J	3
7	N	
8	N	

**Selectieregels**

1. Datum binnenkomst klacht  $\geq$  Begindatum Rapportageperiode EN Datum binnenkomst klacht  $\leq$  Einddatum Rapportageperiode
2. Einddatum klacht  $\geq$  Begindatum Rapportageperiode EN Einddatum Klacht  $\leq$  Einddatum Rapportageperiode
3. Datum Binnenkomst Klacht  $\leq$  Einddatum Rapportageperiode EN (Einddatum Klacht is leeg

# 6 Bijlage 2 – Definities

Hieronder staan enkele algemene definities. Voor specifieke definities behorende bij waardenbereiken wordt verwezen naar het document KUR3 - Definities Waardenbereik.

<b>Financiële onderneming</b>	Een financiële onderneming in de zin van de Wft.
<b>Nieuwe klant</b>	Het gaat om (bestaande) klanten die een voor hen nieuw product (kan zowel bestaand als nieuw product zijn) afnemen in het afgelopen rapportagejaar.
<b>Klacht<sup>3</sup></b>	<p>Een door een natuurlijke of rechtspersoon aan een onderneming gerichte verklaring van ontevredenheid met betrekking tot de verrichting van i) een op grond van de MiFID-richtlijn, de icbe-richtlijn of de AIFM-richtlijn aangeboden beleggingsdienst, of ii) een in bijlage I bij de richtlijn kapitaalvereisten vermelde bankdienst, of iii) een dienst van collectief portefeuillebeheer in het kader van de icbe-richtlijn; of iv) een betalingsdienst zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 3, van de richtlijn betalingsdiensten, of v) de uitgifte van elektronisch geld zoals gedefinieerd in artikel 2, lid 2, van de richtlijn elektronisch geld, of vi) een kredietovereenkomst zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 3, van de richtlijn hypothecair krediet, of vii) kredietbemiddelingsactiviteiten zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 5, van de richtlijn hypothecair krediet.</p> <p>Het betreft alleen klachten die door financiële ondernemingen worden geregistreerd in alle fasen van het klachtenproces. Klachten die niet geregistreerd worden zijn bijvoorbeeld uitingen van ongenoegen in Social media waarbij de klantnaam niet bekend is.</p>
<b>Klager<sup>4</sup></b>	Een natuurlijke of rechtspersoon die geacht wordt in aanmerking te komen om een klacht te laten behandelen door een onderneming en die reeds een klacht heeft ingediend.

---

<sup>3</sup> ESMA/EBA richtsnoeren (2018)

<sup>4</sup> ESMA/EBA richtsnoeren (2018)



**Autoriteit Financiële Markten**

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

**Telefoon**

020 797 2000

[www.afm.nl](http://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 2024