

Retail

# Stappenplan opslaan en valideren Excel-invulblad

## Klachtenuitvraag Retail

Oktober 2024

# Inhoudsopgave

|          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>   | <b>3</b> |
| <b>2</b> | <b>Invullen van het Excel-invulblad en lokaal opslaan</b>                                | <b>3</b> |
| <b>3</b> | <b>Invullen van uw ontvangen vergunningnummer</b>  | <b>4</b> |
| <b>4</b> | <b>De rapportage opslaan als XML data om te valideren</b>                                | <b>4</b> |
| <b>5</b> | <b>Insturen van de klachtenrapportage</b>  | <b>6</b> |
| <b>6</b> | <b>Q&amp;A: veel voorkomende fouten bij het opslaan als XML en hoe deze op te lossen</b> | <b>6</b> |
| <b>7</b> | <b>Extra datakwaliteitscheck door de AFM na het insturen van de rapportage</b>           | <b>8</b> |

# 1 Inleiding

In deze instructie staat stapsgewijs hoe u het beste het Excel-invulblad kunt vullen, hoe u deze valideert en omzet naar XML. Kijk voor meer informatie op de website <https://www.afm.nl/klachtenuitvraag-kredietaanbieders>

## 2 Invullen van het Excel-invulblad en lokaal opslaan

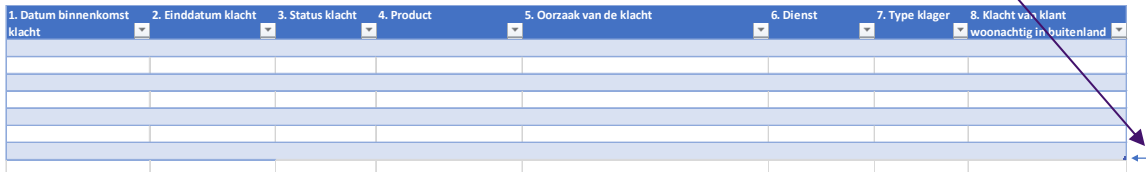
U maakt gebruik van het Excel invulblad. Dit bestand bestaat uit een drietal werkbladen.

Op het eerste werkblad vult u uw vergunningnummer in. Meer informatie hieromtrent kunt u vinden in hoofdstuk 3 van dit Stappenplan.

Het tweede werkblad is bedoeld om de uitgevraagde gegevens op totaalniveau te rapporteren. Dit zijn de totalen die betrekking hebben op de rapportageperiode van 1 januari tot en met 31 december 2023. Op onze website kunt u de bijbehorende technische specificaties vinden.

In het derde werkblad kunt u al uw klachten rapporteren die gedurende de rapportageperiode behandeld zijn. Dit betreft alle klachten die in de rapportageperiode op enig moment de status 'open' hebben gehad. Meer informatie over de Selectieregels kunt u vinden in [KUR1 Specificatie Klachtenuitvraag Retail over 2023 \(pdf\)](#)

Let op: er mogen geen lege klachtenregels staan in het Excel-invulblad. De blauwe pijl dient direct onder de laatste volledig ingevulde klachtenregel te staan.



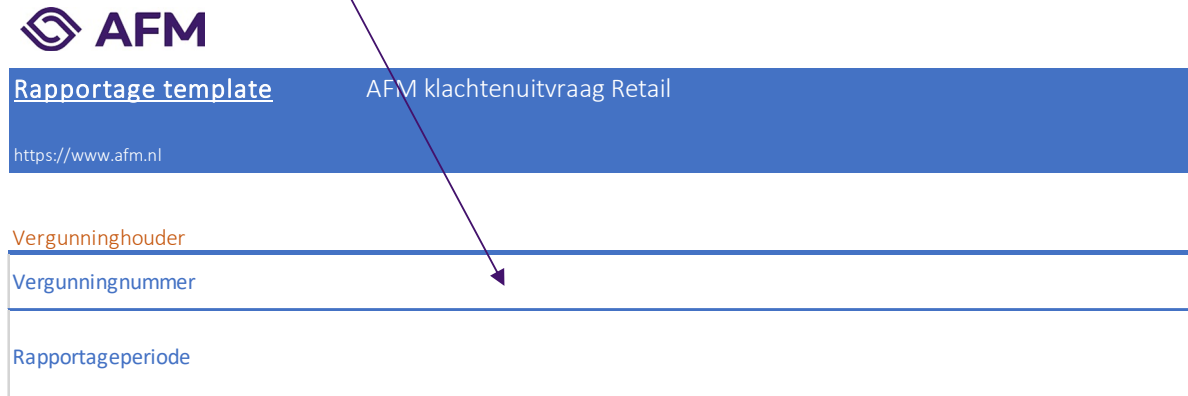
| 1. Datum binnenkomst klacht | 2. Einddatum klacht | 3. Status klacht | 4. Product | 5. Oorzaak van de klacht | 6. Dienst | 7. Type klager | 8. Klacht van klant woonachtig in buitenland |
|-----------------------------|---------------------|------------------|------------|--------------------------|-----------|----------------|--|
|                             |                     |                  |            |                          |           |                |  |
|                             |                     |                  |            |                          |           |                |  |
|                             |                     |                  |            |                          |           |                |  |
|                             |                     |                  |            |                          |           |                |  |
|                             |                     |                  |            |                          |           |                |  |
|                             |                     |                  |            |                          |           |                |  |
|                             |                     |                  |            |                          |           |                |  |

Heeft u meer ruimte nodig? Trek dan de blauwe pijl naar beneden? Lege klachtenregels kunt u uit het werkblad verwijderen.

### 3 Invullen van uw ontvangen vergunningnummer

U heeft in augustus een informatieverzoek ontvangen met daarin uw vergunningnummer van de AFM. Dit vergunningnummer is uniek, het bestaat uit 8 cijfers en begint met een 17 of 12, dit nummer dient u in te vullen in het eerste tabblad van het Excel invulformulier.

Vul in deze cel uw vergunningnummer in. Stel uw vergunningnummer is 17000001, dan vult u daar dat nummer in. Doet u dat niet dan krijgt u bij het omzetten naar XML een foutmelding.



**AFM**

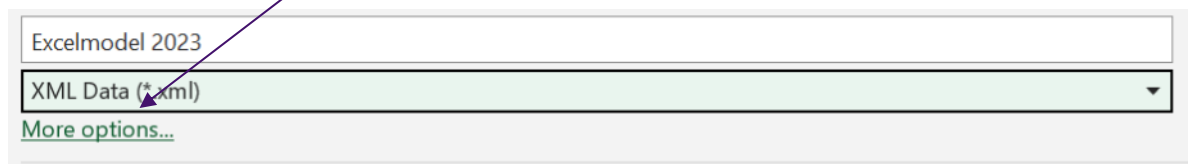
Rapportage template AFM klachtenuitvraag Retail

<https://www.afm.nl>

| Vergunninghouder  |
|-------------------|
| Vergunningnummer  |
| Rapportageperiode |

### 4 De rapportage opslaan als XML data om te valideren

Om de data te kunnen valideren slaat eerst het Excel Invulblad op, hiervoor kunt een eigen gekozen naam gebruiken. Om hier een gevalideerd XML bestand van te maken kies voor 'Save As / Opslaan Als' en dan voor het type 'XML Data'. XML Data staat in het rijtje onder deze pijl.



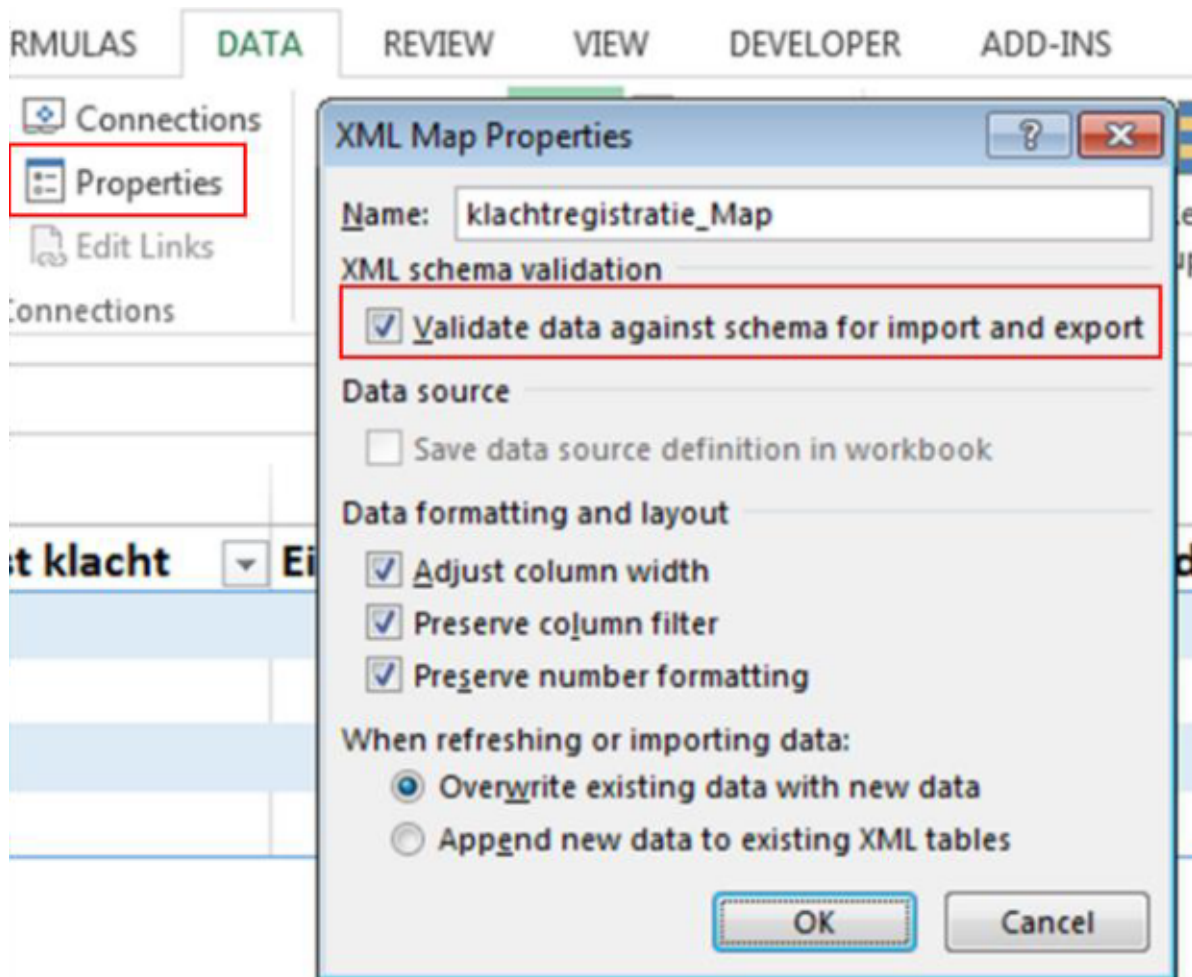
Excelmodel 2023

XML Data (\*.xml)

[More options...](#)

**Let op:** in de opsomming staat ook het type 'XML Spreadsheet', kies deze optie niet (bestand zal niet goed valideren).

Bij het opslaan als XML wordt de data automatisch gevalideerd omdat de optie 'Validate data against schema for import and export / Gegevens valideren volgens een schema voor importeren en exporteren' al door de AFM is aangevinkt. Dit kunt u, als u wilt, controleren door boven in het menu van Excel onder Data / Gegevens te klikken op Properties / Eigenschappen: Zie de afbeelding op de volgende pagina.



In deze validatie wordt gecontroleerd of:

- Verplichte velden zijn ingevuld.
- Ingevulde waarden voldoen aan opgegeven waardenbereiken (is hoofdlettergevoelig).
- Waarden voldoen aan overige technische vereisten.
- Geen lege records zijn.

Als de data niet voldoet aan deze vereisten, verschijnt een melding in het scherm *"The XML data was successfully saved or exported. The data is not valid to its schema"* onder *"Details"* ziet u direct waar u een fout heeft gemaakt (zie ook veel gemaakte fouten). Het bestand wordt wel gewoon opgeslagen. U dient er dan zelf voor te zorgen dat de gesignaleerde onvolkomenheden alsnog in het Excel invulblad 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). Dus als de data wel voldoet dan krijgt u geen enkele melding.

## 5 Insturen van de klachtenrapportage

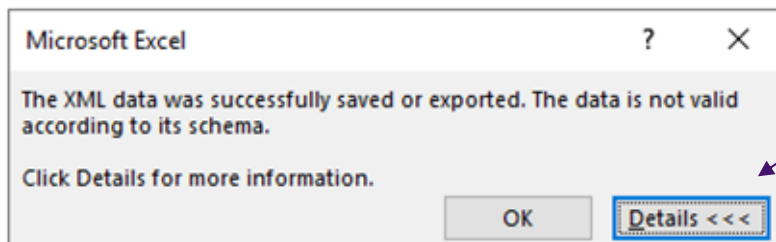
U heeft een account in het AFM Portaal. De AFM heeft u een informatievordering gestuurd. Ga naar het AFM portaal, log in en volg de instructies.

**Let op:** ook als u geen klachten heeft gehad, stuurt u wél een rapportage in en levert u informatie over het aantal (nieuwe) klanten aan de AFM aan. Daarnaast onderbouwt u in het toelichtingenveld in het invulformulier/XML bestanden waarom u geen klachten heeft gehad.

## 6 Q&A: veel voorkomende fouten bij het opslaan als XML en hoe deze op te lossen

*Er is geen melding dat de validatie is gelukt.* Dan heeft u succesvol uw bestand gevalideerd. Enkel als er een fout in het ingevulde Excel invulblad staat dan krijgt u een melding.

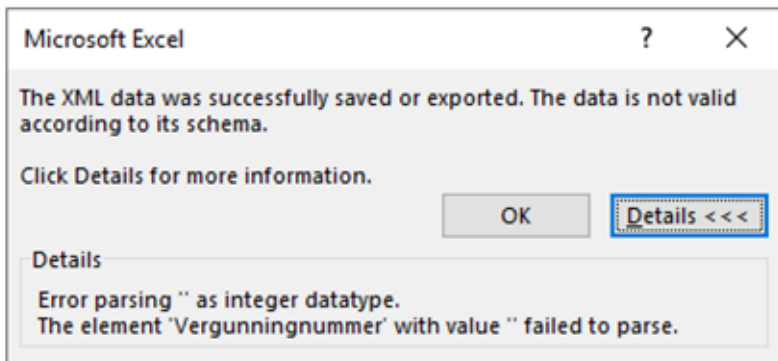
*Foutmelding “The data is not valid to its schema / De gegevens zijn niet geldig volgens het bijbehorende schema” bij opslaan als XML bestand.* Er zit een fout in de rapportage. Klik op “Details” om er achter te komen welke fout er in het Excel invulblad zit.



**Let op:** Zodra er tijdens de validatie een fout wordt gevonden, verschijnt bovenstaande melding én stopt verdere validatie. Het kan dus voorkomen dat u na het herstellen van de (eerste) fout nog een andere foutmelding krijgt, wanneer u het bestand nogmaals als XML opslaat. Een groot aantal fouten wordt al afgevangen door middel van gegevensvalidatie in het Excel invulblad.

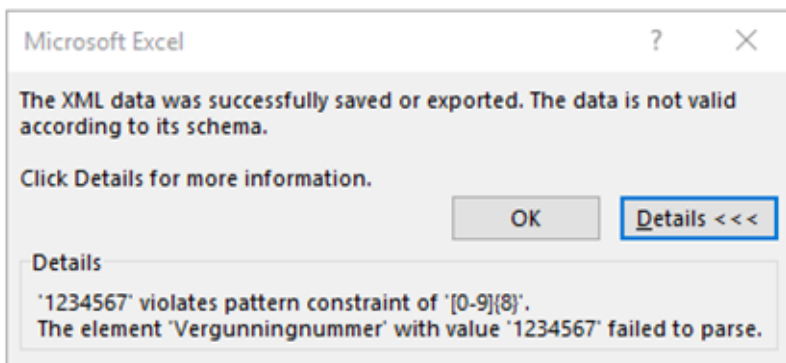
Hieronder volgen enkele voorbeelden van mogelijke meldingen die onder 'Details' getoond kunnen worden.

**Foutmelding:** The element 'Vergunningnummer' with value "" failed to parse.



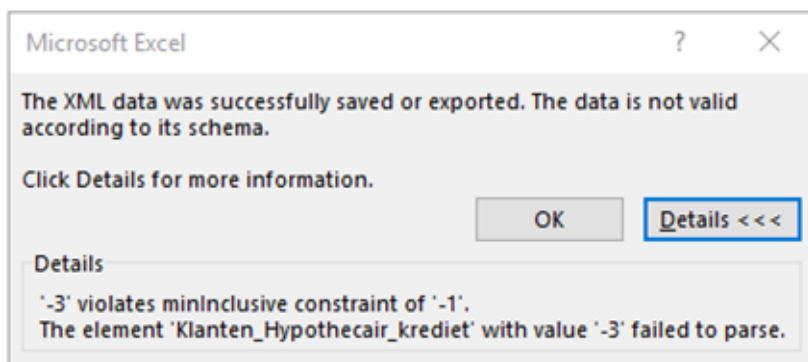
Deze melding wordt getoond wanneer u bent vergeten om het Vergunningnummer op het werkblad Voorblad in te vullen.

**Foutmelding:** The element 'Vergunningnummer' with value '1234567' failed to parse.



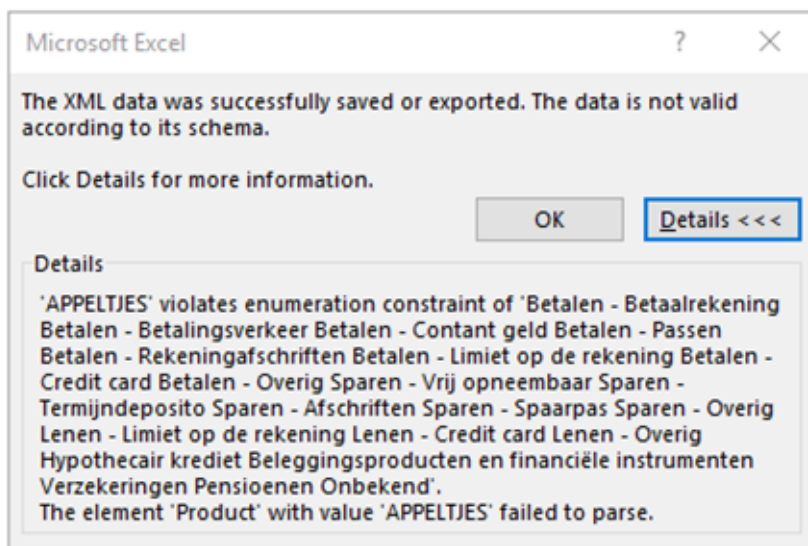
Dit is een voorbeeld van een melding die u kunt krijgen wanneer u bij Vergunningnummer een nummer ingeeft dat niet uit 8 cijfers bestaat. Eenzelfde melding zult u krijgen wanneer u niet-numerieke karakters in het veld voor Vergunningnummer opneemt.

**Foutmelding:** The element 'Klanten\_Hypotheclair\_krediet' with value '-3' failed to parse.



Deze melding is van toepassing op alle velden in het tweede werkblad 'Geaggregeerde data'. U dient hier een positieve waarde in te vullen of de waarde -1 indien u het gevraagde niet kunt bepalen. De waarde -3 is dus niet toegestaan.

**Foutmelding: The element 'Product' with value 'APPELTJES' failed to parse.**



Op het werkblad 'Klachtenregels' zijn diverse waardenbereiken van toepassing. Indien u een waarde invoert (bijvoorbeeld 'APPELTJES') dat geen onderdeel van het waardenbereik is, dan komt bovenstaande melding naar boven. Onder details kunt u dan direct zien welke waarden wel gebruikt mogen worden.

## 7 Extra datakwaliteitscheck door de AFM na het insturen van de rapportage

Zodra de rapportage succesvol is verzonden, verschijnt de melding 'in behandeling in het AFM Portaal'. Afhankelijk van de omvang van uw rapportage en drukte op het AFM Portaal duurt dit een tijd. U kunt gerust tussentijds even uitloggen, de validatie gaat automatisch. Controleer wel altijd achteraf of uw rapportage succesvol is ingediend.

In het geval dat het klachtenbestand niet voldoet aan de validatie-regels, zoals uiteengezet in de inhoudelijke vereisten (KUR1), verschijnt een terugkoppeling met details van de tekortkomingen in uw bestand. Als de rapportage wel voldoet aan de technische vereisten, ziet u dat deze succesvol is ingediend.

Let op, hierna doet de AFM altijd een extra datakwaliteitscheck op uw rapportage, onder andere op consistentie en plausibiliteit (bijvoorbeeld of het aantal nieuwe klanten niet groter is dan het totaal aantal klanten in een specifieke productgroep). Mocht dit het geval zijn dan zal de AFM hierover contact met u opnemen en u verzoeken om een aangepaste rapportage in te dienen.





**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 ontlenen. 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 gedeerde winst – ontstaan door of in verband met acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.

© Copyright AFM 2024