

Verzekeraars

FAQ

Klachtenuitvraag

Frequently Asked Questions

November 2024

Inhoudsopgave

Wat is de definitie van een klacht?	4
Wat is de rapportage-periode?	4
Waarom vraagt de AFM mij om de rapportage in te sturen?	4
Kan ik me voorbereiden op het insturen van de rapportage?	4
Ben ik verplicht om een klachtenadministratie bij te houden?	4
Hoe krijg ik toegang tot de rapportageomgeving?	5
Waarvoor heb ik het vergunningnummer nodig dat in het informatieverzoek staat?	5
Welke bestandsnaam geef ik aan de rapportage?	5
Hoe controleer ik vooraf of de ingevoerde klachten in het Excel invulblad voldoen aan de technische vereisten?	5
Ik ben mijn accountgegevens voor het AFM Portaal kwijt. Wat moet ik doen?	5
Wie valt binnen de scope van de klachtenuitvraag? Hoe kan dat?	6
Wij hebben geen – of mogelijk onterecht - een uitnodiging ontvangen voor de klachtenuitvraag. Wat moet ik doen?	6
Vanaf wanneer kan ik de rapportage uploaden en versturen?	6
Hoelang heb ik de tijd om de rapportage te versturen?	6
Is het rapporteren verplicht?	6
Ik heb een verkeerde rapportage ingestuurd. Kan ik dat nog veranderen?	6
Ik ga stoppen met mijn bedrijf. Moet ik de rapportage nog invullen?	6
Mijn onderneming heeft recent een wijziging ondergaan, en nu krijg ik voor mijn 'oude' onderneming nog een uitnodiging voor de rapportage. Wat nu?	6
Hoe moet mijn onderneming de klachtenregistratie invullen als er sprake is van concernverband?	7
Kan ik de rapportage alleen via de rapportageomgeving versturen?	7
Informatie is verzonden. En nu? Ontvang ik een bevestiging na het verzenden van de rapportage?	7
Ik heb de rapportage ingevuld en verzonden. Wat gaat er nu gebeuren?	7
Wat doet de AFM met mijn ingevulde klachten?	8
Waarom moet het klachtnummer uniek zijn?	8
Hoe registreer ik een klacht over een pakketpolis?	8
Wat is de beste manier om een rapportage alvast samen te stellen?	8
Mijn onderneming heeft geen klachten die gerapporteerd moeten worden over de rapportageperiode. Hoe moet ik dit aangeven?	9

Moet ik klachten rapporteren die geen enkele betrekking hebben op mijn onderneming?

9

Wat is de definitie van een 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.

Voor het invullen van de klachtenuitvraag is het belangrijk dat u de (hierboven genoemde) EIOPA definitie hanteert. Mocht u vragen hierover hebben kunt u contact opnemen met de AFM via klachtenuitvraagverzekeraars@afm.nl. Het is van belang dat u alle uitingen van ontevreden opneemt waarbij de AFM zich beseft dat niet elke uiting van ongenoegen per definitie een signaal en/of overtreding is.

Wat is de rapportage-periode?

De uitvraag die de AFM begin 2025 aan u stuurt, gaat over de Rapportageperiode 2024. Deze periode wordt gedefinieerd door het datumbereik 1-1-2024 tot en met 31-12-2024. Dat wil zeggen dat u alle door u ontvangen, afgesloten en nog openstaande klachten over heel 2024 aan de AFM rapporteert in een vast format. Indien u in uw vorige rapportage (over periode 2023) nog klachten eind 2023 open had staan, dan dient u in de volgende uitvraag *dezelfde* klachtnummers te gebruiken. Let op voor nieuwe klachten mag u reeds gebruikte klachtnummers, die inmiddels gesloten zijn, niet opnieuw gebruiken.

Waarom vraagt de AFM mij om de rapportage in te sturen?

Op basis van Europese regelgeving moet de AFM zicht hebben op klachten die cliënten hebben ingediend bij verzekeraars. AFM heeft haar toezicht risicogestuurd ingericht en gebruikt verschillende risico-indicatoren om haar beperkte capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten. Ook verwacht AFM op basis van alle klachtenrapportages eerdere ontwikkelingen in de markt te zien en ongewenste effecten daarvan tegen te gaan.

Kan ik me voorbereiden op het insturen van de rapportage?

Kijk in uw klachtenadministratie in hoeverre deze al aansluit op de vereisten. De vereisten kunt u vinden in de [Specificatie klachtenuitvraag](#), de [Definities waardenbereik](#) en de andere documenten die op de website www.afm.nl/klachtenuitvraag staan. U kunt het [Excel invulblad](#) openen om een indruk te krijgen hoe een rapportage eruit moet zien. Bepaal daarna of u de rapportage zelf samenstelt uit uw eigen computersystemen of dat u gebruik maakt van het Excel invulblad.

Ben ik verplicht om een klachtenadministratie bij te houden?

Een financiële dienstverlener moet op basis van de Wet op het financieel toezicht zorgdragen voor een adequate behandeling van klachten van cliënten over financiële diensten of financiële producten.¹ Dit houdt onder meer in dat u een klachtenadministratie bijhoudt. In deze klachtenadministratie legt u ten minste vast:

- 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

¹ Artikel 4:17 Wft.

d een beschrijving van de wijze waarop de financiële onderneming de klacht heeft behandeld.²

De AFM vraagt u in 2025 **alle** klachtenregels over 2024 en alle kenmerken per klacht te rapporteren.

Hoe krijg ik toegang tot de rapportageomgeving?

De AFM heeft een beveiligd portaal, het AFM Portaal, waar u de klachtenrapportage kunt uploaden, het AFM Portaal, <https://portaal.afm.nl>. Om toegang tot het AFM Portaal te krijgen zal u eerst eenmalig een vast account moeten maken en dat koppelen aan uw onderneming. U heeft hierbij een actueel uittreksel(s) nodig van de Kamer van Koophandel, waarin staat dat u een bestuurder of wettelijke vertegenwoordiger bent. **Let op** heeft uw onderneming voor een of meerdere aanbiedersvergunningen al een account dan kunt u die gebruiken. Als uw concern meerdere aanbiedersvergunningen heeft, dan kunt u meerdere ondernemingen koppelen aan uw account. **Bewaar uw inloggegevens** goed want deze heeft u voor elke rapportage voortaan nodig. Om te weten hoeveel koppelingen/accounts u moet aanmaken, ontvangt u per vergunning een aparte vooraankondigingsbrief. Op de inlogpagina van het AFM Portaal is een handleiding aanwezig waarin wordt toegelicht hoe u zich kunt registreren. De directe link naar het AFM Portaal is <https://portaal.afm.nl>. Uiteraard kunt u meerdere personen via een machtiging toegang verlenen tot het portaal. De upload functie vindt u in het onderdeel *Rapportageverplichtingen*.

Waarvoor heb ik het vergunningnummer nodig dat in het informatieverzoek staat?

De AFM registreert u als aanbieder van verzekeringen in haar eigen systeem onder een uniek nummer. Dit 'vergunningnummer' vermelden wij in het informatieverzoek dat u in februari 2025 van ons krijgt. Dit nummer vult u in op het eerste tabblad van het Excel invulblad.

Welke bestandsnaam geef ik aan de rapportage?

De klachtenregels moeten worden aangeleverd middels de volgende naamgevingsconventie en opgeslagen als XML data. Let op sla uw bestand niet op als XML spreadsheet.

- Eigenaamrapportage.xml

Hoe controleer ik vooraf of de ingevoerde klachten in het Excel invulblad voldoen aan de technische vereisten?

Het is verstandig om vooraf te controleren of de door u ingevoerde klachten voldoen aan de technische vereisten. Dit heet valideren. Dit doet u als volgt: Als u het Excel invulblad geopend heeft in Excel kunt u in de programmakop onder 'Data' en vervolgens 'Properties' de optie valideren aanvinken, voordat u de Excel opslaat als XML. Hoe u dit exact doet, ziet u in paragraaf '3.1.2 Validatie' in het document 'Specificatie Klachtenuitvraag Verzekeraars'. Handig is hierbij te weten dat er geen lege records ('velden') in het Excel invulblad mogen staan voordat u deze omzet naar een XML. Zie ook het stappenplan op onze website.

Ik ben mijn accountgegevens voor het AFM Portaal kwijt. Wat moet ik doen?

Als u uw wachtwoord kwijt bent, dan kunt u een nieuw wachtwoord aanvragen via de optie 'wachtwoord vergeten'. Wanneer u uw gebruikersnaam niet meer weet, vraag dan opnieuw een vast account aan. Uw account kan niet worden geblokkeerd door het invoeren van foutieve wachtwoorden.

² Artikel 41 BGfo Wft.

Wie valt binnen de scope van de klachtenuitvraag? Hoe kan dat?

De AFM is de gedragstoezichthouder voor alle Nederlanders. Voor de klachtenrapportage worden daarom alle financiële dienstverleners uitgenodigd die een Nederlandse vergunning voor het aanbieden van verzekeringen hebben, of die via een Europees paspoort actief zijn op de Nederlandse markt.

U krijgt geen uitnodiging als:

- 1 U niet meer actief was per 1 januari 2024 (uw vergunning is ingetrokken);
- 2 Uw vergunning na 31 december 2024 aan u is verleend (dan hoeft u dit jaar nog niet deel te nemen);

Wij hebben geen – of mogelijk onterecht - een uitnodiging ontvangen voor de klachtenuitvraag. Wat moet ik doen?

Valt u volgens u niet binnen scope van de klachtenuitvraag (zie veelgestelde vraag hierover), dan kunt u contact opnemen met de AFM via klachtenuitvraagverzekeraars@afm.nl.

Vanaf wanneer kan ik de rapportage uploaden en versturen?

U krijgt van ons in februari 2025 een uitnodiging om de rapportage te uploaden. Zowel in de brief als in het AFM portaal na inloggen staat de termijn waarbinnen u de rapportage moet hebben ge-upload. Deze termijn is vijf weken.

Hoelang heb ik de tijd om de rapportage te versturen?

U heeft vijf weken de tijd na de start van de rapportagetermijn om de rapportage te versturen.

Is het rapporteren verplicht?

Ja, het rapporteren is verplicht op grond van artikel 5:16 Algemene wet bestuursrecht (Awb). Op grond van dit artikel zijn de personen, die door de AFM op grond van artikel 1:72 Wft 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.

Ik heb een verkeerde rapportage ingestuurd. Kan ik dat nog veranderen?

Zodra de rapportage succesvol aan de AFM is verzonden, is het niet meer mogelijk om zelf wijzigingen aan te brengen. Neemt u dan contact op met de AFM via klachtenuitvraagverzekeraars@afm.nl. Zij kunnen het portaal opnieuw openstellen.

Ik ga stoppen met mijn bedrijf. Moet ik de rapportage nog invullen?

Ja, u moet rapporteren zolang uw vergunning nog actief is.

Mijn onderneming heeft recent een wijziging ondergaan, en nu krijg ik voor mijn ‘oude’ onderneming nog een uitnodiging voor de rapportage. Wat nu?

U dient de klachten te rapporteren voor uw ‘oude’ onderneming tot einddatum van de vergunning van uw ‘oude’ onderneming. U ontvangt voor uw ‘nieuwe’ onderneming een apart informatieverzoek om de klachten rapporteren. U moet wel voor uw nieuwe onderneming eenmalig een account aanmaken in het AFM Portaal.

Hoe moet mijn onderneming de klachtenregistratie invullen als er sprake is van concernverband?

Het uitgangspunt is: elke vergunninghouder rapporteert een eigen klachtenbestand. Voor ondernemingen in concernverband geldt het volgende:

- 1 Meerdere aanbieders zonder zelfstandige vergunning binnen één vergunninghoudend concern die klachten administreren op het niveau van het concern of holding (vergunninghouder): rapportage klachten op niveau vergunninghoudend concern of holding. Deze vergunninghouder krijgt één informatieverzoek.
- 2 Meerdere aanbieders met een zelfstandige vergunning binnen één concern waarvan de aanbieders een eigen klachtenadministratie bijhouden: rapportage klachten op het niveau van de individuele vergunninghouder. Elke vergunninghouder krijgt één informatieverzoek. Let op: het kan zijn dat u op concernniveau meerdere informatieverzoeken ontvangt. Zorg ervoor dat er voor elke zelfstandige vergunning een koppeling of apart account is aangemaakt in het AFM Portaal.
- 3 Aanbieders met zelfstandige vergunning binnen één concern waarbij de vergunninghouders geen eigen klachtenadministratie bijhouden, maar deze administreren op concern-/ holdingniveau: rapportage klachten op het niveau van de vergunninghouder. Dit betekent dat de klachten uit de centrale administratie per vergunninghouder gesplitst moeten worden. Elke vergunninghouder krijgt één apart informatieverzoek. Zorg ervoor dat er voor elke zelfstandige vergunning een aparte koppeling of account is aangemaakt in het AFM Portaal.
- 4 Aanbieders zonder zelfstandige vergunning binnen één vergunninghoudend concern waarbij de aanbieders een eigen klachtenadministratie bijhouden: rapportage op het niveau van het concern of de holding (vergunninghouder). Dit betekent dat de klachten uit de afzonderlijke administraties samengevoegd moeten worden. Er wordt per vergunninghouder één informatieverzoek gestuurd. U maakt dan ook maar één account in het AFM Portaal waar u de samengevoegde rapportage kunt uploaden.

Kan ik de rapportage alleen via de rapportageomgeving versturen?

Ja, u kunt uitsluitend via het AFM Portaal uw klachtenrapportage uploaden.

Informatie is verzonden. En nu? Ontvang ik een bevestiging na het verzenden van de rapportage?

Zodra de rapportage succesvol is verzonden verschijnt de melding in behandeling in het AFM Portaal. De AFM gaat nadat u de rapportage heeft ingediend een aantal datakwaliteitschecks doen. Pas als deze zijn afgerond krijgt u een groen vinkje te zien. U ontvangt geen algemene terugkoppeling. U kunt in het portaal zien dat uw rapportage succesvol is ingediend.

In het geval dat het klachtenbestand niet voldoet aan de validatie-regels, zoals uiteengezet in [de inhoudelijke vereisten \(KUV1\)](#), verschijnt een terugkoppeling met details van de tekortkomingen in uw bestand. Voor het oplossen van de mogelijke tekortkomingen zie ook het Stappenplan. Let op, de AFM zal apart een extra datakwaliteitscheck uitvoeren op onder andere openstaande klachten van het jaar ervoor. Mochten hier nog vragen over zijn neemt de AFM hierover apart contact met u op. Mogelijk krijgt u het bericht om opnieuw een aangepaste rapportage in te dienen.

Ik heb de rapportage ingevuld en verzonden. Wat gaat er nu gebeuren?

De AFM verwerkt uw gegevens zo snel mogelijk en doet onder andere een extra datakwaliteitscheck op openstaande klachten van het jaar ervoor. In geval van onduidelijkheid over de verstrekte informatie neemt de AFM contact met u op. Mogelijk krijgt u het bericht opnieuw een aangepaste rapportage in te dienen, hetgeen voortkomt uit het optimaliseren van de datakwaliteit.

Wat doet de AFM met mijn ingevulde klachten?

De klachten die u heeft aangeleverd worden door de AFM verzameld en samengevoegd met klachten die aangeleverd worden door andere verzekeraars. Op het databestand worden analyses uitgevoerd die bijdragen aan het verkrijgen van een marktbreed beeld van de ontwikkeling van klachten op het gebied van verzekeringsproducten en diensten van verzekeraars. De AFM combineert hierbij de inzichten uit de klachtenset met andere datasets. Het versterken van de datapositie van de AFM leidt ertoe dat de AFM haar blik op de toekomst houdt, en haar toezicht effectiever en efficiënter kan inrichten. Daarnaast publiceert de AFM jaarlijks een geanonimiseerd overzicht over alle gerapporteerde klachten, om zo een aantal inzichten uit de aangeleverde data terug te geven aan de markt (met name de aanbieders die de data hebben aangeleverd). Tot slot deelt de AFM de (geaggregeerde) data met de Europese Autoriteit voor verzekeringen en bedrijfspensioenen (EIOPA), voor de jaarlijkse Consumer Trends Report.

Waarom moet het klachtnummer uniek zijn?

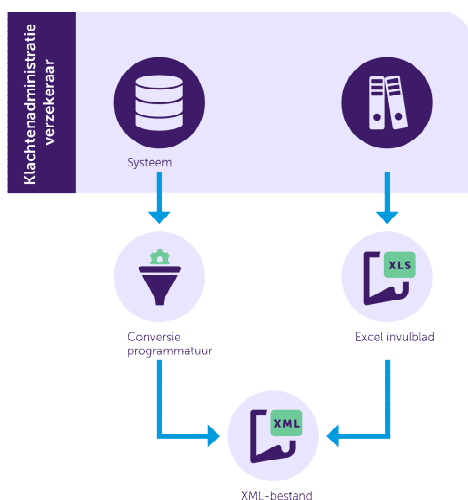
Een klachtnummer moet een klacht uniek identificeren. Wanneer dezelfde klacht in opeenvolgende *rapportageperioden* gerapporteerd wordt, moet elke keer dat gerapporteerd wordt hetzelfde unieke klachtnummer gebruikt worden ter identificatie van de betreffende klacht. Een nog openstaand klachtnummer uit een eerdere rapportage mag nooit worden hergebruikt om een nieuwe andere klacht bijvoorbeeld het jaar erna te melden. Let op: 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.

Hoe registreer ik een klacht over een pakketpolis?

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.

Wat is de beste manier om een rapportage alvast samen te stellen?

U kunt op twee manieren de rapportage samenstellen. U stelt de rapportage samen door middel van conversie programmatuur uit uw systemen of u voert elke klacht apart in, in het Excel invulblad. Lees paragraaf 1.3 uit de [Specificatie klachtenuitvraag](#) na en bepaal wat voor u het beste werkt.



Mijn onderneming heeft geen klachten die gerapporteerd moeten worden over de rapportageperiode. Hoe moet ik dit aangeven?

Als u in de rapportageperiode geen klachten heeft ontvangen, dan is uw XML bestand leeg. U bent nog wel verplicht in te loggen op het AFM Portaal om aan te geven dat u geen klachten heeft die gerapporteerd moeten worden. De AFM verneemt graag via het opmerkingenveld (na inloggen) een korte onderbouwing waarom u geen klachten heeft ontvangen. Zie ook de vraag wat de definitie van een klacht is. U hoeft dan vervolgens uiteraard geen leeg XML bestand te uploaden. Let op: in de [Specificatie klachtenuitvraag](#) staat uitgelegd welke klachten u moet rapporteren.

Moet ik klachten rapporteren die geen enkele betrekking hebben op mijn onderneming?

Wij gaan ervan uit dat een klacht nagenoeg altijd bij u gemeld wordt naar aanleiding van een product, en/of aan dat product gerelateerde dienstverlening. Wij verwachten dan ook dat u deze klachten meldt. Daarnaast verwachten wij dat u ook klachten meldt die gaan over producten die de klant wenst te sluiten, bijvoorbeeld klachten over het aanvraagproces. U kiest dan de productcategorie die het meest van toepassing is op het (gewenste) product. In de uitzonderlijke situatie dat een klant klaagt over zaken die volledig los staan van een product en/ of dienstverlening (bijvoorbeeld de kleur van uw gebouw of het lettertype van uw correspondentie), hoeft u deze melding niet als klacht bij ons te registreren.



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 2024