

Vertrouwelijk
Openbare versie

Datum 19 november 2024
Ons kenmerk JnBn-24112907
Pagina 1 van 7
Betreft Vooraankondiging klachtenuitvraag 2025 over 2024

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 2025 ontvangt u het informatieverzoek voor de klachtenuitvraag. De uitvraag zal zien op ontvangen, afgesloten en nog openstaande klachten van cliënten en derden van uw onderneming uit 2024.

De uitvraag en de wijze van indienen via het AFM Portaal is gelijk aan vorig jaar. In paragraaf 1 van deze brief licht de AFM toe wat de achtergrond is van deze jaarlijkse klachtenuitvraag. In paragraaf 2 wordt informatie gegeven over de datakwaliteitscontrole door de AFM en de inrichting van klachtenuitvraag. In paragraaf 3 staat op welke wijze u de klachtenrapportage kunt samenstellen. In paragraaf 4 wordt een toelichting gegeven op de tijdsplanning van de aanlevering en de wijze van indienen van uw reactie op de klachtenuitvraag. Ook wordt in deze paragraaf aangegeven waar u meer informatie kunt vinden over de klachtenuitvraag. Tot slot wordt in paragraaf 5 een toelichting gegeven over de aanpassingen in de te gebruiken productcategorieën in 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.¹

¹ Zie artikel 4:17 Wft jo. artikel 41 BGfo Wft.

Datum	19 november 2024
Ons kenmerk	JnBn-24112907
Pagina	2 van 7

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.²

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 2023, te vinden op <https://afm.nl/klachtenuitvraag>.

2. Datakwaliteit en inrichting klachtenuitvraag

Dit is het zevende jaar dat de AFM de klachtenuitvraag uitvoert. Vergelijkbaar met de uitvraag van vorig jaar zal de AFM ook dit jaar letten op datakwaliteit. De controle ziet er bijvoorbeeld op dat openstaande klachten uit het jaar ervoor onder hetzelfde klachtnummer worden afgewikkeld. Indien u in uw vorige rapportage (over periode 2023) nog klachten per eind 2023 open had staan, dan dient u in de volgende uitvraag *dezelfde* klachtnummers te gebruiken. Tot slot let de AFM er in het bijzonder 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 het informatieverzoek kunt u begin 2025 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.

² Zie artikel 4 van de "Richtsnoeren voor de behandeling van klachten door verzekeringsondernemingen".

Datum 19 november 2024
 Ons kenmerk JnBn-24112907
 Pagina 3 van 7

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:

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 het informatieverzoek **in februari 2025**. U heeft vervolgens vijf weken de tijd om de uitvraag in te vullen en 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 2025 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.

Datum	19 november 2024
Ons kenmerk	JnBn-24112907
Pagina	4 van 7

5. Aanpassen productcategorieën in de klachtenuitvraag

In de jaarlijkse klachtenuitvraag moet onder andere worden aangegeven op welke productcategorie een klacht ziet. Voor dit datapunt wordt een lijst beschikbaar gesteld bestaande uit verschillende productcategorieën (zie het tabblad 'Product' in het document 'KUV 3 Definities waardenbereik' op de website van de AFM).

Naar aanleiding van een analyse door de AFM van eerder gerapporteerde klachten, zal de lijst van productcategorieën worden aangepast. De aanpassingen sluiten beter aan bij de productcategorieën die nu in de markt worden gebruikt. Per brief van 30 juli 2024 heeft de AFM u hierover geïnformeerd.

Kortgezegd, houden de aanpassingen in de productcategorieën in dat:

- 1) er productcategorieën zullen worden toegevoegd;
- 2) de naam van een aantal productcategorieën zal worden aangepast. Ook zullen in twee gevallen twee 'oude' productcategorieën worden samengevoegd in één nieuwe productcategorie.
- 3) er geen productcodes voor de productcategorieën meer worden gebruikt.

In de bijlage bij deze brief vindt u het volledige overzicht van de aanpassingen die gemaakt zullen worden in de lijst van productcategorieën.

Meer informatie

Op onze website <https://www.afm.nl/klachtenuitvraag> vindt u de meest gestelde vragen over de klachtenuitvraag. Mocht uw vraag er niet tussen staan, dan kunt u contact met ons opnemen via klachtenuitvraagverzekeraars@afm.nl.

Hoogachtend,
Autoriteit Financiële Markten

Bijlagen:

- AFM Portaalaccount
- Aanpassingen voorgeschreven waardenbereik inzake productcategorieën

Datum	19 november 2024
Ons kenmerk	JnBn-24112907
Pagina	5 van 7

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.

Datum 19 november 2024
 Ons kenmerk JnBn-24112907
 Pagina 6 van 7

Bijlage: aanpassingen voorgeschreven waardenbereik inzake productcategorieën

In de tabel hieronder wordt een overzicht gegeven van de toevoegingen aan de lijst met productcategorieën in de klachtenuitvraag. Ook wordt in de tabel een overzicht gegeven van de ‘oude’ productnamen waarvan de namen zullen worden aangepast (productnamen die niet in de tabel voorkomen veranderen niet van naam). In twee gevallen zullen twee ‘oude’ productnamen opgaan in één nieuwe productnaam. De productcodes komen te vervallen. De AFM heeft – voor eigen intern gebruik - de productcategorieën opgedeeld in hoofdcategorieën, zoals hieronder is aangegeven.

Nieuwe lijst van productcategorieën	Huidige lijst van productcategorieën	Toelichting
Particuliere schadeverzekeringen:		
<i>Aansprakelijkheidsverzekering</i>	<i>A001 Aansprakelijkheidsverzekering particulier</i>	Aanpassing naam
<i>Fiets-/bromfietsverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Huisdierverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Inboedelverzekering</i>	<i>P003 Brand - inboedelverzekering particulier</i>	Aanpassing naam
<i>Kampeervoertuigverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Motorverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Ongevallenverzekering</i>	<i>I012 Inkomensverzekering - Ongevallenverzekering</i>	Aanpassing naam
<i>Opstalverzekering</i>	<i>P004 Brand – opstalverzekering particulier</i>	Aanpassing naam
<i>Pechhulpverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Personenautoverzekering</i>	<i>M014 Motorrijtuigenverzekering particulier</i>	Aanpassing naam
<i>Pleziervaartuigverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Rechtsbijstandverzekering</i>	<i>V020 Rechtsbijstandverzekering</i>	Aanpassing naam
<i>Reis- en/of annuleringsverzekering doorlopend</i>	<i>R021 Reisverzekering doorlopend</i>	Aanpassing naam
<i>Reis- en/of annuleringsverzekering aflopend</i>	<i>R022 Reisverzekering aflopend</i>	Aanpassing naam
	<i>R023 Reisverzekering overige</i>	Categorie wordt verwijderd
<i>Telefoonverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Schadeverzekering particulier – Overig</i>	<i>B007 Brand overig particulier</i>	Aanpassing naam
	<i>P027 Schadeverzekeringen overig particulier</i>	Categorie wordt verwijderd

Zakelijke schadeverzekeringen:		
<i>Aansprakelijkheidsverzekering</i>	<i>A002 Aansprakelijkheidsverzekering zakelijk</i>	Aanpassing naam
<i>Bedrijfsautoverzekering</i>	<i>M015 Motorrijtuigenverzekering zakelijk</i>	Aanpassing naam
<i>Cyberrisicoverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Debiteurenrisicoverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Inventarisverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Opstalverzekering</i>	<i>B005 Brand bedrijven (industriële en commerciële risico's inclusief glas)</i>	Aanpassing naam
<i>Rechtsbijstandverzekering</i>		Nieuwe categorie
<i>Technische verzekering</i>	<i>B008 Techniek</i>	Aanpassing naam
<i>Transportverzekering</i>	<i>T024 Transportverzekering</i>	Aanpassing naam
<i>Verzekering agrarische risico's</i>	<i>B006 Brand agrarische risico's</i>	Aanpassing naam
<i>Schadeverzekering zakelijk - Overig</i>	<i>B028 Schadeverzekeringen overig zakelijk, Krediet borgtocht en overige geldelijke verliezen</i>	Aanpassing naam

Datum 19 november 2024
 Ons kenmerk JnBn-24112907
 Pagina 7 van 7

Inkomensverzekeringen:		
<i>Arbeidsongeschiktheidsverzekering individueel</i>	<i>I009 Arbeidsongeschiktheidsverzekering</i>	Aanpassing naam
<i>Woonlastenverzekering individueel</i>	<i>I011 Betalingsbescherming overig</i>	Aanpassing naam
<i>Ziekteverzuimverzekering collectief</i>	<i>I010 Inkomensverzekering werkgeversverzekeringen</i>	Aanpassing naam

Zorgverzekeringen:		
<i>Zorgverzekering aanvullend</i>	<i>Z026 Zorgverzekering aanvullend</i>	Aanpassing naam
<i>Zorgverzekering basis</i>	<i>Z025 Zorgverzekering basis</i>	Aanpassing naam

Levensverzekeringen:		
<i>Beleggingsverzekering</i>	<i>L029 Beleggingsverzekering hypotheekgebonden L030 Beleggingsverzekering pensioen 3^e pijler L032 Beleggingsverzekering overig</i>	Samenvoeging + aanpassing naam
<i>Beleggingsverzekering pensioen 2^e pijler</i>	<i>L031 Beleggingsverzekering pensioen 2^e pijler</i>	Aanpassing naam
<i>Spaarverzekering zonder winstdeling</i>	<i>L035 Spaarverzekering hypotheekgebonden L036 Spaarverzekering pensioen 3^e pijler L038 Spaarverzekering overig</i>	Nieuwe categorie
<i>Spaarverzekering met winstdeling</i>	<i>L035 Spaarverzekering hypotheekgebonden L036 Spaarverzekering pensioen 3^e pijler L038 Spaarverzekering overig</i>	Nieuwe categorie
<i>Spaarverzekering pensioen 2^e pijler</i>	<i>L037 Spaarverzekering pensioen 2^e pijler</i>	Nieuwe naam
<i>Ingegane lijfrenteverzekering</i>	<i>L034 Direct ingaande lijfrenteverzekering</i>	Aanpassing naam
<i>Ingegane uitkering 2^e pijlerpensioenverzekering</i>	<i>L033 Direct ingaand pensioen (incl. uitkeringsovereenkomsten)</i>	Aanpassing naam
<i>Overlijdensrisicoverzekering</i>	<i>L039 Overlijdensrisicoverzekering</i>	Aanpassing naam
<i>Natura-uitvaartverzekering</i>	<i>L040 Uitvaartverzekering natura</i>	Aanpassing naam
<i>Uitvaartverzekering in geld</i>	<i>L041 Uitvaartverzekering kapitaal</i>	Aanpassing naam
<i>Levensverzekering - Overig</i>	<i>L042 Levensverzekering overig</i>	Aanpassing naam