



# Rapportage van MiFID II gerelateerde klachteninformatie vanaf 2018

Instructie en toelichting

Publicatiedatum: 27-dec-2017

## Autoriteit Financiële Markten

De AFM maakt zich sterk voor eerlijke en transparante financiële markten.

Als onafhankelijke gedragstoezichthouder dragen wij bij aan duurzaam financieel welzijn in Nederland.

## **Inleiding**

Dit document is bedoeld voor (bank)beleggingsondernemingen die beleggingsdiensten en nevendiensten verlenen. Op grond van MiFID II zijn (bank)beleggingsondernemingen vanaf 2018 verplicht om informatie over klachten van cliënten te rapporteren aan de AFM.<sup>1</sup> De AFM heeft haar toezicht risicogestuurd ingericht en gebruikt verschillende risico-indicatoren om haar capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten. Met de informatie die (bank)beleggingsondernemingen verstrekken verwacht de AFM eerder ontwikkelingen in de markt te zien en ongewenste effecten daarvan tegen te gaan.

De AFM wil met deze rapportage-instructie inzicht geven in de wijze waarop en welke klachtinformatie over 2018 dient te worden aangeleverd via het gepubliceerde format. Daarnaast licht de AFM relevante begrippen toe die in het rapportageformat worden gehanteerd. De toelichtingen op de begrippen kunnen ondersteuning bieden bij het verzamelen van klachtinformatie zodat aan de rapportageverplichting kan worden voldaan. Dit document dient dan ook te worden gezien als een toelichting op de rapportageverplichting op grond van MiFID II.

## **Rapportage aan de AFM over 2018: basale format**

Deze rapportage-instructie ziet op de rapportagewijze via het basale rapportageformat dat in principe alleen in 2018 in gebruik wordt genomen. Hieronder zijn een aantal veelgestelde vragen opgesteld. Elke onderneming ontvangt voor de deadline (8 augustus 2018) de inloggegevens en een aankondiging over de aanlevering van de rapportage via een beveiligde verbinding in een digitale rapportage-omgeving.

## **Rapportage aan de AFM vanaf 2019**

De AFM werkt momenteel aan een volledig format voor 2019 waarbij meer informatie wordt gevraagd over het onderwerp van de klacht, de klager en het soort product of dienstverlening waar de klacht op ziet. De eerste rapportage via het volledige format zal voor het over het eerste half jaar van 2019 plaatsvinden en dient uiterlijk op 8 augustus 2019 aangeleverd worden. De AFM streeft ernaar om in de komende tijd dit volledige format te publiceren om partijen de gelegenheid te geven de interne administratiesystemen en processen hierop aan te passen.

Mocht u nog aanvullende vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met het Ondernemersloket van de AFM via e-mail: [ondernemersloket@afm.nl](mailto:ondernemersloket@afm.nl)

## **Veelgestelde vragen**

### **1. Hoe dienen klachten te worden geregistreerd in het AFM rapportageformat?**

Het staat een onderneming vrij om op een andere wijze invulling te geven aan haar interne klachtenadministratie<sup>2</sup>, zolang de gegevens volledig en juist ingevuld worden in het rapportagebestand (Excel of CSV) van de AFM dat twee keer per jaar digitaal moet worden ingezonden. Mogelijk is de interne registratie van klachten (ten behoeve van interne monitoring en interne rapportage) uitgebreider dan de registratie ten behoeve van de AFM-rapportage over 2018.

Elke gerapporteerde klachtenregel bevat de volgende informatie:

- (Gepseudonimiseerd) klachtennummer
- datum binnenkomst klacht
- status behandeling klacht
- datum klacht afgehandeld (indien van toepassing)

---

<sup>1</sup> Zie artikel 26 lid 6 van de Gedelegeerde MiFID II Verordening (EU) 2017/565.

<sup>2</sup> Zie artikel 22 lid 2 en artikel 26 lid 7 van de Gedelegeerde MiFID II Verordening (EU) 2017/565.

Zoals gezegd stelt de AFM eisen aan het format waarin de rapportage moet worden aangeleverd. Technisch dient de rapportage in 2018 uiteindelijk in csv-format geuploadet te worden. Voor het omzetten van het excelsjabloon naar een csv-bestand publiceert AFM voorafgaand aan de start van de eerste rapportagertermijn een toelichting.

De volgende sectie beschrijft de inhoud van het CSV-bestand.

#	Header	Data type	Details
1	"Klachtnummer"; "Datum binnenkomst klacht"; "Datum afhandeling klacht"; "Status klacht"	Alpha-numeric	Semicolon-separated string of all column names. Field names are put in double quotation marks.

#	Column Name (attribute)	Data type	Length	Details
1	Klachtnummer	String	255	Unique within reporting set
2	Datum binnenkomst klacht	Date		
3	Datum afhandeling klacht	Date		
4	Status klacht	List	50	List contains: "open"; "afgehandeld en afgewezen"; "afgehandeld en (deels) toegewezen"

Definities:

Klachtnummer	Het klachtnummer dat u in uw administratie gebruikt, mits uniek en mits niet herleidbaar tot personen. In andere gevallen kunt u een technische sleutel of gepseudonimiseerd nummer gebruiken.
Datum binnenkomst klacht	Datum waarop de klacht in uw administratie geadmistreerd is.
Datum afhandeling klacht	Datum waarop de klacht is afgehandeld en afgewezen/afgehandeld en (deels) toegewezen.

## 2. Wat is de definitie van een klacht?

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid gericht aan een beleggingsonderneming door een persoon (zowel een natuurlijk persoon als een rechtspersoon) die betrekking heeft op een financieel instrument, gestructureerd deposito, een verleende beleggingsdienst of nevendienst als bedoeld in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

In de praktijk betekent dit bijvoorbeeld dat klantfeedback waaruit enige ontevredenheid blijkt al als klacht aangemerkt moet worden. Bij twijfel verzoekt de AFM u om de feedback eerder wel dan niet als klacht te administreren en te rapporteren.

Ontevredenheid wordt tegenwoordig via verschillende kanalen geuit. Uitingen van ontevredenheid die via Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp, telefoon, e-mail, een adviseur of per brief worden ontvangen door de beleggingsonderneming kunnen als klacht worden beschouwd. Voorwaarde is wel dat de uiting via een officieel kanaal van de beleggingsonderneming is gedaan waar de onderneming ook (re)actief met individuele cliënten communiceert, bijvoorbeeld via een reactie op de officiële Facebookpagina van de beleggingsonderneming. Voor de administratie van de AFM-rapportage is niet

leidend dat de uiting bij sommige beleggingsondernemingen volgens de (interne) klachtenprocedure schriftelijk moet worden gedaan.

De AFM kan zich voorstellen dat een beleggingsonderneming een eigen definitie van een klacht hanteert. Bij sommige beleggingsondernemingen kan het begrip klacht mogelijk een negatieve associatie hebben en zullen beleggingsondernemingen terughoudend zijn in het registreren en rapporteren van klachten onder deze ruime definitie. De AFM benadrukt dat beleggingsondernemingen klachten in dit verband moeten zien als verbeterkansen om de aangeboden producten en diensten te verbeteren.

### **3. Vanaf welke periode moet ik welke klachten rapporteren?**

Over klachteninformatie in het kalenderjaar 2018 dient u twee keer te rapporteren:

- 1) Uiterlijk op 8 augustus 2018 rapporteert u de klachten die in de periode van 3 januari t/m 30 juni 2018 zijn geregistreerd.
- 2) Uiterlijk op 8 februari 2019 rapporteert u de klachten die in de periode van 1 juli 2018 t/m 31 december 2018 zijn geregistreerd.

U hoeft geen klachten te rapporteren die voor 3 januari 2018 zijn geregistreerd. Bijvoorbeeld een klacht die op 20 december 2017 is geregistreerd en op 10 januari 2018 is afgehandeld hoeft niet te worden gerapporteerd.

U ontvangt in 2018 bericht van ons hoe u in een beveiligde rapportageomgeving de rapportage kunt uploaden en versturen.

### **4. Hoe kan ik me voorbereiden op het insturen van de rapportage?**

De AFM verwacht dat u een klachtenadministratie bijhoudt ten behoeve van de rapportage aan de AFM. De AFM vraagt u in 2018 alle klachtenregels en enkele kenmerken per klacht te rapporteren.

U hoeft alleen de klachten te rapporteren die vanaf 3 januari 2018 aan uw onderneming zijn gemeld. De AFM vraagt u wel bij elke rapportage

- alle eerder gerapporteerde klachtenregels met de huidige/actuele status (vanaf 3 januari 2018) op te nemen, en;
- de nieuwe klachten van de meest recente periode (het desbetreffende half jaar) hieraan toe te voegen.

Daarvoor dient u onder het kopje “klachtnummer” het klachtnummer uit uw administratie te vermelden (indien dat klachtnummer binnen uw administratie als unieke sleutel fungeert). In andere gevallen kunt u een andere unieke sleutel meegeven, bijvoorbeeld de technische sleutel uit uw datawarehouse. De AFM gebruikt het klachtnummer om uw opeenvolgende rapportages te ontdebellen en de status van eerder gerapporteerde klachtenregels bij te werken.

Mogelijk dient u een andere sleutel of type nummer te gebruiken. De AFM hoeft in ieder geval geen persoonsgegevens te ontvangen. Om die reden vragen wij u geen gebruik te maken van sleutels of nummers waarin persoonsgegevens zijn verwerkt, zoals een burgerservicenummer (BSN), geboortedatum of telefoonnummer uitgesloten. In die gevallen vraagt AFM u de nummers te pseudonimiseren.

Voor de verwerking van uw rapportages is het wel noodzakelijk dat u dezelfde pseudonimisering aanhoudt bij opeenvolgende klachtenrapportages.

**5. Mijn onderneming verleent ook beleggingsdiensten buiten Nederland. Aan welke bevoegde autoriteit moet ik deze klachten rapporteren?**

In het geval uw beleggingsonderneming beleggingsdiensten buiten de EU verleent en niet via een vestiging van buiten de EU alsnog binnen de EU beleggingsdiensten verleent, hoeft u op grond van MiFID II deze klachten in het geheel niet aan de AFM te rapporteren.

Wanneer uw beleggingsonderneming met een Nederlandse vergunning binnen de EER een bijkantoor heeft, dienen de klachten die uit die EU-lidstaat komen ook gerapporteerd te worden aan de AFM. Ook in het geval uw beleggingsonderneming met Nederlandse vergunning zonder bijkantoor beleggingsdiensten verleent in een EU-lidstaat (d.m.v. EU-paspoortrechten) dienen die klachten die op deze 'buitenlandse' beleggingsdienstverlening zien, gerapporteerd worden aan de AFM.

**6. Mijn onderneming verleent ook nevendiensten zoals het verstrekken van effectenkrediet, het bewaren en beheren van financiële instrumenten of het adviseren van ondernemingen op het gebied van fusies en overnames. Moet ik klachten die hieraan gerelateerd zijn ook rapporteren?**

Ja, ook klachten van (potentiële) professionele en niet-professionele cliënten over verleende nevendiensten zoals bedoeld in artikel 1:1 Wft dienen gerapporteerd te worden. Overigens dienen klachten die gerelateerd zijn aan de beleggingsdienst overnemen en/of plaatsen van financiële instrumenten met of zonder plaatsingsgarantie ook te worden gerapporteerd.

**7. Moeten klachten van professionele cliënten ook worden gerapporteerd?**

Ja, op grond van MiFID II moeten klachten van zowel professionele als niet-professionele cliënten worden gerapporteerd.

**8. Moeten klachten die direct zijn afgehandeld, worden gerapporteerd?**

Ja, ook klachten die direct zijn afgehandeld, moeten gerapporteerd te worden. Bijvoorbeeld in de situatie

waarin de (potentiële) cliënt nadrukkelijk zijn ongenoegen uit tijdens een persoonlijke gesprek en de medewerker nog tijdens dat gesprek de klacht adresseert en afhandelt. In de rapportage aan de AFM wordt dan zichtbaar dat zowel de indieningsdatum als afhandeldatum van de klacht gelijk zijn.

**9. Wanneer moet ik een klacht als afgehandeld beschouwen?**

De AFM laat hier de ruimte aan beleggingsondernemingen om hier zelf invulling aan te geven. De AFM gaat er vanuit dat met het opstellen van het klachtafhandelingsbeleid de beleggingsonderneming ook bepaalt in welke gevallen zij een klacht als afgehandeld beschouwt.

Mocht een klacht om wat voor een reden toch heropend moeten worden<sup>3</sup> dan biedt het basale format de ruimte om dit aan de AFM te rapporteren zonder dat een nieuwe klachtenregel toegevoegd hoeft te worden.

**10. Hoe moeten klachten die bij het KIFID zijn ingediend worden gerapporteerd?**

Mogelijk zijn de KIFID-gerelateerde klachten reeds als 'normale' klacht door u gerapporteerd aan de AFM. Dat betekent dat een klacht hierdoor 'dubbel' lijkt te tellen. Het kan daarom zijn dat uw beleggingsonderneming binnen dezelfde rapportageperiode van een half jaar één klacht twee keer in het rapportageformat aan de AFM doorgeeft: als afgehandelde 'normale' klacht en als KIFID-klacht. De

---

<sup>3</sup> Bijvoorbeeld in het geval de cliënt bijvoorbeeld pas na drie weken reageert op de respons op de klacht en de beleggingsonderneming klachten standaard als 'afgehandeld' beschouwt als een klant niet binnen twee weken op de respons heeft gereageerd.

AFM houdt er rekening mee dat de meeste KIFID-klachten reeds door de klachtenbehandelingsfunctie van uw beleggingsonderneming zijn geregistreerd, gerapporteerd en zijn behandeld en dit dus een dubbeltelling kan veroorzaken.

**11. Is het rapporteren binnen de gestelde termijn verplicht?**

Ja, op grond van artikel 26 lid 6 van de Gedelegeerde MiFID II Verordening (EU) 2017/565 zijn beleggingsondernemingen verplicht informatie over klachten en klachtenbehandeling te verstrekken aan de AFM.

De AFM is bevoegd deze informatie bij u op te vragen op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Op grond van artikel 5:16 van de Awb en artikel 1:72 van de Wft kan de AFM inlichtingen van u vorderen die redelijkerwijs nodig zijn voor de vervulling van onze toezichtstaken.

Binnen de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is voorts geregeld dat u verplicht bent om binnen de aangegeven termijn te antwoorden. Op grond van artikel 5:20 van de Awb bent u verplicht om binnen de gestelde termijn aan een informatieverzoek te voldoen.

Autoriteit Financiële Markten  
T 020 797 2000 | F 020 797 3800  
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam  
[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

De tekst is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontlennen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.