

Printversie Vragenlijst MMAB 2025

Februari 2025

Inhoudsopgave

Onderdeel 1 – Personen binnen de onderneming	4
1.1 – Contactpersoon	4
Onderdeel 2 – Consolidaties, overnames & activiteiten in het buitenland	5
2.1 – Consolidaties & overnames	5
2.2 – Buitenlandse partijen	5
2.3 – Niet-vergunningplichtige activiteiten	6
Onderdeel 3 - Typering van de onderneming	7
3.1 – Rechtsvorm gewijzigd	7
3.2 – Oud vergunningnummer	7
3.3 – Situatie onderneming	8
3.4 – Soort onderneming	8
3.5 – Productgroepen	9
3.6 – Activiteiten productgroepen	10
3.7 – Freelancers	12
3.8 – Variabele beloning freelancers	12
Onderdeel 4 - Omzet uit financiële dienstverlening	13
4.1 – Omzet: vergunningplichtige activiteiten (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2025)	13
4.2 – Verklaring opgave is nul (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2025)	14
4.3 – Omzet: rechtstreekse vergoeding door klant (gefactureerd aan de klant)	15
4.4 – Omzet: provisie	16
4.5 – Omzet: volmachtcommissie	17
4.6 – Nazorg- of serviceabbonementen	18
4.7 – Omzet: nazorg- of serviceabbonementen	19
Onderdeel 5 - Kerngetallen van de onderneming	20
5.1 – Omvang onderneming (balanstotaal)	20
5.2 – Aantal werkzame personen	20
5.3 – Aantal adviserende klantmedewerkers	21

5.4 – Aantal klanten	21
5.5 – Aantal nieuwe klanten	21
5.6 – Nieuwe productie	22
5.7 – Producten in beheer	23
5.8 – Klachten	24
5.9 – Klachten per productgroep	24
5.10 – Klachtenadministratie	25
5.11 – Procedures en maatregelen incidenten	25
Onderdeel 6 – IT & uitbesteding	27
6.1 – Website	27
6.2 – Beheersmaatregelen met betrekking tot uitbesteding	27
6.3 – Continuïteit van primaire bedrijfsprocessen	27
6.4 – Data-integriteit incidenten	28
Onderdeel 7 – Ontwikkelingproducten	29
7.1 – Ontwikkeling producten	29
7.2 – Klantreis	29
7.3 – Gebruikte technologieën	29
7.4 – Standaardisering	30
Onderdeel 8 - Toelichting & verklaring beleidsbepaler(s)	31
8.1 – Toelichting op antwoorden	31
8.2 – Verklaring beleidsbepaler(s)	31
Onderdeel 9 - Controle van uw antwoorden	32

Onderdeel 1 – Personen binnen de onderneming

Relatienummer van uw onderneming:

Dit veld is al ingevuld en kan niet worden aangepast.

Selecteer de rechtsvorm van uw onderneming:

1.1 – Contactpersoon

Wie kan de AFM benaderen, bijvoorbeeld bij vragen naar aanleiding van uw antwoorden op deze vragenlijst?

- ☐ De heer
- ☐ Mevrouw
- ☐ Anders
- ☐ Wil ik niet zeggen

Naam contactpersoon:

Functie contactpersoon:

Telefoonnummer:

E-mail:

E-mail (nogmaals)

Toelichting:

Als de AFM vragen heeft, dan kan een medewerker van de AFM contact opnemen met deze contactpersoon. Het opgegeven e-mailadres is tevens het adres waar de automatische ontvangstbevestiging naar wordt verzonden.

Onderdeel 2 – Consolidaties, overnames & activiteiten in het buitenland

Dit onderdeel is vrijwillig. U kunt naar de volgende vraag gaan door linksboven op uw scherm op de pijlen te klikken als u de vraag niet wilt beantwoorden. De tijdsindicatie voor het invullen van deze vragen is minder dan vijf minuten. De komende zeven vragen hebben betrekking op de volgende onderwerpen: consolidaties, samenwerkingsverbanden, activiteiten in het buitenland en niet-vergunningplichtige activiteiten.

2.1 – Consolidaties & overnames

Heeft uw onderneming in 2024 contracten en/of (klant)portefeuilles van een andere financiële dienstverleners overgenomen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Onder overgenomen klantportefeuilles wordt verstaan het totaal van bemiddelde producten (waaronder onder meer verzekeringen, hypotheeken en/of pensioenproducten), dat op enig moment van de ene financieel dienstverlener naar de andere overgaat.

Is het aandeelhouderschap van uw onderneming in 2024 gewijzigd?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Was uw onderneming in 2024 deel van een concern of groep waar ook andere AFM- en/of DNB-vergunninghoudende ondernemingen deel van uitmaakten?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Onder een concernrelatie verstaan we in dit kader niet andere financiële ondernemingen binnen een collectieve vergunning, maar een gekwalificeerde deelneming (met een eigenaarschap van 10% of meer) van uw onderneming in een andere onderneming (dochtermaatschappij), of van een andere onderneming in uw onderneming (moedermaatschappij).

Werkte uw onderneming in 2024 samen met een of meerdere van de onderstaande soort ondernemingen?

- ☐ Onderbemiddelaars
- ☐ Bemiddelaars
- ☐ Serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten
- ☐ Nee, mijn onderneming werkte niet samen met een of meerdere van de bovenstaande soort ondernemingen

2.2 – Buitenlandse partijen

Is er sprake van aanstellingen bij buitenlandse partijen?

- ☐ Ja

☐ Nee

Toelichting:

Met buitenlandse partijen worden partijen bedoeld die uitsluitend in het buitenland gevestigd zijn en daardoor onder de wetgeving van het desbetreffende land vallen. Met een aanstelling wordt bedoeld, dat uw onderneming via deze aanstelling producten kunt bemiddelen. Daaronder kunt u zowel de aanstellingen rekenen die u rechtstreeks of via een serviceprovider kan gebruiken. Indien u zowel rechtstreeks als via een serviceprovider voor eenzelfde aanbieder mag bemiddelen, telt u deze als één aanstelling.

Is uw onderneming in 2024 actief geweest in het buitenland of is uw onderneming dat van plan om actief te zijn in 2025?

- ☐ Actief in 2024, actief in 2025
- ☐ Actief in 2024, niet actief in 2025
- ☐ Niet actief in 2024, actief in 2025
- ☐ Niet actief in 2024, niet actief in 2025

Toelichting:

Met actief in het buitenland wordt bedoeld: het aanbieden van, bemiddeling en/of advies in buitenland aan ingezetenen van dat land.

Geef hieronder aan in welke landen uw onderneming actief is geweest:

2.3 – Niet-vergunningplichtige activiteiten

Welk van de onderstaande situaties met betrekking tot niet-vergunningplichtige activiteiten was in 2024 van toepassing op uw onderneming?

Eén antwoord mogelijk

- ☐ Mijn onderneming voerde alleen activiteiten uit als financiële dienstverlener
- ☐ Mijn onderneming voerde naast activiteiten als financiële dienstverlener ook andere niet vergunningplichtige activiteiten uit
- ☐ Mijn onderneming maakte deel uit van een concern of groep dat naast activiteiten als financiële dienstverlener ook andere niet vergunningplichtige activiteiten uitvoerde

Toelichting:

Onder een concernrelatie verstaan we in dit kader niet andere financiële ondernemingen binnen een collectieve vergunning, maar een gekwalificeerde deelneming (met een eigenaarschap van 10% of meer) van uw onderneming in een andere onderneming (dochtermaatschappij), of van een andere onderneming in uw onderneming (moedermaatschappij). Indien uw onderneming zelf andere activiteiten uitvoert en deel uitmaakt van een concern of groep dat naast activiteiten als financiële dienstverlener ook andere activiteiten uitvoert, kiest u voor de derde optie.

Onderdeel 3 - Typering van de onderneming

Dit onderdeel gaat over het type activiteiten dat uw onderneming uitvoerde in 2024, welke diensten uw onderneming verleende en wat het karakter van uw onderneming was. Uw antwoorden zijn bepalend voor welke vragen u voorgelegd krijgt in de rest van de vragenlijst. Zorg dat u de vragen correct invult. Dit kan u tijd besparen.

Let op! Indien uw onderneming in het bezit is van een **collectieve vergunning** en/of **verbonden bemiddelaars** kent, is uw onderneming tevens verantwoordelijk voor de verstrekking van waarheidsgetrouwe gegevens van de aangesloten instellingen en/of verbonden bemiddelaars.

3.1 – Rechtsvorm gewijzigd

Een rechtsvormwijziging heeft gevolgen voor de verleende vergunning. Is uw rechtsvorm in 2024 gewijzigd?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Bij een rechtsvormwijziging dient u via het AFM Portaal een nieuwe vergunning aan te vragen voor de nieuwe entiteit. Onder bepaalde voorwaarden kunt u een verzoek indienen tot een '[eenvoudige rechtsvormwijziging](#)'.

3.2 – Oud vergunningnummer

U gaf aan dat uw onderneming in 2024 van rechtsvorm is gewijzigd.
Wat was het vergunningnummer dat bij de oude rechtsvorm hoorde?

Vul hieronder het vergunningnummer in

120

Toelichting:

Een vergunningnummer bestaat uit 8 cijfers, beginnend met 120.

3.3 – Situatie onderneming

Welke van de volgende situaties is (ongeacht rechtsvormwijzigingen) op uw onderneming van toepassing?

Eén antwoord mogelijk

- ☐ Mijn onderneming is in 2024 (deels of geheel) actief geweest in de financiële dienstverlening en is dat in 2025 nog steeds.
- ☐ Mijn onderneming is in 2024 (nog) niet actief geweest in de financiële dienstverlening, er is geen omzet behaald (u krijgt een verkorte vragenlijst voor het Marktmonitor-deel).
- ☐ Mijn onderneming is in 2024 of 2025 gestopt met financiële dienstverlening en beheert geen (klant)portefeuilles meer (u krijgt een verkorte vragenlijst voor het Marktmonitor-deel).

Toelichting:

Actief zijn wil zeggen dat uw onderneming vergunningplichtige activiteiten verricht (adviseren, bemiddelen en/of beheren).

Beantwoord deze vraag voor uw onderneming ongeacht de rechtsvorm. Wanneer uw onderneming bijvoorbeeld in januari 2022 als eenmanszaak actief was, en in september 2024 in een BV is overgegaan (waarbij uw activiteiten bleven doorlopen), geef dan hierboven aan dat uw onderneming in 2024 actief is geweest.

Na definitieve staking van de activiteiten dient u een 'verklaring volledige intrekking vergunning' in via het AFM Portaal. Een vergunning kan niet met terugwerkende kracht worden ingetrokken.

3.4 – Soort onderneming

Onder welke van de onderstaande categorieën valt de hoofdactiviteit van uw onderneming?

Eén antwoord mogelijk

- ☐ Accountancy
- ☐ Administratiekantoor
- ☐ Adviseur en/of bemiddelaar in financiële producten
- ☐ Callcenter
- ☐ Incassobureau
- ☐ Inkomensbeheerder
- ☐ Factoringmaatschappij
- ☐ Gevolmachtigd agent / ondergevolmachtigd agent / huisvolmacht
- ☐ Kleine verzekeraar, als bedoeld in de Solvency II-regelgeving
- ☐ Leadgenerator
- ☐ Leasemaatschappij
- ☐ Makelaardij O/G
- ☐ Servicer
- ☐ Serviceprovider bemiddelaar
- ☐ Serviceprovider volmacht
- ☐ Telecomaanbieder
- ☐ Vergelijkingssite

- ☐ VvE beheerder
- ☐ Overig

Toelichting:

Onder hoofdactiviteit verstaan wij de activiteit waarop de onderneming zich concentreert en waaraan zij haar bestaansrecht en succes te danken heeft.

Wij gaan ervan uit dat een onderneming slechts één hoofdactiviteit heeft. Als u meerdere hoofdactiviteiten heeft, verzoeken wij u daarvan de voornaamste te kiezen. U kunt 'overig' selecteren als uw hoofdactiviteit er niet tussen staat, bijvoorbeeld als uw hoofdactiviteit fietsenmaker, autodealer of reisbureau is.

Deze vraag dient overigens louter ter verrijking van ons beeld van de markt. De vragen die u in het vervolg van deze vragenlijst krijgt zijn niet afhankelijk van uw antwoord op deze vraag.

3.5 – Productgroepen

In welke productgroepen is uw onderneming in 2024 actief geweest?

Let op! Het beheer van een lopende portefeuille beschouwt de AFM ook als actief.

Meer antwoorden mogelijk

- ☐ Beleggingsobjecten
- ☐ Consumptief krediet
- ☐ Elektronisch geld
- ☐ Hypothecair krediet
- ☐ Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)
- ☐ Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel
- ☐ Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief
- ☐ Schadeverzekeringen particulier
- ☐ Schadeverzekeringen zakelijk
- ☐ Vermogen (excl. 3^e pijler pensioenproducten, beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)
- ☐ 3^e pijler fiscaal box 1 pensioenproducten (excl. 3^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)
- ☐ 3^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen
- ☐ Beleggingsverzekeringen (excl. 3^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)
- ☐ Overlijdensrisicoverzekeringen
- ☐ Uitvaartverzekeringen
- ☐ Zorgverzekeringen
- ☐ Pensioenverzekeringen
- ☐ Premiepensioenvorderingen
- ☐ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime
- ☐ Betaalrekeningen
- ☐ Spaarrekeningen

Toelichting:

Uw onderneming is in 2024 actief geweest als zij heeft geadviseerd, bemiddeld óf werkzaamheden heeft verricht als (onder)gevolmachtigd agent binnen een productgroep of er producten in het beheer van de portefeuille waren.

Een vergunning hebben voor het verlenen van diensten binnen een bepaalde productgroep betekent niet per definitie dat uw onderneming actief is geweest. Uw onderneming kan een vergunning hebben om diensten te verlenen binnen een bepaalde productgroep, maar daar in de praktijk geen gebruik van maken. Uw onderneming is dan niet actief binnen de desbetreffende productgroep.

In de begrippenlijst vindt u meer uitleg over de genoemde producten, zoals het verschil tussen individuele en collectieve arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Ook de derde pijler producten worden nader toegelicht.

3.6 – Activiteiten productgroepen

U gaf aan dat uw onderneming in 2024 actief was in onderstaande productgroepen. Geef aan welke activiteiten uw onderneming in 2024 binnen deze productgroepen uitvoerde.

Let op! Lees bij twijfel eerst de toelichting.

Productgroep	Uitsluitend advies	Advies en bemiddeling – met beheer	Advies en bemiddeling – zonder beheer	Execution-only/ uitsluitend bemiddeling	Uitsluitend beheer	Volmacht
Beleggingsobjecten						
Consumptief krediet						
Elektronisch geld						
Hypothecair krediet						
Inkomensverzekeringen (excl. Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)						
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel						
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief						
Schadeverzekeringen particulier						
Schadeverzekeringen zakelijk						
Vermogen (excl. 3e pijler pensioenproducten, beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)						
3e pijler fiscaal box 1 pensioenproducten (excl. 3e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)						
3e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen						
Beleggingsverzekeringen (excl. 3e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)						
Overlijdensrisicoverzekeringen						
Uitvaartverzekeringen						
Zorgverzekeringen						
Pensioenverzekeringen						

Premiepensioen-vorderingen						
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime						
Betaalrekeningen						
Spaarrekeningen						

Toelichting:

Bij deze vraag geeft u per productgroep de activiteiten aan die op u van toepassing zijn, ongeacht of het uw hoofdactiviteiten zijn. Als u bijvoorbeeld hoofdzakelijk adviseert en soms ook bemiddelt en beheeractiviteiten uitvoert, dan selecteert u bij de betreffende productgroep de 2^e kolom “Advies en bemiddeling – **met beheer**”.

Bemiddelen

Let op! Van bemiddelen is al sprake als aan een andere financiële onderneming meer of andere informatie wordt doorgegeven over (potentiële) klanten dan de naam, het adres, telefoonnummer en e-mail van de (potentiële) klant.

Indien u als herverzekeringbemiddelaar uitsluitend bemiddelt, verzoeken wij u dit voor de betreffende productgroepen aan te geven in de kolom execution only/uitsluitend bemiddeling (zie hieronder ook de toelichting daarop).

Execution only/uitsluitend bemiddeling

Het uitgangspunt is hierbij - in deze vragenlijst - dat het beheer ook bij de bemiddelaar ligt. Mocht dat niet het geval zijn, dan kunt u bij vraag 5.7 'Producten in beheer' 0 invullen.

Ontvangen en doorgeven van orders

Het ontvangen en doorgeven van orders is iets anders dan bemiddeling. Om deze uitvraag overzichtelijk te houden, hebben wij het daar wel ingedeeld. Indien u uitsluitend orders ontvangt en doorgeeft, kiest u dus voor 'Execution only/uitsluitend bemiddeling'. Als u daarnaast bijvoorbeeld ook advies geeft, maar geen beheer doet, kiest u 'Advies en bemiddeling – zonder beheer'.

Uitsluitend beheer

Van beheer is sprake als er een zorgplicht is voor de onderneming over de bestaande (klant)portefeuille. Beheer is onderdeel van de Wft definitie van bemiddelen. Toch zijn er ook financiële dienstverleners die geen nieuwe advies- of bemiddelingsdiensten meer verlenen aan klanten en enkel nog voldoen aan hun zorgplicht voor bestaande klanten en hun financiële producten. Dit noemen wij in deze vragenlijst 'Uitsluitend beheer'. Onder beheerwerkzaamheden vallen:

- Alle activiteiten geïnitieerd door de bemiddelaar die worden uitgevoerd nadat een overeenkomst is gesloten;
- Die niet leiden tot de totstandkoming van een nieuwe overeenkomst.

Dit is bijvoorbeeld het doorgeven van (relatief kleine) mutaties, zoals naam, adres en woonplaats van de klant. Het is voor het invullen van de vragenlijst niet relevant of er een zogenaamd (pro-)actief of reactief/passief beheer wordt gevoerd bij 'Uitsluitend beheer'.

Let op! Met beheer wordt hier uitdrukkelijk niet de beleggingsdienst vermogensbeheer bedoeld.

Indien u bemiddelt en beheert, maar niet adviseert, dan kiest u 'Execution-only/ uitsluitend bemiddeling' en 'Uitsluitend beheer'.

Uitsluitend advies

Van uitsluitend advies is sprake indien alleen adviesdiensten worden aangeboden volgens de Wft definitie van adviseren. Er is geen sprake van een bestaande klantenportefeuille waarvoor bemiddelings- en/of beheerdiensten worden verleend. Indien er wel sprake is van bemiddelings- en/of beheerdiensten, dient u dat in de tabel als zodanig aan te merken.

In de [begrippenlijst](#) vindt u meer uitleg over het begrip bemiddelen en het begrip beheer en wat deze betekenen in deze vragenlijst. Ook het begrip advies wordt nader toegelicht.

Antwoordopties gemarkeerd in grijs geven combinaties weer die voor deze vragenlijst niet van belang zijn.

3.7 – Freelancers

Wat was het aantal werkzame freelancers (uitgedrukt in aantal personen) binnen uw onderneming, dat zich gedurende het jaar (2024) direct bezighield met financiële dienstverlening?

3.8 – Variabele beloning freelancers

Uw onderneming heeft in 2024 met freelancers samengewerkt. Werd aan (een deel van) de freelancers een variabele beloning toegekend?

Meer antwoorden mogelijk

- ☐ Ja, door middel van een variabele beloning in geld
- ☐ Ja, door middel van een variabele beloning in natura
- ☐ Nee, geen van de freelancers ontving een variabele beloning

Toelichting:

Een beloning in natura kan bijvoorbeeld bestaan uit toegang tot een opleiding, korting op producten of software, gebruik maken van ruimtes, etc.

Uw onderneming beloont (een deel van) de freelancers met een variabele beloning. Wat is de hoogte van de variabele beloning?

- ☐ Minder dan of gelijk aan 20% van de vaste beloning
- ☐ Meer dan 20% van de vaste beloning

Onderdeel 4 - Omzet uit financiële dienstverlening

In dit onderdeel gaan wij in op uw omzet uit vergunningplichtige activiteiten. Deze omzet dient ook als maatstaf voor de toezichtkosten die u betaalt aan de AFM. Dit onderdeel bevat ook vragen die gaan over waar uw onderneming haar geld mee verdient en bij welke productgroepen het zwaartepunt ligt.

4.1 – Omzet: vergunningplichtige activiteiten (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2025)

Let op! Uw antwoord op deze vraag dient als maatstaf voor de toezichtkosten die u betaalt aan de AFM. Leest u daarom eerst de toelichting.

Wat was de bruto omzet uit vergunningplichtige activiteiten van uw onderneming over 2024?

- Inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars
- Exclusief BTW en assurantiebelasting
- Exclusief aan de aanbieder afgedragen premies, polis- en prolongatiekosten
- Exclusief inkomsten uit activiteiten die niet vergunningplichtig zijn

Vul hieronder de bruto omzet in (rond het bedrag af op hele euro's)

De bruto omzet die u hierboven heeft ingevuld is leidend voor het **vervolg** van deze vragenlijst. **Uitsluitend** voor de berekening van de maatstaf voor de bijdrage in de kosten doorlopend toezicht, kunt u hieronder het bedrag invullen dat u heeft afgedragen aan **andere vergunninghouders** voor (de vergunningplichtige activiteiten) **advies, bemiddeling en/of beheer**. Het doel daarvan is het voorkomen van dubbeltelling van omzet en daarmee een onredelijke heffing van toezichtkosten.

Vul hieronder de afdracht in (rond het bedrag af op hele euro's)

Uw maatstaf voor de heffing van toezichtkosten (omzet minus afdracht)

Toelichting:

Bruto omzet

Omzet uit (voor zover van toepassing): rechtstreekse vergoeding door klant (gefactureerd aan de klant), ontvangen provisies (inclusief leadvergoedingen), commissies uit volmachtactiviteiten en inkomsten uit nazorg- of serviceabonnementen. **Het gaat hier dus niet om de winstcijfers.**

Afdracht aan andere vergunninghouders voor advies, bemiddeling en/of beheer

Om dubbeltelling van omzet en daarmee een onredelijke heffing van toezichtkosten te voorkomen, vragen wij u ook naar gelden die u afdraagt **aan andere vergunninghouders** voor advies, bemiddeling en/of beheer. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de afdracht door of aan een serviceorganisatie voor zover dat ziet op advies, bemiddeling en/of beheer. Vergoedingen aan andere vergunninghouders voor andere activiteiten (zoals marketingondersteuning, nieuwsbrieven, websites, opleidingen, workshops etc.) vallen niet onder de definitie van advies, bemiddeling en/of beheer en mag een onderneming dus niet tot de afdracht rekenen. De afdracht mag bovendien niet groter zijn dan de bruto omzet.

Leadvergoedingen

Er kan bij het doorgeven van leads sprake zijn van bemiddelen. Dit is al het geval wanneer er meer informatie wordt doorgegeven dan de naam, het adres, telefoonnummer en e-mail van de potentiële klant. De vergoeding die een onderneming krijgt voor leads geldt in dat geval als **provisie** en behoort tot de bruto omzet van de onderneming.

Voor een onderneming die **een andere vergunninghouder** betaalt voor dergelijke leads is sprake van afgedragen gelden voor bemiddeling. Deze gelden voor bemiddeling gelden als betaalde provisie en mag tot de afdracht worden gerekend.

Let op! Leads die zich niet kwalificeren als bemiddelen en dus niet vergunningplichtig zijn, behoren niet tot de bruto omzet en mogen ook niet tot de afdracht worden gerekend.

4.2 – Verklaring opgave is nul (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2025)

U gaf aan dat de bruto omzet uit vergunningplichtige activiteiten van uw onderneming over 2024 - na verrekening van afgedragen gelden - **€0** was. Licht hieronder toe waarom de maatstaf €0 is.

Als uw bruto omzet ook voor verrekening van afgedragen gelden **€0** was, licht dan ook toe waarom u een vergunning van de AFM nodig heeft.

Toelichting:

Als u bij vraag 2.3 heeft aangegeven dat u (nog) niet actief bent geweest (omzet €0), dan vragen wij u die situatie toe te lichten. Verwacht u komend jaar verandering?

Er volgen enkele vragen over de verdeling van de bruto omzet (het eerste getal dat bij vraag 4.1 is ingevuld). Voor zo ver van toepassing op uw onderneming gaat het om een verdeling over omzet uit rechtstreekse vergoeding door de klant (4.3), provisie (4.4), volmachtcommissie (4.5) en nazorg- of serviceabbonementen (4.7). De som van uw antwoorden over de verdeling van de bruto omzet zou gelijk moeten zijn aan de bruto omzet zelf. Wij vragen u daar op te letten bij het invullen van uw antwoorden. LET OP! Het kan zijn dat u bepaalde vragen of antwoordmogelijkheden niet getoond krijgt en daardoor niet in staat bent om de omzet correct uit te splitsen. In dat geval raden wij aan ook uw antwoorden op vraag 3.5 en 3.6 te controleren. Uw

antwoorden op die vragen over de productgroepen waarin u actief bent en het type dienstverlening dat u daarbij aanbiedt, zijn medebepalend voor de vragen en antwoordmogelijkheden die u in het vervolg van de vragenlijst getoond krijgt.

4.3 – Omzet: rechtstreekse vergoeding door klant (gefactureerd aan de klant)

Geef per productgroep aan wat het totaal aan omzet (exclusief nazorg- en serviceabonnementen) was dat uw onderneming in 2024 bij de klant rechtstreeks in rekening bracht voor advies, bemiddeling en beheer tezamen. Indien uw onderneming alleen provisie en/of commissie ontving, vult u hier dan 0 in.

Voor serviceproviders of gevolmachtigde agenten die enkel klantcontact hebben met (onder)bemiddelaars en niet met de eindklant, worden de (onder)bemiddelaars als klanten beschouwd.

- **Inclusief** afdracht aan andere vergunninghouders voor advies, bemiddeling en/of beheer
- Inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars
- Exclusief BTW en assurantiebelasting
- Exclusief aan de aanbieder afgedragen premies, polis- en prolongatiekosten
- Exclusief inkomsten uit activiteiten die niet vergunningplichtig zijn
- Exclusief provisie en commissie (worden separaat uitgevraagd)
- Exclusief nazorg- en serviceabonnementen (wordt separaat uitgevraagd)

**Totaal rechtstreekse
vergoeding door klant
(bedragen afronden op hele
euro's)**

Beleggingsobjecten	€
Consumptief krediet	€
Elektronisch geld	€
Hypothecair krediet	€
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	€
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel	€
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief	€
Schadeverzekeringen particulier	€
Schadeverzekeringen zakelijk	€
Vermogen (excl. 3 ^e pijler pensioenproducten, beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	€
3 ^e pijler fiscaal box 1 pensioenproducten (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen	€
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
Overlijdensrisicoverzekeringen	€
Uitvaartverzekeringen	€
Zorgverzekeringen	€
Pensioenverzekeringen	€
Premiepensioenvorderingen	€

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime	€
Betaalrekeningen	€
Spaarrekeningen	€
Totaal	€

Toelichting:

Gecombineerde factuur en financiële planners

Indien u voor werkzaamheden ten behoeve van meerdere productgroepen tegelijk een factuur stuurt, volstaat een schatting van de gefactureerde bedragen over de (meest relevante) verschillende productgroepen. Dat geldt ook voor financieel planners. Wij vragen hen de ontvangen bedragen voor zo ver mogelijk naar rato te verdelen over de (meest relevante) verschillende productgroepen.

Ontvangen leadvergoedingen bij vraag 4.4

Er kan bij het doorgeven van leads sprake zijn van bemiddelen. De vergoeding die een onderneming krijgt voor leads, geldt in dat geval als provisie. De omzet uit deze ontvangen leadvergoedingen vult u daarom in bij vraag 4.4 – Omzet uit provisie.

Consumptief krediet

Vanwege het provisiegebod is het in principe niet toegestaan om voor werkzaamheden omtrent consumptief krediet een (directe) vergoeding te vragen aan klanten.

4.4 – Omzet: provisie

Geef per productgroep aan wat de totale provisie was die uw onderneming in 2024 heeft ontvangen van aanbieders of anderen dan de (eind)klant. Ook ontvangen leadvergoedingen en franchisevergoedingen kunnen daaronder vallen. Het kan hier ook gaan om doorlooppromissie op producten, die onder het provisieverbod vallen, maar nog voor de invoering van het provisieverbod (01-01-2013) zijn afgesloten.

- **Inclusief** afdracht aan andere vergunninghouders voor advies, bemiddeling en/of beheer
- Inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars
- Exclusief BTW en assurantiebelasting

**Totaal ontvangen provisie
(bedragen afronden op hele
euro's)**

Beleggingsobjecten	€
Consumptief krediet	€
Elektronisch geld	€
Hypothecair krediet	€
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	€
Arbeitsongeschiktheidsverzekeringen individueel	€
Arbeitsongeschiktheidsverzekeringen collectief	€
Schadeverzekeringen particulier	€
Schadeverzekeringen zakelijk	€
Vermogen (excl. 3 ^e pijler pensioenproducten, beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	€

3 ^e pijler fiscaal box 1 pensioenproducten (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen	€
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
Overlijdensrisicoverzekeringen	€
Uitvaartverzekeringen	€
Zorgverzekeringen	€
Pensioenverzekeringen	€
Premiepensioenvorderingen	€
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime	€
Betaalrekeningen	€
Spaarrekeningen	€
Totaal	€

Toelichting:

Indien u niet weet hoeveel provisie uw onderneming exact heeft ontvangen, vragen wij u deze provisieomzet zo nauwkeurig mogelijk te schatten.

Ontvangen leadvergoedingen

Er kan bij het doorgeven van leads sprake zijn van bemiddelen. De vergoeding die een onderneming krijgt voor leads geldt in dat geval als provisie. De omzet uit deze ontvangen leadvergoedingen vult u daarom in als omzet uit provisie. U kunt deze naar rato verdelen over de (meest relevante) verschillende productgroepen. Een schatting volstaat daarbij.

Overige ontvangen vergoedingen

Onder provisie verstaan wij in deze vragenlijst alle inkomsten uit vergunningplichtige activiteiten die niet voortkomen uit rechtstreekse vergoeding door klant (vraag 4.3), volmachtscommissie (vraag 4.5) of nazorg- of serviceabonnementen (vraag 4.6 en 4.7). U kunt daarbij bijvoorbeeld denken aan vergoedingen die samenhangen met uitvoerings- of franchiseovereenkomsten. Wij vragen u de ontvangen bedragen naar rato te verdelen over de (meest relevante) verschillende productgroepen. Een schatting volstaat daarbij.

4.5 – Omzet: volmachtcommissie

U gaf aan dat uw onderneming in 2024 diensten verleende als gevolmachtigd agent binnen onderstaande productgroepen.

Geef per productgroep waarin u actief was aan wat de totale commissie was die uw onderneming in 2024 heeft ontvangen van aanbieders/risicodragers.

- Inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars
- Exclusief BTW en assurantiebelasting

Totaal ontvangen
volmachtcommissie
(bedragen afronden op
hele euro's)

Inkomensverzekering (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	€
Arbeitsongeschiktheidsverzekeringen individueel	€
Arbeitsongeschiktheidsverzekeringen collectief	€
Schadeverzekeringen particulier	€
Schadeverzekeringen zakelijk	€
Vermogen (excl. 3 ^e pijler pensioenproducten, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	€
3 ^e pijler fiscaal box 1 pensioenproducten (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen	€
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	€
Overlijdensrisicoverzekeringen	€
Uitvaartverzekeringen	€
Zorgverzekeringen	€
Pensioenverzekeringen	€
Totaal	€

Toelichting:

Indien u niet weet hoeveel commissie uw onderneming exact heeft ontvangen, vragen wij u deze commissieomzet zo nauwkeurig mogelijk te schatten.

Agentenprovisie, tekengeld, etc.

Onder volmachtcommissie verstaan wij bij deze vraag geld dat u ontvangt voor uw activiteiten als gevolmachtigd agent, waaronder agentenprovisie, tekengeld, etc.

4.6 – Nazorg- of serviceabbonementen

Veel adviseurs en bemiddelaars bieden nazorg- of serviceabbonementen aan voor dienstverlening die samenhangt of raakvlakken heeft met advies- en bemiddelingswerkzaamheden.

Bood uw onderneming in 2024 nazorg- of serviceabbonementen aan?

- ☐ Ja
☐ Nee

Toelichting:

Een abonnement dat een klant afsluit bij een financiële dienstverlener, waarbij de klant periodiek betaalt voor vooraf gedefinieerde dienstverlening (tijdens de looptijd van één of meerdere financiële producten), anders dan de verplichtingen die voortvloeien uit de wettelijke zorgplicht.

4.7 – Omzet: nazorg- of serviceabbonementen

U gaf aan dat uw onderneming in 2024 nazorg- of serviceabbonementen aanbood.

Wat is totaalbedrag dat uw onderneming in 2024 factureerde aan klanten voor nazorg- of serviceabbonementen?

- Inclusief inkomsten van aangesloten ondernemingen en verbonden bemiddelaars
- Exclusief BTW en assurantiebelasting

Vul hieronder het totaalbedrag in (rond het bedrag af op hele euro's)

€

Onderdeel 5 - Kerngetallen van de onderneming

5.1 – Omvang onderneming (balanstotaal)

Wat was het balanstotaal van uw onderneming per 31 december 2024?

Eén antwoord mogelijk

- ☐ Minder dan € 43 miljoen
- ☐ € 43 miljoen of meer

Het volgend onderdeel gaat over het aantal personen dat namens uw onderneming financiële diensten verricht en het aantal klanten dat uw onderneming heeft.

5.2 – Aantal werkzame personen

Wat was het aantal werkzame personen (uitgedrukt in fte) binnen uw onderneming, dat zich op peildatum 31 december 2024 direct of indirect bezighield met financiële dienstverlening?

Vul hieronder het aantal fte in (afgerond op één decimaal nauwkeurig)

Toelichting:

Let op! Waar tot en met 2019 het aantal FTE bepalend was voor het vaststellen van de heffing, wordt de heffing sinds 2020 gebaseerd op de bruto omzet uit vergunningplichtige activiteiten.

Onder aantal werkzame personen verstaat de AFM het volgende:

“Het aantal werknemers en andere personen, die zich onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener direct of indirect bezighouden met financiële dienstverlening, waarbij het aantal deeltijdmedewerkers wordt omgerekend naar voltijd”. Het aantal werkzame personen wordt uitgedrukt in fte’s.

Welke personen tellen mee?

Personen die u dient mee te tellen bij de berekening van het aantal werkzame personen, zijn alle personen die zich direct of indirect onder verantwoordelijkheid van de vergunninghouder bezighouden met financiële dienstverlening. Het maakt hierbij niet uit of deze personen bij uw onderneming in dienst zijn of zich op een andere manier direct of indirect bezighouden met de financiële dienstverlening.

Meetellen als werkzame personen:

- Eigenaren, directieleden, zakelijk actieve vennoten (Wanneer een directie wordt gevormd door een BV of een VOF moet u de natuurlijke persoon of personen die de directie voeren meetellen);
- Meewerkende familieleden;
- Adviseurs, accountmanagers, binnendienstmedewerkers;
- Stagiaires, uitzendkrachten, freelancers en gedetacheerden;

- Alle werkzame personen bij alle aangesloten ondernemingen die zich direct of indirect bezighouden met financiële dienstverlening.

Niet meetellen als werkzame personen

De werkzame personen die zich niet direct of indirect bezighouden met financiële dienstverlening zijn, bijvoorbeeld medewerkers die zorgen voor het welbevinden van anderen, zoals cateraars, schoonmakers en beveiligingspersoneel.

In deeltijd werkzame personen dienen te worden omgerekend naar voltijd werkzame personen (afgerond op één decimaal nauwkeurig, bijvoorbeeld 2,0 of 13,4 werkzame personen). Voor een voltijdse werkweek kunt u uitgaan van 40 uur per week.

5.3 – Aantal adviserende klantmedewerkers

Wat was het aantal werkzame adviserende klantmedewerkers (uitgedrukt in aantal personen) voor uw onderneming, dat zich op peildatum 31 december 2024 direct bezighield met financiële dienstverlening?

5.4 – Aantal klanten

Hoeveel klanten had uw onderneming op peildatum 31 december 2024 in (klant)portefeuille?

Voor serviceproviders of gevolmachtigde agenten die enkel klantcontact hebben met (onder)bemiddelaars en niet met de eindklant, worden de (onder)bemiddelaars als klanten beschouwd.

Vul hieronder het aantal in (een ruwe schatting volstaat)

Indien u niet exact weet hoeveel klanten uw onderneming had, vragen wij u hiervan een zo nauwkeurig mogelijke schatting te maken. Als een gezin op één polis staat, kunt u dit als één klant beschouwen.

Klanten met wie u al meer dan drie jaar geen contact hebt gehad en die tevens geen financieel product hebben dat onderdeel uitmaakt van uw portefeuille dient u niet mee te rekenen.

Extra toelichting: Bij collectieve contracten moet het aantal klanten worden geteld die gebruik maken van de collectieve overeenkomst.

5.5 – Aantal nieuwe klanten

Vul hier het aantal nieuwe klanten in die in 2024 voor het eerst financiële dienstverlening van uw onderneming hebben ontvangen.

Vul hieronder het aantal in (een ruwe schatting volstaat)

5.6 – Nieuwe productie

Hoeveel nieuwe producten - dus geen prolongaties/verlengingen of bestaande overeenkomsten - heeft uw onderneming in 2024 afgesloten?

Vul hieronder voor elke productgroep het aantal in

Aantal gesloten producten

Consumptief krediet	#
Hypothecair krediet	#
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#
Arbeitsongeschiktheidsverzekeringen individueel	#
Arbeitsongeschiktheidsverzekeringen collectief	#
Schadeverzekeringen particulier	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#
Vermogen (excl. 3 ^e pijler pensioenproducten beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#
3 ^e pijler fiscaal box 1 pensioenproducten (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	#
3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen	#
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#
Uitvaartverzekeringen	#
Zorgverzekeringen	#
Pensioenverzekeringen	#
Premiepensioenvorderingen	#

Toelichting:

Met nieuwe producten bedoelt de AFM hier producten waarbij de klant een actieve keuze maakt het product te sluiten. Producten die worden verlengd of overgezet naar een ander product als de klant geen actieve keuze maakt, hoeft u niet in te vullen.

Heeft uw onderneming pakketpolissen gesloten, die u niet per dekkingsmodule uit kunt splitsen?

Probeert u dan een gemiddeld aantal dekkingsmodules te bepalen.

Voorbeeld: Uw onderneming heeft 1000 schadepolissen, waarvan 200 pakketpolissen. Gemiddeld heeft een pakketpolis in de (klant)portefeuille 2,5 dekkingsmodule. U vult in: $800 + (200 \times 2,5) = 1300$ polissen.

Let op! In deze vraag heeft de AFM ervoor gekozen om de productcategorieën 'Beleggingsobjecten', 'Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime', 'Elektronisch geld', 'Betaalrekeningen' en 'Sparrekeningen' niet op te nemen.

5.7 – Producten in beheer

U gaf aan dat uw onderneming in 2024 producten in beheer had binnen onderstaande productgroepen.

Hoeveel producten had uw onderneming op peildatum 31 december 2024 in beheer?

Vul hieronder voor elke productgroep het aantal in

	Aantal producten in beheer
Consumptief krediet	#
Hypothecair krediet	#
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief	#
Schadeverzekeringen particulier	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#
Vermogen (excl. 3 ^e pijler pensioenproducten beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#
3 ^e pijler fiscaal box 1 pensioenproducten (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	#
3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen	#
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#
Uitvaartverzekeringen	#
Zorgverzekeringen	#
Pensioenverzekeringen	#
Premiepensioenvorderingen	#

Toelichting:

Heeft uw onderneming pakketpolissen in (klant)portefeuille, die u niet per dekkingsmodule uit kunt splitsen? Probeert u dan een gemiddeld aantal dekkingsmodules te bepalen.

Voorbeeld: Uw onderneming heeft 1000 schadepolissen, waarvan 200 pakketpolissen. Gemiddeld heeft een pakketpolis in de (klant)portefeuille 2,5 dekkingsmodule. U vult in: $800 + (200 \times 2,5) = 1300$ polissen.

Let op! In deze vraag heeft de AFM ervoor gekozen om de productcategorieën 'Beleggingsobjecten', 'Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime', 'Elektronisch geld', 'Betaalrekeningen' en 'Spaarrekeningen' niet op te nemen.

U krijgt deze vraag ook als u bij vraag 3.6 'Execution only/uitsluitend bemiddeling' heeft geselecteerd. Het uitgangspunt is hierbij - in deze vragenlijst - dat het beheer ook bij de bemiddelaar ligt. Mocht dat niet het geval zijn, dan kunt u bij deze vraag (vraag 5.4) 0 invullen.

Indien een bepaalde productgroep ontbreekt in de antwoordmogelijkheden, dan kan dat komen door de antwoorden die u heeft ingevuld bij vraag 3.5 en 3.6. Mogelijk moet u de antwoorden op die vragen dan herzien.

5.8 – Klachten

Hoeveel nieuwe klachten van klanten heeft uw onderneming in 2024 ontvangen?

NB: Indien u in 2024 geen nieuwe klachten heeft ontvangen, dan vult u het getal 0 in.

Vul hieronder het aantal in (totaal)

#

Toelichting:

Een klacht is een uiting van ontevredenheid die door een natuurlijk of rechtspersoon wordt gericht aan een financiële dienstverlener met betrekking tot het product of de dienstverlening die hij/zij heeft afgenomen. Er moet daarbij onderscheid worden gemaakt tussen de behandeling van klachten en verzoeken om informatie of opheldering. Een verzoek om informatie of opheldering valt niet onder de definitie van klacht.

Het is van belang dat u alle uitingen van ontevredenheid opneemt die u in 2024 heeft ontvangen, waarbij de AFM zich beseft dat niet elke uiting van ongenoegen per definitie een signaal en/of overtreding is. Klachten die u in 2024 heeft behandeld, maar al voor 2024 waren ontvangen, hoeft u niet op te nemen.

5.9 – Klachten per productgroep

U gaf aan dat u in 2024 één of meerdere nieuwe klachten heeft ontvangen. Hoeveel klachten heeft u per productgroep ontvangen?

NB: Het totaal dient overeen te komen met uw antwoord op vraag 5.8

Aantal klachten

Beleggingsobjecten	#
Consumptief krediet	#
Elektronisch geld	#
Hypothecair krediet	#
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief	#
Schadeverzekeringen particulier	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#
Vermogen (excl. 3 ^e pijler pensioenproducten, beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#
3 ^e pijler fiscaal box 1 pensioenproducten (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	#
3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen	#
Beleggingsverzekeringen (excl. 3 ^e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#
Uitvaartverzekeringen	#
Zorgverzekeringen	#

Pensioenverzekeringen	#
Premiepensioenvorderingen	#
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en/of icbe's – nationaal regime	#
Betaalrekeningen	#
Spaarrekeningen	#
Totaal	#

Toelichting

Als een klacht ziet op dienstverlening waarbij meerder productgroepen zijn betrokken (zoals bij een algemene klacht over de dienstverlening), dan vragen wij u de klacht in te vullen bij de productgroep die het meest direct gerelateerd is aan de klacht. Voorbeeld voor een klant met een hypotheek: als er een klacht is over de voorwaarden van een aan de hypotheek gekoppelde overlijdensrisicoverzekering, dan ziet de klacht op de productgroep Overlijdensrisicoverzekeringen. Als de klacht ziet op de afhandeling van een extra aflossing op de hypotheek, dan ziet de klacht op de productgroep Hypothecair krediet.

5.10 – Klachtenadministratie

Heeft u een klachtenadministratie?

- ☐ Ja
☐ Nee

Toelichting:

Een klacht is een uiting van ontevredenheid die door een natuurlijk of rechtspersoon wordt gericht aan een financiële dienstverlener met betrekking tot het product of de dienstverlening die hij/zij heeft afgenomen. Er moet daarbij onderscheid worden gemaakt tussen de behandeling van klachten en verzoeken om informatie of opheldering. Een verzoek om informatie of opheldering valt niet onder de definitie van klacht.

Wat is de gemiddelde afhandeltermijn van afgesloten klachten (in kalenderdagen) in 2024?

Wat is het aantal nieuwe klachten bij Kifid in 2024?

5.11 – Procedures en maatregelen incidenten

Heeft u procedures en maatregelen vastgesteld met betrekking tot de omgang met en vastlegging van incidenten (zoals een incidentenregister)?

- ☐ Ja
☐ Nee

Toelichting:

Incident: gedraging of gebeurtenis die een ernstig gevaar vormt voor de integere uitoefening van het bedrijf van een financiële onderneming (zie ook Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft).

Wat was het aantal nieuwe incidenten in 2024? Let op! Indien u in 2024 geen nieuwe incidenten heeft ontvangen, dan vult u het getal 0 in.

Onderdeel 6 – IT & uitbesteding

6.1 – Website

Heeft u een openbare website?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vul hieronder de link in naar uw openbare website waar u het beloningsbeleid van uw onderneming publiceert.

6.2 – Beheersmaatregelen met betrekking tot uitbesteding

Welke beheersmaatregel(en) heeft u met betrekking tot uitbesteding?

- ☐ Een contract met uw serviceprovider
- ☐ Een service level agreement met uw serviceprovider
- ☐ De right to audit is in het contract opgenomen
- ☐ Een risicoanalyse wordt uitgevoerd wat betreft uitbesteding
- ☐ Afspraken met uw serviceprovider wat betreft het melden van incidenten
- ☐ Geen van de bovenstaande
- ☐ Ik besteed geen werkzaamheden uit

Toelichting:

Serviceprovider: De toeleverancier of dienstverlener aan wie de financiële onderneming de uitvoering van een proces of één of meer bedrijfsactiviteiten uitbesteedt.

Service level: Een service level is een afspraak tussen een organisatie en een serviceprovider over de kwaliteit en prestatie-indicatoren die de serviceprovider moet leveren.

Right to audit: Een contractueel auditrecht houdt in dat uw onderneming zelf of door externen een audit mag (laten) uitvoeren op de beheersing van de processen van de dienstverlener.

Risicoanalyse: Een risicoanalyse is een methode waarbij risico's worden gekwantificeerd door het bepalen van de kans dat een dreiging zich voordoet en de gevolgen daarvan: $\text{Risico} = \text{kans} \times \text{gevolg}$.

6.3 – Continuïteit van primaire bedrijfsprocessen

Heeft uw onderneming het afgelopen jaar (2024) de continuïteit van primaire bedrijfsprocessen getest in het geval van een noodsituatie?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Toelichting:

Houd rekening met de beschikbaarheid van mensen, processen en IT-systemen zoals opgenomen in uw Business Continuity Plan.

Met noodsituatie wordt een event van een storing/calamiteit bedoeld.

Met Business Continuity Plan wordt het volgende bedoeld: Gedocumenteerde informatie die een onderneming begeleidt om te reageren op een noodsituatie om de levering van producten en diensten voort te zetten en te hervatten in overeenstemming met haar bedrijfscontinuïteitsdoelstellingen.

6.4 – Data-integriteit incidenten

Hoeveel data-integriteit incidenten hebben in het afgelopen jaar (2024) plaatsgevonden met betrekking tot de kritieke en belangrijke bedrijfsprocessen in uw onderneming?

Toelichting:

Met data-integriteit incidenten wordt het volgende bedoeld: een beveiligingsincident dat de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van data heeft aangetast.

Met kritieke en belangrijke bedrijfsprocessen wordt het volgende bedoeld: processen die bij een gebrekkige of tekortschietende uitvoering ervan wezenlijke nadelige gevolgen zou hebben voor: a) de naleving door een onderneming van haar verplichtingen uit hoofde van de toepasselijke wetgeving; b) de financiële prestaties van een onderneming; of c) de soliditeit of continuïteit van de belangrijkste diensten en activiteiten van een onderneming.

Onderdeel 7 – Ontwikkelingproducten

7.1 – Ontwikkeling producten

U gaf aan dat uw onderneming in 2024 diensten verleende als gevolmachtigd agent.

Welke kenmerken van een product werden in 2024 door uw onderneming bij het samenstellen en/of ontwikkelen van producten medebepaald?

Meer antwoorden mogelijk

- ☐ Naam/label van het product
- ☐ Kenmerken/voorwaarden van het product (excl. prijs)
- ☐ Prijs/premie van het product
- ☐ Doelgroep van het product (type klanten waarvoor het product is ontworpen)
- ☐ Andere kenmerken
- ☐ Geen van de bovenstaande
- ☐ Mijn onderneming stelt geen financiële producten samen en/of ontwikkelt geen financiële producten (*exclusive)

7.2 – Klantreis

Hoe ziet de klantreis eruit? Kies uit een van de onderstaande opties.

- ☐ Volledig offline
- ☐ Voornamelijk offline
- ☐ Voornamelijk online
- ☐ Volledig online

Toelichting:

Met klantreis bedoelen we het traject van alle contactmomenten dat de klant aflegt tijdens het afnemen van de financiële dienst.

7.3 – Gebruikte technologieën

Van welke technologie maakte u in (de loop van) 2024 gebruik? Welke van de volgende situaties is op uw onderneming van toepassing?

- ☐ Website of app zonder klantportaal
- ☐ Klantportaal waarbinnen de klant een overzicht heeft van zijn producten
- ☐ Klantportaal waarbinnen de klant een overzicht heeft van zijn persoonlijke gegevens, waaronder bijvoorbeeld inkomen en huishouden
- ☐ Klantportaal waarbinnen een klant zonder tussenkomst van een adviseur wijzigingen op producten kan doorvoeren of nieuwe producten kan afsluiten
- ☐ Chatbots of chatfunctie op de website of het klantportaal
- ☐ Vergelijkingssoftware ter ondersteuning van adviseurs
- ☐ Een door uzelf ontwikkelde vergelijkingstool die rechtstreeks door klanten kan worden benaderd
- ☐ Een kant en klare vergelijkingstool (bij derden ingekocht), die rechtstreeks door klanten kan worden benaderd
- ☐ Geautomatiseerd advies via een klantportaal voor niet complexe producten
- ☐ Geautomatiseerd advies via een klantportaal voor complexe producten
- ☐ Pricing/aanbod op basis van algoritmes

- ☐ Geen van de bovenstaande

Toelichting:

Bij deze vraag staat centraal op welke wijze IT uw (klant-) processen ondersteunt. Bij een klantportaal is sprake van klantcontact via internet, waarbij actueel inzicht is in de status van een dienst of product. Klanten hebben de mogelijkheid om via het klantportaal gegevens te wijzigen. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld een website. De 'chatbot' is een computerprogramma dat ondersteunt bij de dialoog met klanten. Klanten die via een 'chatbot' vragen stellen, ontvangen zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon antwoord. De vergelijkingstool of vergelijkingsoftware is een computerprogramma dat diensten of producten vergelijkt en rangschikt op passendheid of aantrekkelijkheid voor de klant. Geautomatiseerd advies een vorm van adviseren waarbij gebruik wordt gemaakt van IT om een advies zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon te geven. Bij dynamic pricing staat de prijs van een product niet vast, maar vindt er prijsdifferentiatie plaats, bijvoorbeeld op basis van leeftijd, type onderpand of locatie.

7.4 – Standaardisering

Heeft u klanten in een specifieke doelgroep die minder goed of niet verzekeraar zijn?

- ☐ Ja
☐ Nee

Kunt u aangeven bij welke product(en) u klanten minder goed/niet kon verzekeren?

- ☐ Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)
☐ Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen individueel
☐ Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen collectief
☐ Schadeverzekeringen particulier
☐ Schadeverzekeringen zakelijk
☐ 3e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen
☐ Beleggingsverzekeringen (excl. 3e pijler fiscaal box 1 lijfrentebeleggingsverzekeringen)
☐ Overlijdensrisicoverzekeringen
☐ Uitvaartverzekeringen
☐ Zorgverzekeringen
☐ Pensioenverzekeringen

Toelichting:

Standaardisering houdt in verschraving van het productaanbod door aanbieden van generieke producten in plaats van producten die gecategoriseerd worden door maatwerk.

Onderdeel 8 - Toelichting & verklaring beleidsbepaler(s)

8.1 – Toelichting op antwoorden

Hieronder kunt u een toelichting geven op uw antwoorden die betrekking hebben op de Marktmonitor. **Dat is niet verplicht. U mag de vraag ook overslaan. Het is bijvoorbeeld niet nodig om een klacht toe te lichten of aan te geven dat u schattingen heeft gemaakt.**

Let op! Wijzigingen in uw vergunning kunt u **niet hier** doorgeven. Deze kunt u na het sluiten van deze vragenlijst via het AFM Portaal bij de AFM melden.

Vraagnummer/algemeen	Toelichting (niet verplicht)
Nummer/algemeen	#tekst
Nummer/algemeen	#tekst

8.2 – Verklaring beleidsbepaler(s)

Verklaring beleidsbepalers: naar waarheid invullen

Het is belangrijk dat u de vragenlijst zo volledig en juist mogelijk invult. De beleidsbepaler(s) van de onderneming is/zijn daarvoor verantwoordelijk. Daarom vragen wij de beleidsbepaler(s) te verklaren dat de vragenlijst naar beste kunnen is ingevuld.

Het naar waarheid invullen van de vragenlijst is ook voor uw onderneming van belang. De vragenlijst is zo opgebouwd dat een goed beeld verkregen wordt van uw onderneming. De AFM verwerkt de door u verstrekte persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en neemt daartoe de nodige zorgvuldigheid in acht.

Let op! Indien uw onderneming in het bezit is van een collectieve vergunning en/of verbonden bemiddelaars kent, is uw onderneming tevens verantwoordelijk voor de verstrekking van waarheidsgetrouwe gegevens van de aangesloten instellingen en/of verbonden bemiddelaars. Indien u bij het invullen van de vragen deze gegevens niet heeft meegenomen, verzoeken wij u opnieuw de vragenlijst te doorlopen.

☐ Ik verklaar (wij verklaren) hierbij de vragenlijst volledig, juist en naar waarheid te hebben ingevuld.

Onderdeel 9 - Controle van uw antwoorden

Controle van uw antwoorden

Hieronder vindt u een overzicht van de antwoorden die u hebt gegeven. U kunt het overzicht downloaden en controleren. **Let op!** Zodra u de vragenlijst digitaal hebt verstuurd naar de AFM is het niet meer mogelijk dit afschrift te downloaden.

Als u de vragenlijst wilt aanpassen, klik dan op de pijlen linksboven. **Let op!** Zodra u de vragenlijst digitaal hebt verstuurd naar de AFM kunt u de antwoorden niet meer wijzigen.

Als u verder klikt, verschijnen de laatste instructies m.b.t. verzenden.



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 ontlelen. 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 2025