



# **Marktmonitor adviseurs & bemiddelaars**

## **Vragenlijst**

*Versie 1 februari 2017*

### **Inhoud**

Introductie.....	2
Toelichting op de marktmonitor adviseurs & bemiddelaars 2017.....	3
Start vragenlijst .....	4
Deel 1: Typering van uw onderneming .....	7
Deel 2: Bedieningsconcept van uw onderneming.....	19
Deel 3: Medewerkers, freelancers en uitzendkrachten binnen uw onderneming en het beloningsbeleid .....	30
Deel 4: Samenwerkingsverbanden van uw onderneming en overnames.....	41
Deel 5: De (klant)portefeuille en het verdienmodel van uw onderneming.....	52
Deel 6: De financiële situatie van uw onderneming .....	67
Deel 7: Verklaring beleidsbepaler(s) .....	69
Deel 8: Evaluatie.....	70
Deel 9: Toestemming registratie mailadres .....	73

## Introductie

Welkom, u kunt hier inloggen voor de marktmonitor adviseurs & bemiddelaars (MMAB).

U hebt uw gebruikersnaam en wachtwoord per brief gekregen. Om de MMAB te starten vult u uw gebruikersnaam en wachtwoord in en klikt vervolgens op 'inloggen'.

U kunt de vragenlijst in meerdere sessies invullen, het hoeft dus niet in één keer. Bewaar de inloggegevens daarom zorgvuldig! De ingevulde antwoorden blijven automatisch bewaard. U hebt tot en met [datum] de tijd om de vragenlijst af te ronden en versturen.

Na het inloggen, krijgt u eerst de toelichting op de MMAB te zien. Wij adviseren u deze toelichting goed door te lezen voordat u aan de vragenlijst begint.

Als u een antwoord wilt corrigeren, klik dan daarna altijd op '**volgende**'. De correctie kan namelijk van invloed zijn op de volgende vragen.

**Let op!** Wijzigingen met betrekking tot uw vergunning, voert u altijd zelf door in het Digitaal loket. Wijzigingen kunt u dus **niet** doorgeven via deze vragenlijst.

Hebt u geen gebruikersnaam en/of wachtwoord ontvangen of kloppen de gegevens niet? Dan kunt u contact opnemen met het Ondernemersloket. Het Ondernemersloket is bereikbaar per e-mail [ondernemersloket@afm.nl](mailto:ondernemersloket@afm.nl) of op telefoonnummer 0800 - 6800 680 (op werkdagen bereikbaar van 10.00 tot 17.00 uur, gratis).

## **Toelichting op de marktmonitor adviseurs & bemiddelaars 2017**

Voor u begint aan het doornemen of invullen van de vragenlijst, vragen wij u onderstaande informatie goed door te lezen.

### **Waarom een Marktmonitor Adviseurs & Bemiddelaars (MMAB)?**

De Marktmonitor is een toezichtinstrument van de AFM. Met de informatie die adviseurs, bemiddelaars en gevolmachtigd agenten verstrekken krijgt de AFM beter inzicht in de markt. Hierdoor kan de AFM haar toezicht gericht inzetten op trends en risico's in de markt of ontwikkelingen bij individuele ondernemingen.

### **Invultermijn van de MMAB**

Uw onderneming is ingedeeld in groep 1,2 of 3. Groep 1 heeft t/m 12 maart, groep 2 t/m 19 maart en groep 3 t/m 2 april de tijd om de vragenlijst in te vullen en te versturen.

### **Opzet van de MMAB**

De vragenlijst bevat verschillende hoofdstukken. In elk hoofdstuk zijn vragen opgenomen die raken aan eenzelfde onderwerp. Op de meeste vragen kunt u maar één antwoord geven, maar soms ook meerdere. Dit wordt aangegeven bij de vraag. Kies, indien u maar één antwoord kunt geven, het antwoord dat het meest op uw onderneming van toepassing is of het beste bij uw onderneming past. De vragen zijn opeenvolgend genummerd. Het kan voorkomen dat u bepaalde vragen niet hoeft in te vullen en dus bepaalde vraagnummers worden overgeslagen. Deze vragen zijn dan niet relevant voor uw onderneming.

### **Uitvraag maatstaf ten behoeve van de bijdrage in de toezichtkosten**

De uitvraag van de maatstaf voor uw bijdrage in de toezichtkosten is in de vragenlijst van de Marktmonitor opgenomen. U ontvangt daarvoor dus geen aparte uitnodiging. Aan de hand van de maatstaf die u hebt opgegeven, stelt de AFM de bijdrage voor doorlopend toezicht 2017 voor uw onderneming vast. Indien u uw vergunning in 2017 beëindigd heeft, bent u vrijgesteld van de Marktmonitor met uitzondering van de vragen over de maatstaf.

### **Versturen van de vragenlijst**

U kunt de Marktmonitor in meerdere sessies invullen, door de vragenlijst tussentijds op te slaan. Wanneer u klaar bent met het invullen van de vragenlijst, kunt u de ingevulde vragenlijst downloaden en printen voordat u deze naar de AFM verstuurt. U kunt dan voor verzending een laatste check doen. Als u tussentijds stopt, duurt het 20 minuten voor uw ingevulde gegevens weer zichtbaar zijn.

Om de vragenlijst digitaal in te dienen, drukt u aan het einde van de vragenlijst op de button 'versturen'. Uw vragenlijst wordt dan automatisch naar de AFM verzonden. **Wijzigingen in de antwoorden zijn dan niet meer mogelijk.**

U krijgt een ontvangstbevestiging per e-mail, zodra u de vragenlijst verzonden heeft. U ontvangt bij deze e-mail geen verdere terugkoppeling.

### **Ingevulde vragenlijst later terughalen**

Na verzending van de vragenlijst kunt u twee pdf documenten downloaden. Eén document bevat alle vragen die over uw onderneming zijn gesteld. Het andere document bevat de gegeven antwoorden in overzichtelijke schema's.

De AFM raadt u aan de ingevulde vragenlijst te bewaren voor uw eigen administratie. Wanneer u de vragenlijst heeft verzonden, kunt u de ingevulde vragenlijst downloaden door opnieuw in te loggen.

### **MMAB 2016?**

Download **hier** de door uw onderneming ingevulde vragenlijst van vorig jaar.

### **Vragen?**

Voor meer informatie verwijzen we naar [www.afm.nl/marktmonitor-ab](http://www.afm.nl/marktmonitor-ab).

Als u na het raadplegen van deze informatie nog vragen heeft, kunt u contact met ons opnemen via het Ondernemersloket. Het Ondernemersloket is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 10.00 tot 17.00 uur, via telefoonnummer 0800 - 6800 680 (gratis) of per e-mail via [ondernemersloket@afm.nl](mailto:ondernemersloket@afm.nl).

Klik op 'Volgende' om te beginnen met het invullen van de MMAB.

## **Start vragenlijst**

Hier start de vragenlijst. In deze vragenlijst stellen we vragen over onderwerpen die elk jaar terugkomen, namelijk:

- Typering van uw onderneming
- Bedieningsconcept van uw onderneming
- Medewerkers, freelancers en uitzendkrachten binnen uw onderneming en het beloningsbeleid (inclusief de uitvraag maatstaf bijdrage toezichtkosten 2017)
- Samenwerkingsverbanden met uw onderneming en overnames van (klant)portefeuilles
- De (klant)portefeuille en het verdienmodel van uw onderneming
- De financiële situatie van uw onderneming
- De evaluatie van de vragenlijst

Het is belangrijk dat u de vragenlijst zo volledig en juist mogelijk invult. Dit helpt de AFM om goed en efficiënt toezicht te houden op de markt voor adviseurs, bemiddelaars en gevolmachtigd agenten. Het zo veel mogelijk naar waarheid invullen van de vragenlijst is ook voor uw onderneming van belang. De vragenlijst beoogt een goed beeld te verkrijgen van de situatie in uw onderneming.

Tips:

- Let goed op de verschillende definities die wij hanteren bij de vragen. Voor de definities van begrippen kunt u de begrippenlijst raadplegen.
- Heeft uw onderneming een collectieve vergunning? Let op! De vragen over uw onderneming die in deze vragenlijst worden gesteld gaan ook over de bij uw onderneming aangesloten ondernemingen. Verzamel de benodigde gegevens van de aangesloten ondernemingen tijdig en tel deze, waar relevant, bij elkaar op.

### Vraag 0.1 – Contactpersoon

Open

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

- De heer
- Mevrouw

Naam contactpersoon:

Functie contactpersoon:

Telefoonnummer:

E-mail:

---

**Toelichting:**

---

Als de AFM vragen heeft naar aanleiding van de gegeven antwoorden in deze vragenlijst zal 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.

**Vraag 0.2 – Rechtsvorm gewijzigd**

**Single coded**

Is uw onderneming in 2016 van rechtsvorm gewijzigd?

- Ja
- Nee

*Vraag alleen stellen als onderneming van rechtsvorm is gewijzigd (0.2 = 1)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 0.3 – Oud vergunningnummer**

**Numeric (max. 8)**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 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.

## Deel 1: Typering van uw onderneming

Het eerste deel van de vragenlijst gaat over het type activiteiten dat uw onderneming uitvoerde, hoe uw onderneming zich onderscheidt van andere adviseurs, bemiddelaars en gevolmachtigd agenten, welke diensten uw onderneming verleende en wat het karakter van uw onderneming was (bijvoorbeeld of uw onderneming was aangesloten bij een franchiseformule of een vereniging/brancheorganisatie).

De vragen in deel 1 bepalen welke vragen voor u relevant zijn en die u vervolgens voorgelegd krijgt in deel 2 en deel 5. Zorg dat u de vragen correct invult: dit bespaart u tijd bij het invullen van de volgende onderdelen van de Marktmonitor.

### Vraag 1.1 – Heel jaar actief

Single coded

Was uw onderneming, ongeacht rechtsvormwijzigingen, over heel 2016 actief in de financiële dienstverlening?

- Ja
- Nee

#### Toelichting:

Beantwoordt u deze vraag voor uw onderneming ongeacht de rechtsvorm. Bijvoorbeeld, wanneer uw onderneming in januari 2016 als eenmanszaak actief was, en in september 2016 in een BV is overgegaan (waarbij uw activiteiten bleven doorlopen), geeft u dan hieronder aan dat uw onderneming in heel 2016 actief is geweest.

*Vraag alleen stellen als onderneming niet over heel 2016 actief is geweest in financiële dienstverlening (1.1 = 2)  
Programmeur: indien 1.2 = 2, 5 hierna alleen nog 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3 en 7.1 voorleggen*

### Vraag 1.2 – Niet heel jaar actief (situatie)

Single coded

U gaf aan dat uw onderneming niet heel 2016 actief is geweest in de financiële dienstverlening.

Welke van de volgende situaties is op uw onderneming van toepassing?

#### *Eén antwoord mogelijk*

- Mijn onderneming is in 2016 gestart met financiële dienstverlening
- Mijn onderneming is in 2017 gestart met financiële dienstverlening (u hoeft alleen de maatstaf en verklaring in te vullen)
- Mijn onderneming heeft in 2016 haar activiteiten in adviseren en bemiddeling tijdelijk gestaakt
- Mijn onderneming is nog niet begonnen (u hoeft alleen de maatstaf en verklaring in te vullen)
- Mijn onderneming is in 2016 gestopt met financiële dienstverlening en beheert geen (klant)portefeuilles meer of mijn onderneming is in heel 2016 niet actief geweest

Vraag alleen stellen als onderneming niet over heel 2016 actief is geweest in financiële dienstverlening (1.1 = 2)  
Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 1.3.1 – Aantal maanden actief in FD**

**Numeric (max. 12)**

U gaf aan dat uw onderneming niet heel 2016 actief was in de financiële dienstverlening.  
Hoeveel maanden was uw onderneming in 2016 wel actief in de financiële dienstverlening?

*Vul hieronder het aantal maanden in*

#
---

Programmeur: indien 1.3.2 = 1 hierna alleen nog 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3 en 7.1 voorleggen

**Vraag 1.3.2 – Vergunning in 2016**

**Single coded**

Heeft uw onderneming in 2017 haar vergunning beëindigd?

- Ja (u hoeft alleen de maatstaf en verklaring in te vullen)
- Nee

**Toelichting:**

Uw onderneming beëindigt haar vergunning met het formulier 'verklaring volledige intrekking vergunning'. U kunt deze opvragen via het Ondernemersloket. U kunt deze vraag met 'ja' beantwoorden zodra u een bevestiging heeft ontvangen dat de AFM het ondertekende formulier vóór de uiterste invuldatum van de vragenlijst heeft ontvangen.

**Vraag 1.4 – Productgroepen**

**Multi coded**

In welke productgroepen is uw onderneming in 2016 actief geweest in de financiële dienstverlening?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Vermogensproducten (o.a. beleggingsverzekeringen)
- Zorgverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime
- Beleggingsobjecten
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen



**Toelichting:**

Uw onderneming is in 2016 actief geweest als zij heeft geadviseerd, bemiddeld óf werkzaamheden heeft verricht als 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.

*Programmeur: productgroepen invullen a.d.h.v. conversiematrix*

## Introductie afgeleide dienstverleningsvragen

Text

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 actief was binnen de productgroepen in de linkerkolom van onderstaande tabel. Wij leiden hieruit af dat uw dienstverlening zich richt op de dienstverleningsvragen van de klant die in de rechterkolom zijn weergegeven. Indien u niet actief bent in de dienstverleningsvragen in de rechterkolom, zet dan het vinkje achter de rechterkolom aan.

U kent een groot deel van de afgeleide dienstverleningsvragen al uit het dienstverleningsdocument. Wij hebben een aantal dienstverleningsvragen die niet voortvloeien uit wettelijke verplichtingen toegevoegd. Zo levert de productgroep Consumptief krediet (al dan niet samen met Inkomensverzekeringen) de afgeleide dienstverleningsvraag Geld lenen op. Uitgebreidere toelichtingen vindt u in de begrippenlijst.

Door uit te gaan van afgeleide dienstverleningsvragen in plaats van productgroepen, staat het doel dat de klant heeft bij haar vraag naar financiële diensten centraal.

Indien deze interpretatie niet klopt, heeft u mogelijk een productgroep waarin uw onderneming actief is foutief aangekruist of bent u er één vergeten aan te kruisen in vraag 1.4. Ga terug naar de vorige vraag indien dit het geval is.

Indien uw dienstverlening zich niet richt op een of meerdere afgeleide dienstverleningsvragen die in de rechterkolom staat, kunt u deze dienstverleningsvragen inactief maken door er op te klikken.

Productgroep	Afgeleide dienstverleningsvraag
Schadeverzekeringen particulier en/of zorgverzekeringen	Schaderisico's afdekken particulier (schade en/of zorg)
Schadeverzekeringen zakelijk	Schaderisico's afdekken zakelijk
Hypothecair krediet (optioneel in combinatie met Vermogen, Inkomensverzekeringen, Beleggingsobjecten en/of Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime Optioneel in combinatie met Vermogen en/of Betalingsbeschermers	Hypotheekvraag
Pensioenverzekeringen en/of Premiepensioenvorderingen	Pensioen werkgever

Beleggingsobjecten, Vermogen, Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime	Opbouw vermogen
Inkomensverzekeringen en/of Vermogen	Risico's afdekken (impactvolle of provisieverbod producten)
Consumptief krediet Optioneel in combinatie met Vermogen en/of Inkomensverzekeringen (Betalingsbeschermers)	Geld lenen
Spaarrekeningen	Sparen
Betaalrekeningen en/of Elektronisch geld	Betalen

**Toelichting:**

Uw onderneming is in 2016 actief geweest als zij heeft geadviseerd, bemiddeld of werkzaamheden heeft verricht als 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.

*Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest (antwoorden 1.4)*

*Programmeur: uitsluitend advies, advies en bemiddeling, execution-only/uitsluitend bemiddeling NIET met elkaar combineren, maar WEL allemaal met beheer en volmacht*

*Programmeur: 1.4 code 15 niet tonen / grijs gemarkeerde velden onbruikbaar maken*

**Vraag 1.5 – Activiteiten productgroepen**

**Matrix**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 actief was in onderstaande productgroepen.

Geef aan welke activiteiten uw onderneming in 2016 binnen deze productgroepen uitvoerde.

Productgroep	Uitsluitend advies	Advies en bemiddeling	Execution-only/uitsluitend bemiddeling	Uitsluitend beheer	Volmacht
Beleggingsobjecten					
Consumptief krediet					
Hypothecair krediet					
Inkomensverzekeringen					
Schadeverzekeringen particulier					
Schadeverzekeringen zakelijk					
Vermogen					
Zorgverzekeringen					
Pensioenverzekeringen					
Premiepensioen-vorderingen					

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime					
---	--	--	--	--	--

**Toelichting:**

**Bemiddelen**

Let op! Van bemiddelen is al snel 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. Wij gaan er voor de vragenlijst van uit dat, wanneer u bemiddelt, u tevens beheert.

**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’.

**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 deze in de tabel als “Advies en bemiddeling” 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 voor deze Marktmonitor niet van belang zijnde combinaties weer.

Vraag alleen stellen als onderneming in 2016 actief is geweest in de productgroep Vermogen en Inkomensverzekeringen (1.5 = 4, 7)

Programmeur: toon Overlijdensrisicoverzekeringen, Beleggingsverzekeringen en Uitvaartverzekeringen als onderneming in 2016 actief is geweest in Vermogen en Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen als onderneming in 2016 actief is geweest in Inkomensverzekeringen

### Vraag 1.6 – Activiteiten vermogen en inkomen

Matrix

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 actief was in (onder andere) de productgroepen vermogen en inkomensverzekeringen.

Voor welk van onderstaande producten heeft uw onderneming in 2016 actief financiële diensten verleend?

	Ja	Nee
Uitvaartverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overlijdensrisicoverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beleggingsverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Toelichting:

Uw onderneming is in 2016 actief geweest als zij heeft geadviseerd, bemiddeld of werkzaamheden heeft verricht als gevolmachtigd agent binnen een productgroep of er producten in het beheer van de portefeuille waren.

### Vraag 1.7 – Andere financiële dienstverleners in de groep

Multi coded

Maakte uw onderneming in 2016 deel uit van een concern (of groep) waar ook andere AFM- en/of DNB-vergunninghoudende ondernemingen deel van uitmaakten?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Ja, mijn onderneming was onderdeel van een concern (of groep) waar ook andere adviseurs, bemiddelaars of gevolmachtigd agenten deel van uitmaakte (Cluster Concern Financiële Dienstverlener)
- Ja, mijn onderneming was onderdeel van een concern (of groep) waar een aanbieder deel van uitmaakte (Cluster Concern Aanbieder)
- Nee (\*exclusive)

#### Toelichting:

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

Vraag alleen stellen aan Cluster Concern Financiële Dienstverlener (1.7 = 1)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 1.8.1 – Vergunningnummer andere financiële dienstverleners**

**Numeric (max. 5)**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 deel uitmaakte van een concern (of groep) waar ook andere AFM-vergunninghoudende ondernemingen deel van uitmaakten.

Vul hieronder de vergunningnummers in van de ondernemingen die in 2016 deel uitmaakten van het concern (of groep).

  
  
  
  

Vraag alleen stellen aan Cluster Concern Aanbieder (1.7 = 2)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 1.8.2 – Vergunningnummer andere aanbieder**

**Numeric (max. 8)**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 deel uitmaakte van een concern (of groep) waar een aanbieder deel van uitmaakte.

Vul hieronder de vergunningnummers van de aanbieders in.

Welk van de onderstaande situaties was in 2016 van toepassing op uw onderneming?

*Eén antwoord mogelijk*

- Mijn onderneming voerde alleen activiteiten uit als financiële dienstverlener (Cluster Uitsluitend Financiële Dienstverlener)
- Mijn onderneming voerde naast activiteiten als financiële dienstverlener ook andere (niet vergunningplichtige) activiteiten uit (Cluster Gemengde Financiële Dienstverlener)
- Mijn onderneming maakte deel uit van een concern (of groep) dat naast activiteiten als financiële dienstverlener ook andere (niet vergunningplichtige) activiteiten uitvoerde (Cluster Concern Niet-Financiële Dienstverlener)

**Toelichting:**

Onder een concernrelatie verstaan we in dit kader niet een collectieve vergunning, maar een gekwalificeerde deelneming (eigenaarschap 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 uit voert en deel uitmaakt van een concern (of groep) dat naast activiteiten als financiële dienstverlener ook andere activiteiten uitvoert, kiest u de laatste optie.

*Vraag alleen stellen aan Cluster Gemengde Financiële Dienstverlener en Cluster Concern Niet-Financiële Dienstverlener (1.9 = 2, 3)*

U gaf aan dat uw onderneming of een onderneming binnen het concern waar uw onderneming deel van uitmaakte in 2016 naast activiteiten als financiële dienstverlener ook andere activiteiten uitvoerde.

Wat was de aard van de activiteiten die in 2016 werden uitgevoerd naast de activiteiten als financiële dienstverlener?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Belastingadvies
- Makelaardij
- Autobedrijf
- Echtscheidingsbemiddeling/mediation
- Administratiekantoor/accountantskantoor
- Budgetcoaching/bewindvoering
- Detachering of verhuur van personen in financiële dienstverlening
- Anders, namelijk...

**Vraag 1.11 – Franchise****Single coded**

Maakte uw onderneming in 2016 onderdeel uit van een franchiseformule binnen de financiële dienstverlening?

*Eén antwoord mogelijk*

- Ja, mijn onderneming was franchisenemer (Cluster Franchisenemer)
- Ja, mijn onderneming was franchisegever (Cluster Franchisegever)
- Nee

*Vraag alleen stellen aan Cluster Franchisenemer en Cluster Franchisegever (1.11 = 1, 2)*

*Programmeur: nummering gelijk houden aan vorige meting, lijst sorteren op alfabetische volgorde*

**Vraag 1.12 – Franchiseformule****Multi coded**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 onderdeel uitmaakte van een franchiseformule binnen de financiële dienstverlening.

Van welke franchiseformule(s) binnen de financiële dienstverlening maakte uw onderneming in 2016 deel uit?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Academica
- De Hypotheekadviseur
- De Hypotheekleader
- De Hypotheekshop
- De Hypotheker
- FDC
- Financiële Meesters
- Finenzo
- Geld & Woning
- GeldXpert
- Huis & Hypotheek
- Hypokeur
- Hypotheek Adviescentrum
- Hypotheek Company
- Hypotheek Info Punt
- Hypotheek Visie
- Lancyr
- Pensioendesk
- Regiobank
- SNS Bank
- Van Bruggen Adviesgroep
- Anders, namelijk...

**Vraag 1.13 – Vereniging of brancheorganisatie****Single coded**

Was uw onderneming en/of één of meerdere van de bij uw onderneming werkzame personen in 2016 lid van of aangesloten bij een vereniging of brancheorganisatie, of keurmerk- of certificeringsorganisatie binnen de financiële dienstverlening?

- Ja
- Nee

*Vraag alleen stellen als onderneming onderdeel uitmaakt van een vereniging of brancheorganisatie (1.13 = 1)  
Programmeur: nummering gelijk houden aan vorige meting, lijst sorteren op alfabetische volgorde*

**Vraag 1.14 – Aangesloten vereniging of brancheorganisatie****Multi coded**

U gaf aan dat uw onderneming of één of meerdere van de bij uw onderneming werkzame personen in 2016 lid was van of aangesloten is bij een vereniging, brancheorganisatie, of keurmerk- of certificeringsorganisatie binnen de financiële dienstverlening.

Bij welke verenigingen of organisaties binnen de financiële dienstverlening was uw onderneming in 2016 aangesloten?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Koninklijk Actuarieel Genootschap
- Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid)
- CFD (Commissie Financiële Dienstverlening)
- CFP (Certified Financial Planner)
- EFD Noord
- FVP (Federatie Vermogens Planners)
- KPS (Kring van Pensioenspecialisten)
- MFP (Master of Financial Planning)
- NIVRE (Nederlands Instituut Van Register-Experts)
- NOPD (Nederlandse Orde van Pensioendeskundigen)
- NVF (Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs en -bemiddelaars)
- NVGA (Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven)
- NVHP (Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners)
- OvFD (Organisatie van Financiële Dienstverleners)
- RAiA (Registeradviseur in Assurantiën)
- REFA (Erkend Financieel Adviseurs)
- RFEA (Register Financieel Echtscheidingsadviseur)
- RIA (RIA = Register Inkomensadviseur )
- RMiA (Registermakelaar in Assurantiën)
- RPA (Register Pensioen Adviseurs)
- SEH (Erkend financieel adviseur)



- Stichting DSI (Dutch Securities Institute)
- Vereniging FFP (Federatie Financiële Planners)
- Vereniging van Pensioenjuristen (VvPj)
- Vereniging voor Pensioenrecht
- Vereniging Samenwerkende PensioenAdviseurs (S.P.A.).
- VOFP (Vereniging Onafhankelijke Financieel Planners)
- VNAB (Vereniging Nederlandse Assurantiebeurs)
- Aangesloten bij een andere vereniging of organisatie, namelijk...

*Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Advies (o.b.v. 1.5)*

### Vraag 1.15 – Serviceorganisatie

Single coded

Had uw onderneming in 2016 contact met (eind)klanten?

*Eén antwoord mogelijk*

- Nee, mijn onderneming was uitsluitend servicer (Cluster Servicer)
- Nee, mijn onderneming was uitsluitend serviceprovider (Cluster Pure Serviceprovider)
- Ja, mijn onderneming bemiddelde onder andere rechtstreeks voor (eind)klanten (Cluster Gemengde Serviceprovider)
- Nee, helemaal niet

#### **Toelichting:**

Onder (eind)klant verstaan we alle klanten met uitzondering van die klanten die ook financieel dienstverlener zijn.

Let op: indien uw onderneming incidenteel gebruik maakt van aanstellingsovereenkomsten van collega-adviseurs en bemiddelaars om de toegang tot producten voor klanten niet afhankelijk te laten zijn van (het beperkte aantal) aanstellingen van uw onderneming, is uw onderneming geen serviceprovider.

Een serviceprovider ondersteunt bemiddelaars (inhuur) in hun activiteiten en neemt een deel van de werkzaamheden van bemiddelaars over (zie ook de begrippenlijst).

Een Servicer is een onderneming met in ieder geval een bemiddelingsvergunning die aanbieders ondersteunt in hun activiteiten en een deel van de werkzaamheden van aanbieders overneemt (zie ook de begrippenlijst).

*Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Advies (o.b.v. 1.5)*

### Vraag 1.16 – Leadproviding

Single coded

Gaf uw onderneming in 2016 leads door aan andere financiële ondernemingen?

*Eén antwoord mogelijk*

- Ja uitsluitend, mijn onderneming heeft geen andere activiteiten als adviseur, bemiddelaar of gevolmachtigd agent uitgevoerd (Cluster Pure Leadprovider)
- Ja, en daarnaast heeft mijn onderneming ook andere activiteiten als adviseur, bemiddelaar of gevolmachtigd agent uitgevoerd
- Nee

---

**Toelichting:**

Een lead is informatie over een potentiële klant (prospect) die wordt doorgegeven aan een financiële dienstverlener. Deze lead bevat in ieder geval niet meer dan de naam, het adres, telefoonnummer en e-mail van de potentiële klant.

Let op! Indien u leads doorgeeft is er al snel sprake van bemiddelen in de zin van de Wft. U vindt op <https://www.afm.nl/~profmedia/files/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/2014/publicatie-bemiddelen-sep2014.ashx> meer informatie over wanneer er sprake is van bemiddelen.

---

*Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Advies (o.b.v. 1.5) en alleen als onderneming o.a. leads doorgaf in 2016 (1.16 = 2)*

**Vraag 1.17 – Verdienmodel leadprovider****Single coded**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 leads doorgaf aan andere financiële ondernemingen.

Heeft uw onderneming in 2016 meer dan 25% van de omzet behaald met het doorgeven van leads aan andere financiële ondernemingen?

- Ja (Cluster Gemengde Leadprovider)  
 Nee
- 

**Vraag 1.18 – Toegevoegde waarde van uw onderneming****Open**

We horen vaak van adviseurs en bemiddelaars dat zij in de (gestandaardiseerde) vragenlijst onvoldoende het karakter van de onderneming kwijt kunnen. Bijvoorbeeld omdat zij een traditioneel of klein kantoor zijn dat vooral in een beperkte omgeving actief is of omdat zij een nichemarkt bedienen. Om tegemoet te komen aan de wens om meer kwijt te kunnen over uw onderneming, stellen wij u daarom deze (niet verplichte) vraag. Indien u deze niet in wilt vullen, kunt u dit aangeven en verder gaan naar de volgende vraag.

Beschrijf in maximaal 250 woorden waarmee uw onderneming zich in 2016 onderscheidde van uw collega adviseurs, bemiddelaars en/of gevolmachtigd agenten.

*Vul hieronder uw antwoord in*

- Ik wil geen antwoord geven op deze vraag
-

## Deel 2: Bedieningsconcept van uw onderneming

Deel 2 gaat over het bedieningsconcept van uw onderneming. We vragen onder andere hoe uw ondernemingen diensten verleende aan klanten, hoe uw onderneming omging met technologische mogelijkheden, op welke manier uw onderneming klantcontact had en wat de verhouding tussen particulieren en zakelijke klanten was.

*Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Beheer, Cluster Pure Gevolmachtigde Agent, Cluster Servicer en Cluster Pure Serviceprovider (o.b.v. 1.5 en 1.15 = 1, 2)*

### Vraag 2.1 – Klant kan online vergelijken

Single coded

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 rechtstreeks financiële diensten verleende aan klanten.

Stelde uw onderneming in 2016 klanten in staat om via een website financiële producten te vergelijken én af te sluiten?

- Ja (Cluster Vergelijker)
- Nee

*Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Beheer, Cluster Pure Gevolmachtigd Agent en Cluster Pure Serviceprovider en ondernemingen die buiten Cluster Vergelijker vallen (o.b.v. 1.5 en 1.15 = 1, 2 en 2.1 = 2)*

### Vraag 2.2 – Voornaamste bemiddelingsinkomsten door vergelijken

Single coded

U gaf aan dat uw onderneming klanten in 2016 in staat stelde om via uw website financiële producten te vergelijken.

Werd in 2016 binnen uw onderneming in minimaal 50% van de gevallen het eerste contact met nieuwe klanten gelegd via deze online vergelijkingsmodule?

- Ja (Cluster Vergelijkingsite)
- Nee

*Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Beheer, Cluster Pure Gevolmachtigde Agent, Cluster Servicer en Cluster Pure Serviceprovider (o.b.v. 1.5 en 1.15 = 1, 2)*

### Vraag 2.3 – Dienstverlening op Maat

Single coded

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 rechtstreeks financiële diensten verleende aan klanten.

De wet staat toe dat u niet altijd integraal klanten hoeft te adviseren als dat niet relevant is. Dit is de ruimte tussen integraal advies en execution-only. Uw klanten kunnen bijvoorbeeld zelf een deel van uw dienstverlening voorbereiden. U kunt ook onderdelen van het adviestraject digitaliseren. Indien u afwijkt van integraal advies, spreken wij van [Dienstverlening op Maat](#). Dienstverlening op Maat maakt het mogelijk dat u bijvoorbeeld minder informatie inwint en vastlegt, mits u dat onderbouwt en uw klant informeert.

Paste uw onderneming in 2016 Dienstverlening op Maat (zoals hierboven toegelicht) toe?

- Ja (Cluster Dienstverlening op Maat)
- Nee

*Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Beheer, Cluster Pure Gevolmachtigd Agent, Cluster Servicer en Cluster Pure Serviceprovider en ondernemingen die buiten Cluster Vergelijker vallen (o.b.v. 1.5 en 1.15 = 1, 2 en 2.1 = 2)  
Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest (antwoorden 1.4) en specifieke activiteiten die onderneming ontplooid heeft (antwoorden vraag 1.6)*

#### **Vraag 2.4 – Online vergelijken**

**Multi coded**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 actief was in financiële dienstverlening voor onderstaande productgroepen. Daarnaast gaf u aan dat uw onderneming in 2016 klanten in staat stelde om online vergelijkingen te maken.

Geef aan voor welke productgroepen uw onderneming in 2016 gebruik maakte van een online vergelijkingsmodule.

*Meer antwoorden mogelijk*

- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Vermogen (excl. beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)
- Beleggingsverzekeringen
- Overlijdensrisicoverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime

Vraag niet stellen aan ondernemingen die geen Dienstverlening op Maat toepassen (o.b.v. 1.5 en 1.15 = 1, 2 en 2.3 = 2)  
Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest (antwoorden 1.4) en specifieke activiteiten die onderneming ontplooid heeft (antwoorden vraag 1.6)

### Vraag 2.5 – Producten Dienstverlening op Maat

Multi coded

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 actief was in onderstaande productgroepen. Daarnaast gaf u aan dat uw onderneming in 2016 Dienstverlening op Maat toepaste.

Geef aan voor welke productgroepen uw onderneming in 2016 Dienstverlening op Maat toepaste.

*Meer antwoorden mogelijk*

- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Vermogen (excl. beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)
- Beleggingsverzekeringen
- Overlijdensrisicoverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime

Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Beheer, Cluster Pure Gevolmachtigde Agent, Cluster Servicer en Cluster Pure Serviceprovider (o.b.v. 1.5 en 1.15 = 1, 2)

### Vraag 2.6 – Acquisitie/reclame

Multi coded

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 rechtstreeks financiële diensten verleende aan klanten.

Op welke wijze kwam uw onderneming in 2016 voornamelijk aan klanten (bijvoorbeeld door acquisitie/reclame)?

*Selecteer maximaal drie antwoorden die het meest op uw onderneming van toepassing zijn*

- Mijn onderneming doet hier niet aan, klanten lopen bij ons binnen op kantoor of nemen zelf contact op
- Via bestaande relaties
- Aan de deur/door bezoek aan (potentiële) klanten

- Via de website/online portaal van mijn onderneming
- Via de website van een andere onderneming
- Per e-mail
- Per telefoon
- Per post
- Advertising/vindbaarheid op zoekmachines
- Verzending van een nieuwsbrief
- Via radio/TV
- Anders, namelijk...

*Vraag niet stellen aan Cluster Execution-only/uitsluitend bemiddeling, Cluster Uitsluitend Beheer, Cluster Pure Gevolmachtigd Agent, Cluster Servicer en Cluster Pure Serviceprovider (o.b.v. 1.5 en 1.15 = 1, 2) en alleen stellen als 'uitsluitend advies' en/of 'advies en bemiddeling' minimaal 1 keer is aangegeven in 1.5*

### Vraag 2.7 – Klantcontact advies

Multi coded

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 adviesdiensten verleende aan klanten.

Op welke wijze vond in 2016 het klantcontact bij advieswerkzaamheden voornamelijk plaats?

*Selecteer maximaal drie antwoorden die het meest op uw onderneming van toepassing zijn*

- Bij klanten thuis/door bezoek aan klanten
- Met de klant op kantoor
- Via de website/online portaal van mijn onderneming
- Per e-mail
- Per telefoon
- Per webcam
- Per post
- Anders, namelijk...

*Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Advies, Cluster Uitsluitend Beheer, Cluster Pure Gevolmachtigd Agent, Cluster Servicer en Cluster Pure Serviceprovider (o.b.v. 1.5 en 1.15 = 1, 2) en alleen stellen als 'advies en bemiddeling' en/of 'execution-only/uitsluitend bemiddeling' minimaal 1 keer is aangegeven in 1.5*

### Vraag 2.8 – Klantcontact bemiddeling

Multi coded

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 bemiddelingsdiensten verleende aan klanten.

Op welke wijze vond in 2016 het klantcontact bij bemiddelingswerkzaamheden voornamelijk plaats?

*Selecteer maximaal drie antwoorden die het meest op uw onderneming van toepassing zijn*

- Bij klanten thuis/door bezoek aan klanten
- Met de klant op kantoor
- Via de website/online portaal van mijn onderneming
- Per e-mail
- Per telefoon
- Per webcam
- Per post
- Anders, namelijk...

*Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Advies, Cluster Pure Gevolmachtigd Agent, Cluster Servicer en Cluster Pure Serviceprovider (o.b.v. 1.5 en 1.15 = 1, 2) en alleen stellen als 'beheer', 'advies en bemiddeling' en/of 'execution-only/uitsluitend bemiddeling' minimaal 1 keer is aangegeven in 1.5*

### Vraag 2.9 – Klantcontact beheer

Multi coded

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 beheerdiensten verleende aan klanten.

Op welke wijze vond in 2016 het klantcontact bij beheerwerkzaamheden voornamelijk plaats?

*Selecteer maximaal drie antwoorden die het meest op uw onderneming van toepassing zijn*

- Bij klanten thuis/door bezoek aan klanten
- Met de klant op kantoor
- Via de website/online portaal van mijn onderneming
- Per e-mail
- Per telefoon
- Per webcam
- Per post
- Anders, namelijk...

### Vraag 2.10 – Callcenter

Multi coded

Maakte uw onderneming in 2016 incidenteel of structureel gebruik van een callcenter?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Ja, van een intern callcenter (Cluster Callcenter Intern)
- Ja, van een extern ingehuurd callcenter (Cluster Callcenter Extern)
- Nee

**Vraag 2.11 – Aantal klanten**

**Numeric**

Hoeveel particuliere en zakelijke klanten had uw onderneming op peildatum 31 december 2016 in (klant)portefeuille?

*Vul hieronder het aantal in (een ruwe schatting volstaat)*

Particuliere klanten

Zakelijke klanten (incl. ZZP'ers, DGA en collectiviteiten)

- Mijn onderneming had meer dan 25 ZZP'ers in de portefeuille
- Mijn onderneming had meer dan 5 collectiviteiten in de portefeuille

**Toelichting:**

Eén collectiviteit telt als 1 klant. Als u geen zakelijke of particuliere klanten had, vult u dan 0 in.

Indien u niet exact weet hoeveel klanten uw onderneming had, vragen wij u hiervan een zo nauwkeurig mogelijke schatting te maken.

Let op: indien uw onderneming meer dan 25 ZZP'ers en/of meer dan 5 collectiviteiten in haar portefeuille had, vink dit dan aan.

*Vraag alleen stellen als onderneming particuliere/zakelijke klanten in de (klant)portefeuille heeft (2.11 > 0)*

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 2.12 – Procentuele verhouding omzet**

**Numeric**

Wat was in 2016 de procentuele verhouding in omzet tussen zakelijke en particulieren klanten waaraan uw onderneming financiële diensten verleende?

*Vul hieronder het percentage in (een ruwe schatting volstaat)*

Particuliere klanten

Zakelijke klanten (incl. ZZP'ers, DGA en collectiviteiten)

**Toelichting:**



Ga in deze vraag uit van de totale inkomsten uit financiële dienstverlening van uw kantoor, niet de premie-inkomsten of inkomsten uit andere activiteiten dan financiële dienstverlening.

*Cluster Pure Gevolmachtigde Agent en Cluster Gemengde Gevolmachtigde Agent (o.b.v. 1.5)*

**Vraag 2.13 – Productontwikkeling**

**Multi coded**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 diensten verleende als gevolmachtigd agent.

Welke kenmerken van een product werden in 2016 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
- Mijn onderneming stelt geen financiële producten samen en/of ontwikkelt geen financiële producten (\*exclusive)

*Vraag alleen stellen aan Cluster Pure Gevolmachtigd Agent en Cluster Gemengde Gevolmachtigd Agent (o.b.v. 1.5)*

*Programmeur: alleen antwoorden tonen waarvoor in 1.5 'Volmacht' aangegeven is (en o.b.v. doorvraag 1.6)*

**Vraag 2.14 – Producten met pools**

**Multi coded**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 diensten verleende als gevolmachtigd agent.

Binnen welke productgroepen of producten maakte uw onderneming op peildatum 31 december 2016 gebruik van poolovereenkomsten?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Vermogen (excl. overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)
- Overlijdensrisicoverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Pensioenverzekeringen
- Mijn onderneming maakt geen gebruik van poolovereenkomsten (\*exclusive)

Vraag alleen stellen aan ondernemingen die gebruik maken van poolovereenkomsten (2.14 = niet 10)  
Programmeur: toon alleen antwoorden gegeven in 2.14  
Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 2.15 – Aantal risicopools**

**Numeric (max. 20)**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 binnen onderstaande productgroepen gebruik maakte van poolovereenkomsten.

Hoeveel poolovereenkomsten had uw onderneming op peildatum 31 december 2016 per productgroep?

*Vul hieronder voor elke productgroep het aantal in*

<b>Product</b>	<b>Aantal</b>
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	#
Schadeverzekeringen particulier	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#
Vermogen (excl. beleggingsverzekering, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#
Uitvaartverzekeringen	#
Zorgverzekeringen	#
Pensioenverzekeringen	#

Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Beheer, Cluster Pure Gevolmachtigde Agent, Cluster Servicer en Cluster Pure Serviceprovider (o.b.v. Q1.5 en Q1.15 = 1, 2)

**Vraag 2.17 – Hanteren verrichtingentarieven voor specifieke doelgroepen**

**Multi coded**

Hanteerde uw onderneming in 2016 een verrichtingentarief voor dienstverlening aan specifieke doelgroepen? Zo ja, welke?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Mijn onderneming biedt geen verrichtingentarieven aan voor dienstverlening aan specifieke doelgroepen (\*exclusive)
- Hypotheekdienstverlening voor 'starters' op de woningmarkt
- Hypotheekdienstverlening voor 'doorstromers' op de woningmarkt
- Hypotheekdienstverlening voor kopers van een nieuwbouwwoning
- Pensioendienstverlening aan ZZP'ers
- Dienstverlening op het gebied van arbeidsongeschiktheid aan ZZP'ers
- Anders, namelijk...

Vraag alleen stellen als onderneming leadprovider is of naast leadproviding ook andere advies-, bemiddelings- en/of gevolmachtigd activiteiten uitgevoerd (1.15 = 1, 2)

**Vraag 2.19 – Vergoedingen voor doorgeven leads**

**Single coded**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 leads doorgaf aan andere financiële ondernemingen.

Ontving uw onderneming in 2016 vergoedingen voor het doorgeven van leads?

- Ja, mijn onderneming ontving vergoedingen voor (een deel van de) leads
- Nee, mijn onderneming voorzag alleen in gratis leads

Vraag alleen stellen als onderneming vergoedingen ontving voor het doorgeven van leads (2.19 = 1)

**Vraag 2.20 – Type vergoeding voor doorgeven leads**

**Multi coded**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 vergoedingen ontving voor het doorgeven van leads.

Op welke wijze ontving uw onderneming in 2016 vergoedingen voor leads?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Mijn onderneming ontving vergoedingen op basis van het aantal verstrekte leads
- Mijn onderneming ontving vergoedingen op basis van het aantal leads dat tot het verlenen van een dienst of het afsluiten van een product leidde

- Mijn onderneming ontving vergoedingen op basis van het aantal verstrekte leads en ontving in aanvulling hierop een vergoeding wanneer de lead tot het verlenen van een dienst of het afsluiten van een product leidde

*Vraag alleen stellen als onderneming adviseert in hypothecair krediet (1.5 = Uitsluitend advies of Advies en bemiddeling in hypothecair krediet)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 2.21 – Gemiddeld aantal uur hypotheekadvies**

**Numeric (max. 50)**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 adviseerde in hypothecair krediet.

Hoeveel uur besteedde uw onderneming in 2016 gemiddeld aan één hypotheekadvies (exclusief bemiddelen)?

*Vul hieronder het aantal uur in*

- Dit is een schatting

**Toelichting:**

Gaat u er bij het beantwoorden van deze vraag vanuit dat de klant een alleenstaande starter op de woningmarkt is met een vast arbeidscontract.

Indien uw onderneming niet bijhoudt hoeveel uur er gemiddeld besteed wordt aan één hypotheekadvies, geeft u dan een schatting.

*Vraag alleen stellen als onderneming adviseert in hypothecair krediet (1.5 = Uitsluitend advies of Advies en bemiddeling in hypothecair krediet)*

**Vraag 2.22 – Soort tarief hypotheekadvies**

**Multi coded**

Wat voor tarief bracht uw onderneming op peildatum 31 december 2016 in rekening voor hypotheekadvies bij de klant?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Mijn onderneming bracht een uurtarief in rekening  
 Mijn onderneming bracht een verrichtingentarief in rekening

*Vraag alleen stellen als onderneming een uurtarief in rekening bracht voor hypotheekadvies (2.22 = 1)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 2.23 – Uurtarief hypotheekadvies**

**Numeric (max. 500)**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 een uurtarief in rekening bracht voor hypotheekadvies.

Wat is het uurtarief dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 voor hypotheekadvies in rekening bracht bij de klant?

*Vul hieronder het uurtarief in*

€  per uur

**Toelichting:**

Gaat u er bij het beantwoorden van deze vraag vanuit dat de klant een alleenstaande starter op de woningmarkt is met een vast arbeidscontract.

Indien uw onderneming onderscheid maakt in haar tarieven op basis van senioriteit van de adviseurs, dan vragen wij u het hoogste tarief per uur hieronder in te vullen.

*Vraag alleen stellen als onderneming een verrichtingentarief in rekening bracht voor hypotheekadvies (2.22 = 2)  
Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 2.24 – Verrichtingentarief hypotheekadvies**

**Numeric (min. 100, max. 5000)**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 een verrichtingentarief in rekening bracht voor hypotheekadvies.

Wat is het verrichtingentarief dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 voor hypotheekadvies (inclusief bemiddelen) in rekening bracht bij de klant?

*Vul hieronder het verrichtingentarief in*

€  per dossier

**Toelichting:**

Gaat u er bij het beantwoorden van deze vraag vanuit dat de klant een alleenstaande starter op de woningmarkt is met een vast arbeidscontract.

### Deel 3: Medewerkers, freelancers en uitzendkrachten binnen uw onderneming en het beloningsbeleid

Deel 3 gaat over het aantal personen en fte dat namens uw onderneming financiële diensten verrichtte en de beloning die zij ontvingen voor de verrichte werkzaamheden.

#### Vraag 3.1 – Type arbeidsrelatie

Matrix

Geef voor elk van onderstaande stellingen aan of deze in 2016 van toepassing was op uw onderneming.

*Eén antwoord per stelling mogelijk*

	Ja	Nee
Mijn onderneming had in 2016 medewerkers in (loon)dienst (incl. beleidsbepalers in loondienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn onderneming heeft in 2016 met freelancers samengewerkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn onderneming heeft in 2016 met uitzendkrachten samengewerkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In mijn onderneming waren de enige werkzame personen tevens eigenaar (en evt. beleidsbepaler) (*exclusive)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Medewerkers in (loon)dienst: vraag alleen stellen als onderneming werknemers in (loon)dienst heeft (3.1.1 = 1)*  
*Medewerkers in (loon)dienst die zich niet bezig houden met financiële diensten: vraag alleen stellen aan Cluster Gemengde Financiële Dienstverlener als onderneming medewerkers in (loon)dienst heeft (1.9 = 2 en 3.1 = 1)*  
*Freelancers: vraag alleen stellen als onderneming samenwerkt met freelancers (3.1.2 = 1)*  
*Uitzendkrachten: vraag alleen stellen als onderneming samenwerkt met uitzendkrachten (3.1.3 = 1)*  
*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

#### Vraag 3.2 – Aantal medewerkers

Numeric

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 medewerkers in (loon)dienst had en/of samenwerkte met freelancers en/of uitzendkrachten.

Geef voor elk type medewerker aan hoeveel medewerkers uw onderneming op 1 januari 2016 en 31 december 2016 in (loon)dienst had/mee samenwerkte.

Geef daarnaast aan hoeveel medewerkers uw onderneming gedurende 2016 in dienst genomen heeft/de samenwerking mee aangegaan is.

*Vul hieronder het aantal medewerkers in*

**Medewerkers die zich bezig houden met financiële diensten**

**1 januari 2016      31 december 2016**

**In dienst  
genomen in 2016**

	1 januari 2016	31 december 2016	In dienst genomen in 2016
Medewerkers in (loon)dienst	#	#	#
Freelancers	#	#	#
Uitzendkrachten	#	#	#

**Medewerkers die zich niet bezig houden met financiële diensten**

**1 januari 2016      31 december 2016**

**In dienst  
genomen in 2016**

	1 januari 2016	31 december 2016	In dienst genomen in 2016
Totaal aantal medewerkers	#	#	#

**Toelichting:**

Let op: vul het aantal personen in, niet het aantal fte. Voorbeeld: 2 personen die 20 uur per week werken tellen als 2 medewerkers.

Indien een medewerker zijn of haar werkzaamheden verdeeld over financiële diensten en niet-financiële diensten, deelt u deze persoon dan naar eigen inzicht aan één type werkzaamheden toe. Bijvoorbeeld: als een medewerker voor 10 uur van zijn tijd niet-financiële diensten verricht en voor 30 uur financiële diensten, deelt u de medewerker toe aan 'medewerkers die zich bezig houden met financiële diensten.

Eigenaren en/of beleidsbepalers die anders dan in loondienst werkzaamheden voor de onderneming verrichten kunnen buiten beschouwing gelaten worden.

*Callcentermedewerkers: vraag alleen stellen aan Cluster Callcenter Intern (2.10 = 1)*

*Adviseurs: vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Beheer, Cluster Execution-only, Cluster Pure Gevolmachtigd Agent, Cluster Servicer en Cluster Pure Serviceprovider (o.b.v. 1.5 en 1.15 = 1, 2) en alleen stellen als er minimaal medewerkers in (loon)dienst waren en/of samengewerkt werd met freelancers en/of uitzendkrachten (3.1 = niet overal 'nee')*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 3.3 – Aantal medewerkers per functietype**

**Numeric**

Geef voor elk van de hierna genoemde functietypes aan hoeveel medewerkers uw onderneming op 1 januari 2016 en 31 december 2016 in (loon)dienst had/mee samenwerkte.

Geef daarnaast aan hoeveel medewerkers binnen dit functietype uw onderneming gedurende 2016 in dienst genomen heeft/de samenwerking mee aangegaan is.

*Vul hieronder het aantal medewerkers in*

**Medewerkers die zich bezig houden met financiële diensten**

**1 januari 2016      31 december 2016**

**In dienst  
genomen in 2016**

	1 januari 2016	31 december 2016	In dienst genomen in 2016
Callcentermedewerkers	#	#	#
Adviseurs binnendienst	#	#	#
Adviseurs buitendienst	#	#	#

---

**Toelichting:**

Let op: vul het aantal personen in, niet het aantal fte. Voorbeeld: 2 personen die 20 uur per week werken tellen als 2 medewerkers.

Indien een medewerker zijn of haar werkzaamheden verdeeld over twee of meer functietypes, deelt u deze persoon dan naar eigen inzicht aan één functietype toe. Bijvoorbeeld: als een medewerker voor 10 uur van zijn tijd callcentermedewerker is en voor 30 uur adviseur buitendienst, deelt u de medewerker toe aan de 'adviseurs buitendienst'.

Eigenaren en/of beleidsbepalers die anders dan in loondienst werkzaamheden voor de onderneming verrichten kunnen buiten beschouwing gelaten worden.

---

*Programmeur: vragen 3.4.1-3 zijn reeds geprogrammeerd in uitvraag maatstaf. Tekstuele aanpassingen zijn doorgevoerd, maar rekenregels blijven hetzelfde. Vragen 3.4.2 en 3.4.3 niet via pop-ups, maar losse vragen met filters.*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 3.4.1 – Opgave aantal werkzame personen (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2017) Numeric**

Met ingang van 2017 is de grondslag voor het berekenen van de maatstaf voor de bepaling van uw bijdrage in de toezichtkosten gewijzigd. Wij bieden u vanaf 2017 de mogelijkheid om de meest passende grondslag te bepalen en een keuze te maken tussen:

- het aantal fte per 31 december van voorgaand jaar, of
- het gemiddeld aantal fte over het voorafgaande jaar. Dit gemiddelde berekent u door de stand per 31-3, 30-6, 30-9 en 31-12 in 2016 op te tellen en te delen door 4.

De toelichting van het begrip 'werkzame personen' treft u aan op de website van de AFM ([www.afm.nl/maatstaf](http://www.afm.nl/maatstaf)) of kunt u hier downloaden. <link invoegen>

Het aantal fte in uw onderneming, voor de bijdrage in de toezichtkosten 2016 was [# fte 2016].

Wat was het aantal werkzame personen (uitgedrukt in fte) binnen uw onderneming, dat zich op peildatum 31 december 2016, dan wel gemiddeld over 2016, direct of indirect bezighield met financiële dienstverlening?

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

Als u gebruik maakt van de mogelijkheid om het gemiddeld aantal fte op te geven en dit tot een forse afwijking leidt ten opzichte van uw opgave van voorgaand jaar, dan kunt u deze verklaring onder 3.4.3 toevoegen.

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

---

**Toelichting:**

De wettelijke omschrijving van de maatstaf aantal werkzame personen is:

"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 en gedetacheerden.

Ook personen die het verrichten van de financiële diensten direct of indirect ondersteunen, tellen mee, alsmede alle werkzame personen bij alle aangesloten ondernemingen die zich direct of indirect bezig houden 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.

---

*Vraag alleen stellen als aantal fte werkzame personen 0,0 is (3.4.1 = 0,0)*

**Vraag 3.4.2 – Verklaring opgave is nul (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2017)****Open**

U gaf aan dat het aantal fte werkzame personen binnen uw onderneming op peildatum 31 december 2016 **0,0** was.

Licht hieronder toe waarom de maatstaf 0,0 is.

Lees eerst de toelichting onder het kopje 'aantal werknemers niet nul'. De toelichting van het kopje 'aantal werknemers niet nul' treft u aan op de website van de AFM ([www.afm.nl/maatstaf](http://www.afm.nl/maatstaf)).

---

**Toelichting:**

De AFM gaat er van uit dat een vergunning houdende partij actief is op de markt. Slechts in uitzonderingssituaties kan het aantal werkzame personen '0,0 fte' bedragen, bijvoorbeeld bij een partij die aan het einde van een liquidatiefase verkeert. Indien uw onderneming 0.0 fte opgeeft dan kan de AFM een onderzoek instellen om vast te stellen of uw onderneming nog actief is. Indien uit dit onderzoek blijkt dat uw onderneming niet meer actief is dan heeft de AFM de bevoegdheid uw vergunning in te trekken.

---

Vraag alleen stellen als aantal fte werkzame personen 2 fte / 20% of meer afwijkt van aantal in 2016 (prefill in 3.4.1 is <10 en wijkt 2 fte of meer af van gegeven antwoord / prefill in 3.4.1 >10 en wijkt 20% of meer af van gegeven antwoord)

**Vraag 3.4.3 – Verklaring opgave wijkt fors af (t.b.v. bijdrage toezichtkosten 2016)**

**Open**

Het door u opgegeven aantal fte werkzame personen vertoont een afwijking van [20% of meer] [2,0 fte of meer] ten opzichte van vorig jaar.

Licht hieronder de reden van deze afwijking toe.

**Vraag 3.5 – Verwachting komend jaar aantal werkzame personen**

**Single coded**

Verwacht u dat het aantal werknemers, freelancers en/of uitzendkrachten binnen uw onderneming in 2017 toeneemt, gelijk blijft of afneemt?

*Eén antwoord mogelijk*

- Het aantal werknemers, freelancers en/of uitzendkrachten binnen mijn onderneming neemt toe
- Het aantal werknemers, freelancers en/of uitzendkrachten binnen mijn onderneming blijft gelijk
- Het aantal werknemers, freelancers en/of uitzendkrachten binnen mijn onderneming neemt af

### Vraag 3.5.1

Vanaf 1 januari 2017 moet iedereen die advies geeft in een bepaalde productgroep, hiervoor een geldig Wft- diploma hebben (behaald in de periode 1 januari 2014 – 1 januari 2017).

Geef in onderstaande matrix aan voor welke onderstaande productgroepen uw onderneming een adviesvergunning\* heeft waarvoor tevens de diplomaplicht geldt.

Productgroepen	Vergunning voor advies	alle adviseurs die hierin adviseren voldoen aan de diplomaplicht ja/nee
Schadeverzekeringen particulier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schadeverzekeringen zakelijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inkomensverzekeringen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zorgverzekeringen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vermogen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hypothecair krediet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consumptief krediet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pensioenverzekeringen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### \*toelichting

Vanaf 1 januari 2017 moet iedereen die advies geeft in een bepaalde productgroep, hiervoor een geldig Wft- diploma hebben (behaald in de periode 1 januari 2014 – 1 januari 2017). Kijk in het register [www.afm.nl/register](http://www.afm.nl/register) om te checken welke adviesvergunning u heeft. U kunt uw vergunning eventueel [aanpassen in het digitaal loket](#)

Indien bij vorige vraag minimaal 1x nee is aangevinkt in de 2e kolom (dus niet alle adviseurs voldoen aan de diplomaplicht), dan deze vraag:

U heeft aangegeven dat niet alle adviseurs die in een bepaalde productgroep adviseren, voldoen aan de diplomaplicht. U kunt hier een korte toelichting daarop geven.

< ..open veld, max 300 tekens...>

Vraag alleen stellen als onderneming medewerkers in (loon)dienst heeft (3.1.1 = 1) en/of samenwerkt met freelancers (3.1.2 = 1) en/of samenwerkt met uitzendkrachten (3.1.3 = 1) en/of valt binnen Cluster Callcenter Intern (2.10 = 1) en/of samenwerkt met adviseurs

**Vraag 3.6 – Variabele beloning**

**Multi coded**

Werd (een deel van) de medewerkers (directieleden, (mede)beleidsbepalers, freelancers, uitzendkrachten en medewerkers algemeen) van uw onderneming over 2016 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 (\*exclusive)

Vraag alleen stellen als een medewerker een variabele beloning kon ontvangen (3.6 = 1, 2)  
 Adviseurs binnendienst en buitendienst afhankelijk van uitkomst vraag 3.3 (3.3 binnendienstmedewerkers buitendienstmedewerkers gemiddeld (1 januari 2016 en 31 december 2016) > 0, antwoordoptie tonen)  
 Callcentermedewerkers: vraag alleen stellen aan ondernemingen met een intern of extern callcenter (2.10 = 1, 2)  
 Freelancers: vraag alleen stellen aan ondernemingen die samenwerken met freelancers (3.2 = 1)  
 Uitzendkrachten: vraag alleen stellen aan ondernemingen die samenwerken met uitzendkrachten (3.3 = 1)  
 Categorie 'Overige medewerkers' altijd weergeven.

**Vraag 3.7 – Variabele beloning**

**Matrix**

U gaf aan dat uw onderneming over 2016 aan (een deel van) de medewerkers een (deels) variabele beloning heeft toegekend.

Geef aan voor verschillende categorieën medewerkers binnen uw onderneming of zij een deels variabele beloning konden ontvangen.

*Eén antwoord per categorie medewerker mogelijk*

	<b>Uitsluitend vaste beloning</b>	<b>(Deels) variabele beloning</b>
(Mede) Beleidsbepaler(s) / Directieleden (personen die de leiding hebben over de onderneming. Deze personen zijn getoetst door de AFM.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adviseur(s) binnendienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adviseur(s) buitendienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Callcentermedewerker(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freelancer(s)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Uitzendkracht(en)

Overige medewerkers

**Toelichting:**

Indien uw onderneming freelancers of uitzendkrachten beloofde op basis van het aantal opdrachten of facturen, geldt dit als een (deels) variabele beloning.

Vraag alleen stellen als een medewerker een variabele beloning kon ontvangen (3.6 = 1, 2)

**Vraag 3.8 – Variabele beloning**

**Multi coded**

U gaf aan dat uw onderneming over 2016 aan (een deel van) de medewerkers een (deels) variabele beloning heeft toegekend.

Geef aan hoeveel procent van het vaste deel van het bruto salaris gemiddeld aan variabele beloning is toegekend over 2016 op ondernemingsniveau.

%

**Toelichting:**

De definitie van variabele beloning is uiteengezet in artikel 1:111 en artikel 1:121 lid 1 Wet op het financieel toezicht (Wft) en de bijbehorende toelichting.

Dus: als een medewerker in totaal € 60.000 aan bruto salaris heeft ontvangen, waarvan € 10.000 aan variabele beloning, dan betreft het gevraagde percentage hier € 10.000/€ (€ 60.000 - € 10.000) = 20%.

Vraag alleen stellen als een medewerker een variabele beloning kon ontvangen (3.6 = 1, 2)

Enkel categorieën weergeven waarvoor is aangegeven dat zij een (deels) variabele beloning konden ontvangen (3.7)

**Vraag 3.9 – Variabele beloning**

**Matrix**

Geef per categorie medewerker aan wat de gemiddelde variabele beloning was die is toegekend over 2016. Geef daarnaast aan wat de hoogste percentuele variabele beloning was binnen die categorie.

*Eén antwoord per categorie medewerker mogelijk*

(Mede) Beleidsbepaler(s) / Directieleden  
(personen die de leiding hebben over de onderneming. Deze personen zijn getoetst door de AFM.)

Adviseur(s) binnendienst

**Gemiddelde variabele  
beloning binnen  
categorie**

**Hoogste individuele  
variabele beloning  
binnen categorie**

%

%

%

%

Adviseur(s) buitendienst	%	%	
Callcentermedewerker(s)	%	%	
Freelancer(s)	%	%	
Uitzendkracht(en)	%	%	
Overige medewerkers	%	%	

**Toelichting:**

Indien uw onderneming freelancers of uitzendkrachten beloonde op basis van het aantal opdrachten of facturen, geldt dit als een (deels) variabele beloning.

*Vraag alleen stellen als een categorie medewerker een variabele beloning >20% kon ontvangen (3.9)*

*Enkel de categorieën weergeven waarvoor waarde hoogste individuele beloning in vraag 3.9 (kolom 2)>20%*

**Vraag 3.10 Variabele beloning**

**Matrix**

U gaf aan dat uw onderneming over 2016 meer dan 20% variabele beloning heeft toegekend aan individuele medewerkers.

Aan hoeveel medewerkers heeft uw onderneming over 2016 een beloning toegekend die hoger was dan 20% van het vaste brutosalaris?

	<b>Aantal medewerkers met een variabele beloning boven de 20%</b>
(Mede) Beleidsbepaler(s) / Directieleden	#
Adviseur(s) binnendienst	#
Adviseur(s) buitendienst	#
Callcentermedewerker(s)	#
Freelancer(s)	#
Uitzendkracht(en)	#
Overige medewerkers	#

*Vraag alleen stellen als een categorie medewerker een variabele beloning >20% kon ontvangen (3.9)*

**Vraag 3.11 Variabele beloning**

**Matrix**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 meer dan 20% variabele beloning heeft toegekend aan [# personen uit vraag 3.10] individuele medewerkers.

Een variabele beloning van boven de 20% is, op een aantal uitzonderingen na, met de introductie van de Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen (Wbfo) op 7 februari 2015 niet langer toegestaan. Voor meer informatie over de Wbfo, [klik hier](#).

Kruis aan van welke van de uitzondering categorieën van de Wbfo uw onderneming gebruik maakt. Indien u gebruik maakt van een uitzonderingscategorie, geef dan aan voor hoeveel medewerkers binnen uw onderneming hiervan gebruik wordt gemaakt.

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- De uitzondering onder Artikel 1:121 lid 2 Wft:

Dit lid ziet op medewerkers werkzaam onder verantwoordelijkheid van de onderneming in Nederland, waarvan de beloning niet of deels volgt uit een cao.

Als de beloning van de medewerker niet wordt bepaald door een cao mag een variabele beloning hoger dan 20% worden toegekend, als wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden. Zo mag nooit meer variabele beloning dan 100% van de vaste beloning worden toegekend op individuele basis en mag de gemiddelde variabele beloning van alle werknemers niet meer bedragen dan 20%.

Voor ... medewerkers wordt van deze uitzondering gebruik gemaakt.

- De uitzondering onder Artikel 1:121 lid 3 Wft:

Indien een natuurlijke persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van de financiële onderneming in hoofdzaak buiten Nederland werkzaam is (of te wel ten minste 50% van de gewerkte uren buiten Nederland worden gewerkt) kan een onderneming aan deze persoon een hogere variabele beloning toekennen

Voor ... medewerkers wordt van deze uitzondering gebruik gemaakt. <sup>2</sup>

- De uitzondering onder Artikel 1:121 lid 4 Wft:

Wanneer de persoon werkzaam is in een staat die geen lidstaat is, kan, op grond van het vierde lid, een maximale variabele beloning van 200% van de vaste beloning op jaarbasis worden toegekend.

Voor ... medewerkers wordt van deze uitzondering gebruik gemaakt.

- De uitzondering onder Artikel 1:121 lid 5 Wft:

Dit lid kan van toepassing zijn op de moedermaatschappij van een groep met een internationaal karakter en zetel in Nederland.

Voor ... medewerkers wordt van deze uitzondering gebruik gemaakt.

Vraag alleen stellen als een categorie medewerker een variabele beloning >20% kon ontvangen (3.9)  
Enkel de categorieën weergeven waarvoor waarde in vraag 3.9 >20%

### Vraag 3.12 Variabele beloning

Matrix

U gaf aan dat uw onderneming gebruik maakt van één of meerdere de uitzonderingen onder Artikel 1:121 Wft.

Geef hieronder per categorie medewerker aan of er gebruik is gemaakt van de uitzonderingen onder Artikel 1:121 Wft. Indien categorie "Overige medewerkers" van toepassing is, graag specificeren om wat voor type functies het gaat.

*Meer antwoorden mogelijk*

	<b>Gebruik gemaakt van uitzonderingen onder Artikel 1:121 Wft.</b>	
(Mede) Beleidsbepaler(s) / Directieleden <i>(personen die de leiding hebben over de onderneming. Deze personen zijn getoetst door de AFM.)</i>	<input type="checkbox"/>	
Adviseur(s) binnendienst	<input type="checkbox"/>	
Adviseur(s) buitendienst	<input type="checkbox"/>	
Callcentermedewerker(s)	<input type="checkbox"/>	
Freelancer(s)	<input type="checkbox"/>	
Uitzendkracht(en)	<input type="checkbox"/>	
Overige medewerkers	<input type="checkbox"/>	<i>Namelijk, "open tekstveld"</i>



## Deel 4: Samenwerkingsverbanden van uw onderneming en overnames

Deel 4 gaat over de samenwerkingen en overeenkomsten die uw onderneming had met andere (financiële) ondernemingen, zoals leadproviders, (onder)bemiddelaars, serviceproviders en aanbieders.

*Programmeur: voor Cluster Uitsluitend Advies antwoordoptie 'Onderbemiddelaars', 'Bemiddelaars' en 'Serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten' niet tonen*

### Vraag 4.1 – Samenwerkingsverbanden

Matrix

Werkte uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samen met...?

*Eén antwoord per regel mogelijk*

	Ja	Nee
Ondernemingen die uw onderneming leads verstrekten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onderbemiddelaars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemiddelaars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Incassobureaus en/of factoringmaatschappijen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Vraag 4.2 – (Klant)portefeuilles/pensioencontracten overgenomen

Single coded

Heeft uw onderneming in 2016 (klant)portefeuilles/pensioencontracten van andere financiële dienstverleners overgenomen?

- Ja
- Nee

#### Toelichting:

Onder overgenomen klantportefeuilles wordt verstaan het totaal van bemiddelde producten (waaronder onder meer verzekeringen, hypotheek en/of pensioenproducten), dat op enig moment van de ene financieel dienstverlener naar de andere overgaat. Onder pensioencontract wordt in dit kader verstaan de collectieve overeenkomst, die een werkgever na advies/bemiddeling van de financieel dienstverlener met een aanbieder aangaat ten behoeve van het pensioen van zijn personeel en dat op enig moment van de ene financieel dienstverlener naar de andere overgaat.

Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met leadproviders (4.1.1 = 1)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

#### Vraag 4.3 – Aantal samenwerkende leadproviders

Numeric (max. 20)

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met ondernemingen die uw onderneming leads verstrekken.

Van hoeveel ondernemingen heeft uw onderneming in 2016 leads ontvangen?

Vul hieronder het aantal leadproviders in

Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met leadproviders (4.1.1 = 1)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

#### Vraag 4.4 – Aantal ontvangen leads

Numeric (max. 100.000)

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met ondernemingen die uw onderneming leads verstrekken.

Hoeveel leads heeft uw onderneming in 2016 in totaal ontvangen van deze ondernemingen?

Vul hieronder het aantal leads in

#### Toelichting:

Een lead is informatie over een potentiële klant (prospect) die wordt doorgegeven aan een financiële dienstverlener. Deze lead bevat in ieder geval niet meer dan de naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van de potentiële klant.

Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met leadproviders (4.1.1 = 1)

#### Vraag 4.5 – Type leads

Single coded

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 samenwerkte met leadproviders.

Heeft uw onderneming in 2016 betaald voor de ontvangen leads of waren deze gratis?

Eén antwoord mogelijk

- Alleen gratis
- Alleen betaald
- Beide, maar voornamelijk gratis
- Beide, maar voornamelijk betaald
- Evenveel gratis als betaald

Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met onderbemiddelaars (4.1.2 = 1) en behoort tot Cluster Pure Serviceprovider en Gemengde Serviceprovider

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 4.6 – Aantal samenwerkende onderbemiddelaars**

**Numeric (max. 1000)**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met onderbemiddelaars.

Met hoeveel onderbemiddelaars werkte uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samen?

*Vul hieronder het aantal onderbemiddelaars in*

Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met onderbemiddelaars (4.1.2 = 1) en behoort tot Cluster Pure Serviceprovider en Gemengde Serviceprovider

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 4.7 – Aantal onderbemiddelingen via uw onderneming**

**Numeric**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met onderbemiddelaars.

Hoeveel overeenkomsten hebben onderbemiddelaars in 2016 via uw onderneming gerealiseerd?

*Vul hieronder het aantal overeenkomsten in*

**Toelichting:**

Indien u geen exacte cijfers beschikbaar heeft, volstaat een nauwkeurige schatting.

Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met bemiddelaars (4.1.3 = 1) en behoort tot Cluster Pure Gevolmachtigd Agent of Cluster Gemengde Gevolmachtigd Agent

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 4.8 – Aantal samenwerkende onderbemiddelaars**

**Numeric (max. 1000)**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met bemiddelaars.

Met hoeveel bemiddelaars werkte uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samen?

*Vul hieronder het aantal bemiddelaars in*

*Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met bemiddelaars (4.1.3 = 1) en behoort tot Cluster Pure  
Gevolmachtigd Agent of Cluster Gemengde Gevolmachtigd Agent  
Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 4.9 – Aantal bemiddelingen via uw onderneming**

**Numeric**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met bemiddelaars.

Hoeveel overeenkomsten (bemiddelingen die tot een polis hebben geleid) hebben bemiddelaars via uw onderneming gerealiseerd in 2016?

*Vul hieronder het aantal overeenkomsten in*

**Toelichting:**

Indien u geen exacte cijfers beschikbaar heeft, volstaat een nauwkeurige schatting.

*Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten (4.1.4 = 1)  
Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 4.10 – Aantal samenwerkende serviceproviders/gevolmachtigd agenten**

**Numeric**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten.

Met hoeveel serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten werkte uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samen?

*Vul hieronder het aantal serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten in*

*Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten (4.1.4 = 1)  
Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 4.11 – Aantal nieuwe overeenkomsten via uw onderneming**

**Numeric**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten.

Hoeveel nieuwe overeenkomsten (dus geen prolongaties/verlengingen of bestaande overeenkomsten) heeft uw onderneming via serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten gesloten in 2016?

*Vul hieronder het aantal bemiddelingen door serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten in*

---

**Toelichting:**

Indien u geen exacte cijfers beschikbaar heeft, volstaat een nauwkeurige schatting.

---

*Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkt met serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten (4.1.4 = 1)*

*Programmeur: geef zoveel antwoordvelden als nodig o.b.v. 4.10 met een maximum van 5*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 4.12 – Meest gebruikte serviceprovider/gevolmachtigd agent**

**Numeric**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met serviceproviders en/of gevolmachtigd agenten.

Via welke serviceprovider(s) en/of gevolmachtigd agent(en) heeft uw onderneming in 2016 de meeste producten afgesloten?

*Vul hieronder de naam van de serviceprovider en/of gevolmachtigd agent in*


---

Vraag niet stellen aan Cluster Uitsluitend Advies (o.b.v. 1.5)

Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest (antwoorden 1.4) en specifieke activiteiten die onderneming ontplooid heeft (antwoorden vraag 1.6)

#### 4.13+14 Aanstellingen bij aanbieders per product

Matrix (max. 50)

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 actief was binnen onderstaande productgroepen.

Geef per productgroep waarin uw onderneming actief was in 2016 aan hoeveel aanstellingen/samenwerkingsovereenkomsten uw onderneming op peildatum 31 december 2016 had bij aanbieders en van hoeveel aanstellingen uw onderneming actief gebruik heeft gemaakt in 2016.

*Vul hieronder de aantallen in*

<b>Productgroep</b>	<b>Aantal aanstellingen</b>	<b>Aantal actieve aanstellingen</b>
Consumptief krediet	#	#
Hypothecair krediet	#	#
Schadeverzekeringen particulier	#	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#	#
Vermogen (excl. beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#	#
Beleggingsverzekeringen	#	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#	#
Uitvaartverzekeringen	#	#
Beleggingsverzekeringen	#	#
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	#	#
Zorgverzekeringen	#	#
Pensioenverzekeringen	#	#
Premiepensioenvorderingen	#	#
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime	#	#

Mijn onderneming is (tevens) beursmakelaar

**Toelichting:**

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 rechtsreeks als via een serviceprovider voor eenzelfde aanbieder mag bemiddelen, telt u deze als één aanstelling. Onder actief wordt hier verstaan dat uw onderneming minimaal één product heeft bemiddeld en/of minimaal één product in beheer heeft via de aanstelling.

Let op: uw onderneming kan een aanstelling hebben bij één aanbieder voor bijvoorbeeld 5 productgroepen. U telt dan bij elke productgroep een aanstelling deze ene aanbieder. Vervolgens geeft u per aanstelling per productgroep aan of deze aanstelling actief is. U kunt nooit meer actieve aanstellingen dan aanstellingen hebben per productgroep.

Indien uw onderneming bij één aanbieder een aanstellingsovereenkomst heeft voor zowel schadeverzekeringen als vermogen, dan telt dit als 1 aanstellingsovereenkomst bij schadeverzekeringen en 1 aanstellingsovereenkomst voor vermogen.

Als u in het verleden een aanstelling had bij een aanbieder die intussen is opgegaan/overgenomen door een andere aanbieder, telt de oude aanstellingsovereenkomst mee als één aanstelling bij de overnemende aanbieder.

Als de bemiddelaar aanstellingen heeft bij één aanbieder voor verschillende productgroepen telt u het aantal aanstellingen per productgroep.

Indien uw onderneming geen gebruik heeft gemaakt van aanstellingen bij aanbieders, vult u dan 0 in.

Bemiddelingen via de beurs tellen niet mee in het aantal en/of actieve aanstellingen.

*Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met incassobureaus en/of factoringmaatschappijen (4.1.5 = 1)  
Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 4.15 – Aantal samenwerkende incassobureaus/factoring**

**Numeric (max. 10)**

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met incassobureaus en/of factoringmaatschappijen.

Met hoeveel incassobureaus en/of factoringmaatschappijen werkte uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samen?

*Vul hieronder het aantal incassobureaus en/of factoringmaatschappijen in*

#
---

Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met incassobureaus en/of factoringmaatschappijen (4.1.5 = 1)

**Vraag 4.16 – Type afgenomen dienst incassobureaus/factoringmaatschappijen** Multi coded

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met incassobureaus en/of factoringmaatschappijen.

Van welke dienstverlening maakte uw onderneming in 2016 gebruik bij incassobureaus en/of factoringmaatschappijen?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Incasso premie
- Incasso nota voor advies (en bemiddeling)
- Incasso nota voor serviceabonnement
- Koop vordering / bevoorschotting
- Incasso ten behoeve van problematische schuldenaren

Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met incassobureaus en/of factoringmaatschappijen (4.1.5 = 1)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 4.17 – Aantal uitbestedde incassotrajecten / verkochte vorderingen** Numeric

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met incassobureaus en/of factoringmaatschappijen.

Hoeveel vorderingen heeft uw onderneming in 2016 in totaal in laten innen door of verkocht aan incassobureaus en/of factoringmaatschappijen?

*Vul hieronder het aantal vorderingen in*

Vraag alleen stellen als onderneming samenwerkte met incassobureaus en/of factoringmaatschappijen (4.1.5 = 1)

Programmeur: geef zoveel antwoordvelden als nodig o.b.v. 4.15 met een maximum van 3

**Vraag 4.18 – Meest impactvolle samenwerkingsverbanden** Open

U gaf aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samenwerkte met incassobureaus en/of factoringmaatschappijen.

Met welke incassobureau(s) en/of factoringmaatschappij(en) werkte uw onderneming op peildatum 31 december 2016 samen?

*Vul hieronder de naam van het incassobureau en/of factoringmaatschappij in*




**Toelichting:**

Indien uw onderneming in 2016 met meer dan 3 incassobureaus en/of factoringmaatschappijen samenwerkte, vult u dan de 3 incassobureaus en/of factoringmaatschappijen in waaraan uw onderneming de meeste vorderingen heeft verkocht of die uw onderneming het vaakst heeft ingeschakeld om facturen te incasseren.

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 4.19 – Aantal samenwerkingen beëindigd op eigen initiatief**

**Numeric (max. 10)**

Hoeveel samenwerkingsovereenkomsten met een aanbieder, serviceprovider en/of gevolmachtigd agent zijn er in 2016 op initiatief van uw onderneming beëindigd?

*Vul hieronder het aantal beëindigde samenwerkingsovereenkomsten in*

#
---

- Er zijn in 2016 op initiatief van mijn onderneming geen samenwerkingsovereenkomsten beëindigd

**Vraag 4.20 – Samenwerkingen beëindigd door business partner**

**Multi coded**

Zijn er in 2016 op initiatief van een business partner samenwerkingsovereenkomsten met uw onderneming beëindigd?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Nee, er zijn in 2016 geen samenwerkingsovereenkomsten met mijn onderneming beëindigd
- Ja, beëindigd door onvoldoende productie/afname van producten en/of diensten
- Ja, beëindigd omdat de partner met minder bemiddelaars wil gaan samenwerken
- Ja, beëindigd zonder opgave van reden
- Ja, beëindigd om een andere reden, namelijk...

--

*Vraag alleen stellen als er samenwerkingsovereenkomsten op initiatief van een business partner beëindigd zijn (4.20 = 2, 3, 4, 5) en per antwoordoptie uit 4.20 vervolgvragen voorleggen*

*Programmeur: relevante samenwerkingspartners in de kop bepalen o.b.v. 4.1 = 1 (m.u.v. 'aanbieders' aangezien deze code op alle ondernemingen van toepassing is) en relevante redenen voor beëindiging in de rij o.b.v. 4.20*

**4.21+22 – Type en aantal overeenkomsten beëindigd door business partners**

**Matrix**

U gaf aan dat er in 2016 op initiatief van uw business partner(s) samenwerkingsovereenkomsten met uw onderneming zijn beëindigd.

Geef voor elke beëindigingsredenen aan welk type business partners de samenwerkingsovereenkomst heeft beëindigd en wat het aantal beëindigde overeenkomsten per type was.

*Vul hieronder uw antwoorden in*

**Samenwerkingen opgezegd door business partner**

**Type business partners**

**Aantal beëindigde overeenkomsten**

Beëindigd door onvoldoende productie/afname van producten en/of diensten

- Aanbieder
- Leadprovider
- (Onder)bemiddelaar
- Serviceprovider en/of gevolmachtigd agent
- Incassobureau en/of factoringmaatschappij

#

Beëindigd omdat de partner met minder bemiddelaars wil gaan samenwerken

- Aanbieder
- Leadprovider
- (Onder)bemiddelaar
- Serviceprovider en/of gevolmachtigd agent
- Incassobureau en/of factoringmaatschappij

#

Beëindigd zonder opgave van reden

- Aanbieder
- Leadprovider
- (Onder)bemiddelaar
- Serviceprovider en/of gevolmachtigd agent
- Incassobureau en/of factoringmaatschappij

#

Beëindigd om een andere reden, namelijk...

- Aanbieder
- Leadprovider
- (Onder)bemiddelaar
- Serviceprovider en/of gevolmachtigd agent
- Incassobureau en/of factoringmaatschappij

#

Vraag alleen stellen als onderneming in 2016 (klant)portefeuilles/pensioencontracten overgenomen heeft (4.2 = 1)  
Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 4.23 – Aantal overgenomen (klant)portefeuilles**

**Numeric**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 één of meerdere (klant)portefeuilles/pensioencontracten van andere financiële dienstverleners heeft overgenomen.

Hoeveel (klant)portefeuilles/pensioencontracten van andere financiële dienstverleners heeft uw onderneming in 2016 overgenomen?

*Vul hieronder het aantal (klant)portefeuilles/pensioencontracten in*

**Toelichting:**

Onder overgenomen klantportefeuilles wordt verstaan het totaal van bemiddelde producten (waaronder onder meer verzekeringen, hypotheek en/of pensioenproducten), dat op enig moment van de ene financieel dienstverlener naar de andere overgaat. Dit totaal telt als één klantportefeuille. Onder pensioencontract wordt in dit kader verstaan de collectieve overeenkomst, die een werkgever na advies/bemiddeling van de financieel dienstverlener met een aanbieder aangaat ten behoeve van het pensioen van zijn personeel en dat op enig moment van de ene financieel dienstverlener naar de andere overgaat. Elk contract met een werkgever telt als één pensioencontract.

Vraag alleen stellen als onderneming in 2016 (klant)portefeuilles/pensioencontracten overgenomen heeft (4.2 = 1)  
Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 4.24 – Aantal klanten in (klant)portefeuilles**

**Numeric**

Hoeveel klanten zaten er in totaal in de in 2016 door uw onderneming overgenomen (klant)portefeuille(s)/pensioencontracten van andere financiële dienstverleners?

*Vul hieronder het aantal klanten in*

## Deel 5: De (klant)portefeuille en het verdienmodel van uw onderneming

Deel 5 gaat over het verdienmodel van uw onderneming. De vragen gaan over waar uw onderneming haar geld mee verdiende, bij welke productgroepen het zwaartepunt lag en op welke manier uw onderneming beloond werd voor verleende diensten.

*Programmeur: productgroepen invullen a.d.h.v. conversiematrix*

### Verificatie afgeleide dienstverleningsvragen

Text

#### Voordat u begint:

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 actief was binnen de productgroepen in de linkerkolom van onderstaande tabel. Wij leiden hier uit af dat uw dienstverlening zich richtte op de dienstverleningsvragen van de klant die in de rechterkolom zijn weergegeven.

Indien deze interpretatie niet klopt, heeft u mogelijk een product-/dienstcombinatie waarin uw onderneming actief is niet aangekruist in vraag 1.4. Ga terug naar deel 1 indien dit het geval is. Mogelijk moet u hierdoor wel aanvullende vragen beantwoorden in deel 2 en 4.

Productgroep	Afgeleide dienstverleningsvraag
Schadeverzekeringen particulier en/of zorgverzekeringen	Schaderisico's afdekken particulier (schade en/of zorg)
Schadeverzekeringen zakelijk	Schaderisico's afdekken zakelijk
Hypothecair krediet (optioneel in combinatie met Vermogen, Inkomensverzekeringen, Beleggingsobjecten en/of Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime Optioneel in combinatie met Vermogen en/of Betalingsbeschermers	Hypotheekvraag
Pensioenverzekeringen en/of Premiepensioenvorderingen	Pensioen werkgever
Beleggingsobjecten, Vermogen, Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime	Opbouw vermogen
Inkomensverzekeringen en/of Vermogen	Risico's afdekken (impactvolle of provisieverbod producten)
Consumptief krediet Optioneel in combinatie met Vermogen en/of Inkomensverzekeringen (Betalingsbeschermers)	Geld lenen

In dit gedeelte van deel 5 vragen wij u naar de omvang van de (klant)portefeuille en de ondernomen activiteiten in de (klant)portefeuille in 2016.

Vraag alleen stellen als onderneming activiteiten uitvoerde in Uitsluitend Advies, Advies en Bemiddeling en Execution-only/uitsluitend bemiddeling (o.b.v. 1.5)

Programmeur: toon alleen dienstverleningsvragen waarin onderneming actief was (o.b.v. conversiematrix T4/T9)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

### Vraag 5.1 – Aantal verstrekte adviezen

Matrix

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 actief was binnen productgroepen waaruit de onderstaande dienstverleningsvragen zijn afgeleid.

Geef voor elk van onderstaande dienstverleningsvragen aan hoeveel adviezen (in de zin van de Wft) uw onderneming in 2016 heeft verstrekt.

Vul hieronder het aantal adviezen per dienstverleningsvraag in

	Aantal adviezen
Hypotheekvraag	#
Pensioen werkgever	#
Opbouw vermogen	#
Risico's afdekken (impactvolle of provisieverbod producten)	#
Geld lenen	#

#### Toelichting:

Indien u geen exacte aantallen kunt specificeren, volstaat een schatting.

Het is voor het beantwoorden van de vraag niet relevant of een advies daadwerkelijk door de klant is opgevolgd en heeft geleid tot het afsluiten van een product.

Raadpleeg ook de definitie van adviseren (in de zin van de Wft) in de begrippenlijst. WGA-hiaatverzekeringen en WIA-verzekeringen vallen niet onder de dienstverleningsvraag risico's afdekken.

Vraag alleen stellen als onderneming activiteiten uitvoerde in Advies en Bemiddeling of Execution-only/uitsluitend bemiddeling (o.b.v. 1.5)

Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest in Advies en Bemiddeling en Execution-only/uitsluitend bemiddeling (o.b.v. 1.5) en specifieke activiteiten die onderneming ontplooid heeft (antwoorden vraag 1.6)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

### Vraag 5.2 – Gesloten producten

Numeric (max. 100.000)

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 bemiddelingsactiviteiten ondernam binnen onderstaande productgroepen.

Hoeveel nieuwe producten (dus geen prolongaties/verlengingen of bestaande overeenkomsten) heeft uw onderneming in 2016 afgesloten?

Vul hieronder voor elke productgroep het aantal in

	Aantal gesloten producten
Beleggingsobjecten	#
Consumptief krediet	#
Hypothecair krediet	#
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	#
Schadeverzekeringen particulier	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#
Vermogen (excl. beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#
Beleggingsverzekeringen	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#
Uitvaartverzekeringen	#
Beleggingsverzekeringen	#
Zorgverzekeringen	#
Pensioenverzekeringen	#
Premiepensioenvorderingen	#

**Toelichting:**

Indien u geen exacte aantallen kunt specificeren, volstaat een schatting.

Heeft uw onderneming pakketpolissen in (klant)portefeuille, die u niet per dekkingsmodule uit kunt splitsen?

Probeer 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.

*Vraag alleen stellen als onderneming activiteiten uitvoerde in Execution-only/uitsluitend bemiddeling (o.b.v. 1.5)  
 Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest in Execution-only/uitsluitend bemiddeling en een product voor is afgesloten (o.b.v. 1.5 en 5.2) en specifieke activiteiten die onderneming ontplooid heeft (antwoorden vraag 1.6)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 execution-only/uitsluitend bemiddeling diensten verleende binnen onderstaande productgroepen.

Hoeveel van de in 2016 nieuw afgesloten producten (dus geen prolongaties/verlengingen of bestaande overeenkomsten) zijn via het execution-only/uitsluitend bemiddeling kanaal van uw onderneming afgesloten?

*Vul hieronder voor elk productgroep het aantal in*

	<b>Aantal gesloten producten via execution-only/uitsluitend bemiddeling kanaal</b>
Beleggingsobjecten	#
Consumptief krediet	#
Hypothecair krediet	#
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	#
Schadeverzekeringen particulier	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#
Vermogen (excl. beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#
Beleggingsverzekeringen	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#
Uitvaartverzekeringen	#
Beleggingsverzekeringen	#
Zorgverzekeringen	#
Pensioenverzekeringen	#
Premiepensioenvorderingen	#

---

**Toelichting:**

Indien u geen exacte aantallen kunt specificeren, volstaat een schatting.

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.

---

*Vraag alleen stellen als onderneming activiteiten uitvoerde als Gevolmachtigd Agent (o.b.v. 1.5)*

*Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest in Volmacht (o.b.v. 1.5) en specifieke activiteiten die onderneming ontplooid heeft (antwoorden vraag 1.6)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 5.4 – Gesloten producten als gevolmachtigd agent****Numeric (max. 100.000)**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 diensten verleende als gevolmachtigd agent binnen onderstaande productgroepen.

Hoeveel producten heeft uw onderneming in 2016 afgesloten als gevolmachtigd agent?

*Vul hieronder voor elk productgroep het aantal in*

	<b>Aantal gesloten producten als gevolmachtigd agent</b>
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	#
Schadeverzekeringen particulier	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#
Vermogen (excl. overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#
Uitvaartverzekeringen	#
Zorgverzekeringen	#
Pensioenverzekeringen	#
Premiepensioenvorderingen	#

---

**Toelichting:**

Indien u geen exacte aantallen kunt specificeren, volstaat een schatting.

---



Heeft uw onderneming pakketpolissen in (klant)portefeuille, die u niet per dekkingsmodule uit kunt splitsen? Probeer 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.

*Vraag alleen stellen als 'uitsluitend beheer', 'advies en bemiddeling' en/of 'execution-only/uitsluitend bemiddeling' minimaal 1 keer is aangegeven in 1.5*

*Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest in Beheer, Advies en Bemiddeling en/of Execution-only/uitsluitend bemiddeling (o.b.v. 1.5) en specifieke activiteiten die onderneming ontplooid heeft (antwoorden vraag 1.6)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

### Vraag 5.5 – Producten in beheer

Numeric

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 producten in beheer had binnen onderstaande productgroepen.

Hoeveel producten had uw onderneming op peildatum 31 december 2016 in beheer?

*Vul hieronder voor elke productgroep het aantal in*

	Aantal producten in beheer
Consumptief krediet	#
Hypotheccair krediet	#
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	#
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	#
Schadeverzekeringen particulier	#
Schadeverzekeringen zakelijk	#
Vermogen (excl. beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	#
Beleggingsverzekeringen	#
Overlijdensrisicoverzekeringen	#
Uitvaartverzekeringen	#
Zorgverzekeringen	#
Pensioenverzekeringen	#
Premiepensioenvorderingen	#
Beleggingsobjecten	#

---

**Toelichting:**

Indien u geen exacte aantallen kunt specificeren, volstaat een schatting.

Heeft uw onderneming pakketpolissen in (klant)portefeuille, die u niet per dekkingsmodule uit kunt splitsen? Probeer 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.

---

*Vraag alleen stellen aan ondernemingen die in 2016 actief waren in Premiepensioenvorderingen en pensioenverzekeringen (1.6 = 12, 13)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 5.6 – Tweede pijler pensioencontracten****Numeric (max. 1000)**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 financiële diensten verleende in premiepensioenvorderingen en pensioenverzekeringen.

Hoeveel tweede pijler pensioencontracten (collectieve pensioenregelingen) had uw onderneming op peildatum 31 december 2016 in de (klant)portefeuille?

*Vul hieronder het aantal tweede pijler pensioencontracten in*

---

**Toelichting:**

Indien u geen exacte aantallen kunt specificeren, volstaat een schatting.

Een collectiviteit telt als één klant. De pensioenregeling voor uw eigen medewerkers telt u hier niet mee.

---

*Vraag alleen stellen aan ondernemingen die in 2016 actief waren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (1.6 = 10, 12, 13)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 5.7 – Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen****Numeric (max. 10.000)**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 financiële diensten verleende onder de vrijstelling voor deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (Nationaal Regime).

Hoeveel orders voor deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen heeft uw onderneming in 2016 geplaatst?

*Vul hieronder het aantal orders in*

---

**Toelichting:**

Indien u geen exacte aantallen kunt specificeren, volstaat een schatting.

---

Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest (antwoorden 1.6)

Programmeur: voor Segment Uitsluitend Advies vervalt kolom 'provisie/commissie van aanbieder/volmachtgever'

### Vraag 5.8 – Beloning advies en bemiddeling

Matrix

In het eerste gedeelte van deel 5 vroegen wij u naar de omvang van de (klant)portefeuille en de ondernomen activiteiten in de (klant)portefeuille in 2016. In het deel hierna vragen wij u naar de omzet die u heeft gerealiseerd binnen uw (klant)portefeuille en de ondernomen activiteiten.

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 actief was binnen onderstaande productgroepen.

Op welke wijze werd uw onderneming op peildatum 31 december 2016 beloond voor advies, bemiddeling (inclusief beheer) en/of volmacht dienstverlening?

*Meer antwoorden per productgroep mogelijk*

	Rekening aan de klant	Provisie/commissie van aanbieder / volmachtgever
Consumptief krediet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hypothecair krediet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inkomensverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schadeverzekeringen particulier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schadeverzekeringen zakelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vermogen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zorgverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pensioenverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Premiepensioenvorderingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Toelichting:**

Voor serviceabbonementen geldt dat enkel serviceabbonementen die in het kader van schaderisico's afdekken (zakelijk en/of particulier) worden afgesloten worden beschouwd als 'Rekening aan de klant'.

Onder klanten wordt niet bedoeld; andere financiële ondernemingen, zoals bemiddelaars en onderbemiddelaars. De klanten zijn hier afhankelijk van de dienstverlening die u aanbiedt. Dat kan een werkgever zijn in het geval van een collectief pensioenvraagstuk of een particuliere klant in het geval van een hypotheekvraag.

Vraag alleen stellen als onderneming activiteiten uitvoerde in Uitsluitend Advies, Advies en Bemiddeling en/of Volmacht (o.b.v. 1.5) en als onderneming een rekening aan de klant stuurt voor schadeverzekeringen particulier en/of zakelijk (5.8.1 = 4, 5)

Programmeur: toon alleen dienstverleningsvragen waarin onderneming actief was (o.b.v. conversiematrix T4/T9)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

### Vraag 5.9 – Totaal gefactureerd voor advies en bemiddeling

Numeric

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 actief was binnen productgroepen waaruit de onderstaande dienstverleningsvragen zijn afgeleid. Daarnaast gaf u aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 beloofd werd voor deze financiële dienstverlening door de vergoeding in rekening te brengen bij de klant.

Geef voor elke dienstverleningsvraag het totaal aan gefactureerde bedragen aan dat uw onderneming in 2016 in rekening bracht bij de klant voor advies, bemiddeling en/of volmacht dienstverlening.

*Vul hieronder voor elke dienstverleningsvraag het bedrag in (rond het bedrag af op hele euro's)*

Dienstverleningsvraag	Totaal gefactureerd voor advies, bemiddeling en/of volmacht dienstverlening (excl. BTW*)
Schaderisico's afdekken particulier (schade en/of zorg)	€
Schaderisico's afdekken zakelijk	€

- \* Exclusief BTW
- Exclusief (aan de aanbieder af te dragen) premies
- Exclusief provisie en commissie
- Exclusief eventuele assurantebelasting
- **Inclusief** nazorg- en serviceabbonementen

---

#### Toelichting:

Het gaat bij deze vraag om gefactureerde bedragen, niet om uiteindelijk gerealiseerde omzet.

---

Vraag niet stellen als onderneming behoort tot Cluster Uitsluitend Beheer (o.b.v. 1.5)

Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest in Uitsluitend advies, Advies en bemiddeling, Execution-only/uitsluitend bemiddeling (o.b.v. 1.5) en specifieke activiteiten die onderneming ontplooid heeft (antwoorden vraag 1.6)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 5.10 – Totale gefactureerde omzet uit financiële diensten**

**Numeric**

Geef per productgroep aan wat het totaal aan gefactureerde omzet\* (anders dan de omzet uit provisie en commissie) was dat uw onderneming in 2016 in rekening bracht bij de klant voor advies, bemiddeling en beheer tezamen. Laat hierbij de totaal gefactureerde omzet uit nazorg- en serviceabbonementen buiten beschouwing.

- \* Inclusief BTW
- Exclusief (aan de aanbieder af te dragen) premies
- Exclusief provisie en commissie
- **Exclusief** nazorg- en serviceabbonementen

Vul hieronder voor elke productgroep het bedrag in (rond het bedrag af op hele euro's)

	<b>Totale gefactureerde omzet uit financiële diensten</b>
Consumptief krediet	€
Hypothecair krediet	€
Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	€
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	€
Schadeverzekeringen particulier	€
Schadeverzekeringen zakelijk	€
Vermogen (excl. beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	€
Beleggingsverzekeringen	€
Overlijdensrisicoverzekeringen	€
Uitvaartverzekeringen	€
Zorgverzekeringen	€
Pensioenverzekeringen	€

Premiepensioenvorderingen

€

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime

€

**Toelichting:**

Indien u voor werkzaamheden ten behoeve van meerdere productgroepen tegelijk een factuur stuurde volstaat een schatting van de gefactureerde bedragen over de verschillende productgroepen.

Indien uw onderneming alleen provisie en/of commissie ontving, vult u hier dan 0 in.

*Vraag alleen stellen als onderneming activiteiten uitvoerde in Advies & Bemiddeling en/of Execution-only/uitsluitend bemiddeling (o.b.v. 1.5) en beloond werd voor deze financiële dienstverlening door provisie/commissie van aanbieder/volmachtgever (5.8.1 = 1)*

*Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest in Advies en Bemiddeling, Execution-only/uitsluitend bemiddeling en Uitsluitend Beheer (o.b.v. 1.5) en specifieke activiteiten die onderneming ontplooid heeft (antwoorden vraag 1.4)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 5.11 – Provisie bemiddeling**

**Numeric**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 bemiddelingsdiensten verleende binnen onderstaande productgroepen. Daarnaast gaf u aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 beloond werd voor deze financiële dienstverlening door provisie van de aanbieder.

Geef per productgroep aan wat de totale provisie was die uw onderneming in 2016 heeft ontvangen van aanbieders of anderen dan de (eind)klant.

*Vul hieronder voor elke productgroep het bedrag in (rond het bedrag af op hele euro's)*

**Provisie**

Consumptief krediet

€

Hypothecair krediet

€

Inkomensverzekeringen (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)

€

Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

€

Schadeverzekeringen particulier

€

Schadeverzekeringen zakelijk

€

Vermogen (excl. beleggingsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)

€

Beleggingsverzekeringen

€

Overlijdensrisicoverzekeringen	€
Uitvaartverzekeringen	€
Zorgverzekeringen	€
Pensioenverzekeringen	€
Premiepensioenvorderingen	€
Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen – Nationaal regime	€

(\*en exclusief eventuele assurantiebelaasting)

**Toelichting:**

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

*Vraag alleen stellen als onderneming activiteiten uitvoerde als Gevolmachtigd Agent (o.b.v. 1.5) en beloond werd voor deze financiële dienstverlening door provisie/commissie van aanbieder/volmachtgever (5.8.2 = 1)*

*Programmeur: toon alleen productgroepen waarin onderneming in 2016 actief is geweest in Volmacht (o.b.v. 1.5) en specifieke activiteiten die onderneming ontplooid heeft (antwoorden vraag 1.4)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 5.12 – Commissie volmacht**

**Numeric**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 diensten verleende als gevolmachtigd agent binnen onderstaande productgroepen. Daarnaast gaf u aan dat uw onderneming op peildatum 31 december 2016 beloond werd voor deze financiële dienstverlening door commissie van de volmachtgever.

Geef per productgroep waarin u actief was aan wat de totale commissie was die uw onderneming in 2016 heeft ontvangen van aanbieders/risicodragers.

*Vul hieronder voor elke productgroep het bedrag in (rond het bedrag af op hele euro's)*

	<b>Volmachtcommissie (excl. BTW)</b>
Inkomensverzekering (excl. arbeidsongeschiktheidsverzekeringen)	€
Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	€
Schadeverzekeringen particulier	€
Schadeverzekeringen zakelijk	€

Vermogen (excl. overlijdensrisicoverzekeringen en uitvaartverzekeringen)	€
Overlijdensrisicoverzekeringen	€
Uitvaartverzekeringen	€
Zorgverzekeringen	€
Pensioenverzekeringen	€
Premiepensioenvorderingen	€

(\*en exclusief eventuele assurantiebelaasting)

**Toelichting:**

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

**Vraag 5.13 – Nazorg- of serviceabonnementen**

**Single coded**

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

Bood uw onderneming in 2016 nazorg- of serviceabonnementen aan?

- Ja
- Nee

**Toelichting:**

Nazorg- en periodieke onderhoudsdiensten op financiële producten die via een abonnement aan klanten worden aangeboden. Uitgangspunt is dat klanten niet dubbel betalen voor dezelfde dienstverlening en dat het nazorg- of serviceabonnement in het belang van de klant is.

*Vraag alleen stellen als onderneming nazorg- of serviceabonnementen aanbod (5.13 = 1) en niet behoort tot Segment Uitsluitend Advies (o.b.v. 1.5)*

**Vraag 5.14 – Nazorg- of serviceabonnementen provisie**

**Single coded**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 nazorg- of serviceabonnementen aanbod.

Bood uw onderneming in 2016 nazorg- of serviceabonnementen aan voor producten/diensten waarvoor ook provisie werd ontvangen?

- Ja
- Nee

**Toelichting:**

Nazorg- en periodieke onderhoudsdiensten op financiële producten die via een abonnement aan klanten worden aangeboden. Uitgangspunt is dat klanten niet dubbel betalen voor dezelfde dienstverlening en dat het nazorg- of serviceabonnement in het belang van de klant is.



Vraag alleen stellen als onderneming nazorg- of serviceabbonementen aanbod (5.13 = 1)

**Vraag 5.15 – Type nazorg- of serviceabbonement**

**Multi coded**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 nazorg- of serviceabbonementen aanbod.

Op basis waarvan werd in 2016 het tarief voor nazorg- of serviceabbonementen berekend voor de klant?

*Meer antwoorden mogelijk*

- Het type product
- Het aantal polissen
- Een totaalpakket
- Het type dienstverlening
- Anders, namelijk...

**Toelichting:**

Nazorg- en periodieke onderhoudsdiensten op financiële producten die via een abonnement aan klanten worden aangeboden. Uitgangspunt is dat klanten niet dubbel betalen voor dezelfde dienstverlening en dat het nazorg- of serviceabbonement in het belang van de klant is.

Vraag alleen stellen als onderneming nazorg- of serviceabbonementen aanbod (5.13 = 1)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 5.16 – Totaalbedrag nazorg- of serviceabbonement**

**Numeric**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 nazorg- of serviceabbonementen aanbod.

Wat is totaalbedrag dat uw onderneming in 2016 factureerde aan klanten voor nazorg- of serviceabbonementen?

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

**Toelichting:**

Nazorg- en periodieke onderhoudsdiensten op financiële producten die via een abonnement aan klanten worden aangeboden. Uitgangspunt is dat klanten niet dubbel betalen voor dezelfde dienstverlening en dat het nazorg- of serviceabbonement in het belang van de klant is.

Vraag alleen stellen als onderneming nazorg- of serviceabbonementen aanbod (5.13 = 1)

Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld

**Vraag 5.17 – Aantal nazorg- of serviceabbonementen**

**Numeric**

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 nazorg- of serviceabbonementen aanbod.

Hoeveel nazorg- of serviceabbonementen had uw onderneming op peildatum 31 december 2016 in de boeken?

*Vul hieronder het aantal in*

#
---

**Toelichting:**

Nazorg- en periodieke onderhoudsdiensten op financiële producten die via een abonnement aan klanten worden aangeboden. Uitgangspunt is dat klanten niet dubbel betalen voor dezelfde dienstverlening en dat het nazorg- of serviceabonnement in het belang van de klant is.

**Vraag 5.18 – Verwachting komend jaar omzet advies- en/of bemiddelingswerkzaamheden**

**Single coded**

Verwacht u dat de omzet voor advies, bemiddeling en/of volmachtwerkzaamheden die uw onderneming verleent in 2017 toeneemt, gelijk blijft of afneemt?

*Eén antwoord mogelijk*

- De omzet voor advies, bemiddeling en/of volmachtwerkzaamheden die mijn onderneming verleent neemt toe
- De omzet voor advies, bemiddeling en/of volmachtwerkzaamheden die mijn onderneming verleent blijft gelijk
- De omzet voor advies, bemiddeling en/of volmachtwerkzaamheden die mijn onderneming verleent neemt af

## Deel 6: De financiële situatie van uw onderneming

De vragen in deel 6 gaan over de financiële gezondheid van uw onderneming.

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

### Vraag 6.1 – Omzet uit financiële dienstverlening

Numeric

Wat was de (bruto) omzet uit financiële dienstverlening van uw onderneming over 2016?

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

#### Toelichting:

Indien u de exacte omzet van uw onderneming niet weet, vragen wij u een zo nauwkeurig mogelijke schatting te maken.

*Vraag alleen stellen aan Cluster Gemengde Financiële Dienstverlener (1.9 = 2)*

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

### Vraag 6.2 – Omzet uit overige activiteiten

Numeric

U gaf aan dat uw onderneming in 2016 tevens actief was in andere activiteiten dan financiële dienstverlening.

Wat was de (bruto) omzet uit overige activiteiten van uw onderneming over 2016?

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

#### Toelichting:

Indien u de exacte omzet van uw onderneming niet weet, vragen wij u een zo nauwkeurig mogelijke schatting te maken

### Vraag 6.3 – Eigen vermogen

Single coded

Wat was de stand van het eigen vermogen van uw onderneming op peildatum 31 december 2016?

*Eén antwoord mogelijk*

- Positief
- € 0
- Negatief

**Vraag 6.4 – Rekening courant****Numeric**

Hoeveel rekening courant verhoudingen met aanbieders en/of gevolmachtigd agenten heeft uw onderneming?

*Vul hieronder het aantal in*

#
---

**Toelichting:**

Een rekening courant verhouding is een verhouding tussen twee partijen waar binnen de onderlinge vorderingen en schuld voortdurend tegen elkaar worden verrekend.

Indien er sprake is van meerdere rekeningcourant verhoudingen met één aanbieder, kunt u deze als één verhouding beschouwen.

*Vraag alleen stellen aan ondernemingen die actief zijn in schadeverzekeringen zakelijk en/of particulier, inkomensverzekeringen, zorgverzekeringen, pensioenverzekeringen en premiepensioenverzekeringen (o.b.v. 1.4)*

**Vraag 6.5 – Premiebetalingen incasseren****Single coded**

Incasseert uw onderneming de premies voor (een deel van de) aanbieders en/of gevolmachtigd agenten waarmee zij samenwerkte?

*Eén antwoord mogelijk*

- Ja, mijn onderneming incasseert bij alle klanten de premie
- Ja, mijn onderneming incasseert bij klanten de premie, maar niet bij allemaal
- Nee

**Vraag 6.6 – Incassorecht afgenomen****Single coded**

Is er in 2015 op initiatief van een aanbieder en/of gevolmachtigd agent het incasseren van premies door uw onderneming voor de aanbieder en/of gevolmachtigd agent beëindigd?

- Ja
- Nee

## Deel 7: Verklaring beleidsbepaler(s)

### Vraag 7.1 – Verklaring beleidsbepaler(s)

Single coded

#### 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 zo veel mogelijk naar waarheid invullen van de vragenlijst is ook voor uw onderneming van belang. De vragen lijst is zo opgebouwd dat een goed beeld verkregen wordt van uw onderneming. De AFM verwerkt de door u verstrekte persoonsgegevens conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en neemt daartoe de nodige zorgvuldigheid in acht.

*LET OP: Indien uw onderneming in het bezit is van een collectieve vergunning is uw onderneming tevens verantwoordelijk voor de verstrekking van waarheidsgetrouwe gegevens van de aangesloten instellingen bij uw onderneming. 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

## Deel 8: Evaluatie

De AFM hecht er waarde aan u zo goed mogelijk van dienst te zijn. We willen de vragenlijst waar dat kan verbeteren. Daarom stellen we u enkele vragen over het invullen van de vragenlijst en de voorbereiding daarop.

### Vraag 8.1 – Tijdige en duidelijke informatie / Q&A

Matrix

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?

*Eén antwoord per stelling mogelijk*

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
Ik ben tijdig over de vragenlijst geïnformeerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het was voldoende duidelijk welke informatie mijn onderneming van te voren moest verzamelen om de vragenlijst in te kunnen vullen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Q&A heeft me geholpen bij het invullen van de vragenlijst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Vraag 8.2 – Moeilijkheidsgraad t.o.v. vorig jaar

Single coded

Was het invullen van de vragenlijst makkelijker of moeilijker dan vorig jaar?

*Eén antwoord mogelijk*

- Makkelijker
- Gelijk gebleven
- Moeilijker
- Vorig jaar niet ingevuld
- Weet niet / geen mening

**Vraag 8.3 – Contact met Ondernemersloket**

**Single coded**

Heeft uw onderneming contact opgenomen met het Ondernemersloket over de Marktmonitor Adviseurs en Bemiddelaars?

- Ja
- Nee

*Vraag alleen stellen indien contact met ondernemersloket (8.3 = 1)*

**Vraag 8.4 – Ervaring met Ondernemersloket**

**Single coded**

U gaf aan dat uw onderneming contact opgenomen heeft met het Ondernemersloket over de MMAB.

Hoe hebt u de ondersteuning van het Ondernemersloket ervaren?

*Eén antwoord mogelijk*

- Zeer goed
- Goed
- Niet goed/niet slecht
- Slecht
- Zeer slecht

*Programmeur: geen andere waarden dan getallen toestaan en wegschrijven in data als numeriek veld*

**Vraag 8.5 – Tijd voorbereiding en invullen**

**Numeric**

Hoeveel tijd heeft uw onderneming besteed aan de voorbereiding op en het invullen van de MMAB?

*Vul hieronder de totale tijd in*

#
---

Hieronder kunt u een toelichting geven op uw antwoorden in de vragenlijst.

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



## Deel 9: Toestemming registratie mailadres

U bent gewend om uitnodigingen voor verplichte uitvragen (zoals deze MMAB) en vervolgvragen over deze marktmonitor per post te ontvangen. Voor de snelheid en om kosten te besparen, willen wij dit graag per mail doen. We kunnen u dan ook sneller vervolgvragen stellen of verzoeken om mee te doen aan marktonderzoek. Om uw mailadres in ons CRM-systeem op te nemen, hebben wij echter uw toestemming nodig.

### Vraag 9.1 – Toestemming registratie mailadres

#### Infoblokje over marktonderzoek

De AFM laat enkele keren per jaar marktonderzoek uitvoeren onder consumenten, beleggers en marktpartijen. Dat doen we om ontwikkelingen in de financiële markt te volgen, om inzicht te krijgen in bepaalde doelgroepen en om ons toezicht verder te verbeteren. Deze marktonderzoeken worden uitgevoerd door marktonderzoeksbureaus. In tegenstelling tot de verplichte marktmonitoren bent u bij marktonderzoek niet verplicht om mee te doen en kunt u geheel anoniem deelnemen.

Hieronder kunt u aangeven of u toestemming geeft voor het opnemen van uw mailadres in ons CRM systeem. Ook kunt u daarvoor een ander e-mailadres opgeven.

- Ik geef toestemming om een mailadres in het AFM CRM systeem op te nemen voor:  
vervolgvragen over deze marktmonitor (verplichte deelname, niet anoniem)
- verzoeken voor andere toezichtsonderzoeken en/of toezichtsvragen (verplichte deelname, niet anoniem)
- marktonderzoek door een onderzoeksbureau (vrijwillige en anonieme deelname)

Mailadres voor verplichte onderzoeken en vervolgvragen: ...

Mailadres voor niet-verplichte marktonderzoeken: ...

### Eindscherm

Text

U heeft alle vragen ingevuld en kunt de vragenlijst voltooien door hieronder op 'Klik hier om de vragenlijst definitief af te ronden' te klikken.

Wanneer u uw antwoorden nog eens wilt nalopen, kunt u de vragenlijst voor versturen printen door rechtsboven in het scherm op 'Tussentijdse resultaten' te klikken.

Bedankt voor het invullen van de MMAB 2017.