

## Hoe de AFM omgaat met meldingen over misstanden

De AFM ontvangt jaarlijks duizenden signalen<sup>1</sup> over mogelijke misstanden bij financiële partijen. Signalen zijn afkomstig van vergunninghouders, consumenten<sup>2</sup>, belangenorganisaties en andere melders. Iedere melding<sup>3</sup> die wij ontvangen, draagt bij aan het beeld dat wij als AFM hebben van de markt.

In dit document leest u over het belang van meldingen, wat de AFM met uw meldingen doet en wanneer en hoe u een melding kunt doen. Ook leggen we uit wat de AFM met uw meldingen doet en waartoe meldingen kunnen leiden.

### Meldingen zijn van belang voor goed toezicht

De financiële sector bestaat uit ruim 10.000 partijen, die zich bezighouden met uiteenlopende werkzaamheden. Denk daarbij aan banken en verzekeraars, maar ook aan accountants, aan adviseurs en bemiddelaars en aan vermogensbeheerders. Om onze capaciteit zo effectief mogelijk in te zetten, maken wij in de uitvoering van ons toezicht altijd een prioritering aan de hand van de risico's. De AFM concentreert zich op sectoren en bedrijven waar de risico's het grootst zijn en waar het toezicht het meest nodig is. Daarbij streeft de AFM naar toezicht op maat: voor ieder risico en probleem hanteren wij een op dat risico of probleem toegesneden aanpak.

Bij het signaleren van risico's en problemen maakt de AFM gebruik van eigen analyses, bijvoorbeeld op grond van uitkomsten van eigen onderzoeken. Maar ook signalen 'van buiten' zoals meldingen zijn erg waardevol voor het toezicht omdat die ons zicht op (mogelijke) misstanden en risico's vergroten en wij zo goed op de hoogte zijn van wat er speelt in de markt. Uw melding draagt dus bij aan goed toezicht op en de kwaliteit van de financiële dienstverlening.

### Wat doet de AFM met mijn melding?

Wij registreren, beoordelen en prioriteren alle inkomende signalen. Dat gebeurt onder meer op basis van de ernst van de gemelde situatie. Signalen zijn mogelijke aanleidingen voor onderzoeken. Dat kunnen onderzoeken bij individuele partijen zijn maar ook marktbrede onderzoeken.

#### *Ernst van een signaal*

De ernst van een signaal is onder meer afhankelijk van de volgende factoren:

- de grootte van de groep consumenten die (potentieel) benadeeld wordt;
- de omvang van de schade;
- de reputatieschade voor de markt;
- of er sprake is van structurele overtredingen;
- de combinatie van bovenstaande factoren.

---

<sup>1</sup> Zie ook: <http://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2015/mrt/nieuwsbrief-fd>: Nieuwsbrief financiële dienstverleners: Misstanden melden heeft altijd zin

<sup>2</sup> Zie ook: <http://www.afm.nl/nl/nieuws/2015/jan/meldingen-consumenten.aspx> Meldingen van consumenten voor financieel toezicht belangrijk voor eerlijke markt

<sup>3</sup> In dit document wordt met de termen melding en signaal hetzelfde bedoeld

### *Zelfstandig onderzoek*

Als de AFM naar aanleiding van een signaal een onderzoek instelt zal zij altijd zelfstandig de feiten vaststellen. Als de feiten zijn vastgesteld en geconcludeerd is dat sprake is van een overtreding, bepaalt de AFM welke maatregel passend is. De doorlooptijd van een onderzoek varieert van enkele dagen tot maanden. Dit is onder meer afhankelijk van de complexiteit van het onderzoek en beschikbare capaciteit.

### *Krijg ik ook te horen wat de AFM met mijn melding heeft gedaan?*

De AFM vindt transparantie over haar toezicht erg belangrijk; terugkoppeling naar melders en naar de markt hoort daar bij. De AFM heeft echter de wettelijke plicht om toezichtvertrouwelijke gegevens en inlichtingen geheim te houden. Als altijd bekend zou worden dat de AFM onderzoek doet naar een bepaalde partij, kan dat enorme gevolgen hebben. Het delen van dergelijke informatie kan de voortgang van het onderzoek of de privacy van de betrokkenen schaden.

### *Maatregelen en openbaarheid*

Hoewel melders geen individuele terugkoppeling ontvangen over het verloop van hun meldingen kunnen de acties van de AFM die uit meldingen voortvloeien wel het nieuws halen en op die manier bij melders bekend worden. Bijvoorbeeld in het geval van een onderzoek dat tot een vastgestelde overtreding en een openbaar gemaakte maatregel leidt. Hieronder leest u over maatregelen en in welke gevallen die openbaar gemaakt kunnen worden.

Maatregelen waarmee de AFM in de [openbaarheid](#) treedt zijn de last onder dwangsom, de boete en de openbare waarschuwing. Alle boetes worden gepubliceerd. Voor de last onder dwangsom geldt dat deze gepubliceerd wordt als er een dwangsom moet worden betaald omdat de last niet of niet tijdig is opgevolgd. Publicatie van een boete of een last onder dwangsom gebeurt met naam en toenaam van de overtreder, tenzij – kort gezegd – de publicatie onevenredige schade zou berokkenen aan de overtreder. In dat geval wordt de maatregel geanonimiseerd gepubliceerd.

Niet alle maatregelen die de AFM neemt mogen openbaar worden gemaakt. Een intrekking van een vergunning, het voeren van een normoverdragend gesprek of het geven van een aanwijzing komen bijvoorbeeld niet in de media. Indien een vergunning wordt ingetrokken past de AFM uiteraard wel haar register aan.

Kortom, als u meldt krijgt u geen persoonlijke terugkoppeling, maar kan het goed zijn dat u na verloop van tijd in de media leest welke actie de AFM heeft ondernomen.

### *Signalenmonitor*

In de [Signalenmonitor](#) kunt lezen hoeveel signalen de AFM ontvangt en over welke onderwerpen wij signalen ontvangen. Verder geven wij ook uitleg over verschillende actuele onderwerpen. Wilt u zich abonneren op de Signalenmonitor en andere nieuwsbrieven van de AFM? Dat kan via deze link: [Abonneren op nieuwsmail en alertservice](#).

### *Meer informatie*

Wilt u meer weten over de manier waarop de AFM onderzoek doet. Klik dan op deze link:

[Hoe doet de AFM onderzoek?](#)

Wilt u meer lezen over de maatregelen die wij kunnen treffen? Klik dan op deze link:

[Welke maatregelen kan de AFM treffen?](#)

## In welke gevallen kan ik een melding doen?

Te melden misstanden zijn bijvoorbeeld:

- in het oog springende slechte/opmerkelijke adviezen aan consumenten over financiële producten;
- bemiddelen in financiële producten zonder de benodigde diploma's;
- beleidsbepalers met een strafblad die niet bij de AFM zijn aangemeld en achter de schermen aan de touwtjes trekken bij een onder toezicht staande onderneming;
- fraude, vervalsing, oplichting;
- het zonder (correcte) vergunning verlenen van financiële diensten;
- ontwikkelingen met betrekking tot financiële dienstverlening (bijvoorbeeld nieuwe producten, handelswijze, etc.) die negatief zijn voor de markt en/of de consument.

## Hoe onderbouw ik een melding?

Hoe overzichtelijker en beter u het signaal onderbouwt, des te beter kan de AFM bepalen wat de ernst van een signaal is. Een goed signaal bevat ten minste de volgende elementen:

- Kenmerken over u (de melder)

Het is mogelijk dat de AFM aanvullende informatie nodig heeft. Het is daarom belangrijk dat u bekend maakt waar wij u telefonisch en/of via e-mail kunnen bereiken.

- Kenmerken over het signaal

Gaat het signaal over negatieve (markt)ontwikkelingen die u constateert, dan ontvangen wij graag een beschrijving van de situatie en de mogelijke negatieve gevolgen voor de markt en/of de consumenten.

Gaat het signaal over een specifieke financiële dienstverlener, dan ontvangen wij graag de volgende informatie:

- Over welke financiële dienstverlener gaat het signaal?  
*Gewenste informatie: vergunningnummer (indien van toepassing), naam, adres, woonplaats, website, soort financiële dienstverlener (bijvoorbeeld: aanbieder, bemiddelaar, beleggingsonderneming, etc.)*
- Gaat het signaal over specifieke personen binnen deze organisatie?  
*Gewenste informatie: voornaam (of voorletters), achternaam, functie*
- Gaat het signaal over specifieke producten of diensten?  
*Gewenste informatie: soort product (bijvoorbeeld hypotheek of beleggingsverzekering), soort dienst (bijvoorbeeld bemiddelen of adviseren), aanbieder van het product*
- Omschrijving van het signaal.  
*Gewenste informatie: Wanneer speelde het signaal? Wie zijn de betrokkenen? Wat is er gebeurd? Omvang van de schade (indien bekend)? Hoe bent u achter dit*

*signaal gekomen? Wat is de relatie tussen u en de overtreder?*

- Onderbouwende stukken.  
*Voorbeelden hiervan zijn: offertes, klantprofiel, bankafschriften, brieven, e-mails, notulen, werkinstructies, etc.*
- *Overige informatie en gegevens die een beeld geven van de situatie, het risico of de (mogelijke) misstand.*

## **Anoniem gewaarborgd?**

De AFM geeft er de voorkeur aan om meldingen zo compleet mogelijk en met vermelding van de contactgegevens van de melder te ontvangen. Dit maakt het mogelijk om – bij het eventueel ontbreken van belangrijke informatie – contact op te nemen met de melder om deze informatie alsnog te ontvangen.

U kunt er ook voor kiezen uw gegevens bij de AFM bekend te maken met het verzoek naar buiten toe anoniem te blijven. Zo kan de AFM toch contact met u opnemen als er relevante informatie ontbreekt. Het is belangrijk dat u in dit geval aangeeft waarom u graag anoniem wenst te blijven.

De AFM spant zich altijd in om de anonimiteit van de (anonieme) melder te waarborgen. In bijzondere gevallen kan aanleiding bestaan de identiteit van een (anonieme) melder buiten de AFM bekend te maken. Dat kan onder meer het geval zijn als:

- in een beroepsprocedure de rechter de AFM daartoe verplicht;
- sprake is van een misdrijf waarvoor een aangifteplicht geldt;
- de AFM aangifte heeft gedaan en een strafrechtelijk onderzoek volgt;
- een medewerker van de AFM als getuige onder ede wordt gehoord in een rechtszaak of parlementaire enquête.

Toch kan het voor u gewenst zijn om volledig anoniem te melden. Die mogelijkheid willen wij u dan ook bieden. Realiseert u zich dan wel dat uw melding mogelijk niet leidt tot een onderzoek omdat relevante informatie om een onderzoek te starten ontbreekt en niet opgevraagd kan worden. In dat geval is het dus van het grootste belang dat de melder in één keer alle relevante, hierboven bij 'Kenmerken over het signaal' genoemde informatie verstrekt.

De AFM zal geen pogingen doen om de identiteit van de anonieme melder te achterhalen.

## **Een melding doen bij de AFM**

Momenteel is het niet mogelijk om via het Digitaal loket een melding te doen. Het loket is in onderhoud. U kunt tijdelijk uw melding doen via: [meldingenformulier@afm.nl](mailto:meldingenformulier@afm.nl). Van uw melding ontvangt u een bevestiging. Zodra het loket weer beschikbaar is, zullen wij dit communiceren op onze website.

## Hulp bij melden

Op de website staan ook [hulpmiddelen](#) bij het melden:

- *De Leidraad Meldplicht aanbieders*. Deze leidraad bevat een toelichting op de achtergronden van de meldplicht. Ook kunt u hierin lezen hoe een aantal ondernemingen de meldplicht interpreteert en hoe zij het meldproces hebben ingericht. De leidraad bevat bovendien tien 'best practices' die u kunt gebruiken om uw eigen meldproces te verbeteren.
- *Voorbeelden bij Leidraad Meldplicht aanbieders*
- *Handleiding melden (deel)illegale bemiddelaars*. In deze handleiding en het bijbehorende model kunt u lezen hoe u moet melden als de overtreding gaat over het verrichten van activiteiten zonder vereiste (deel)vergunning.

Twijfelt u of u te maken hebt met een misstand en hebt u behoefte aan overleg? Dan kunt u contact opnemen met het AFM Ondernemersloket

ondernemersloket@afm.nl
-------------------------

U kunt uw signaal voorleggen aan het Ondernemersloket. Het Ondernemersloket kan aan de hand van uw toelichting vaststellen of sprake is van een meldenswaardig signaal. Als u een telefoonnummer en terugbelverzoek in uw bericht opneemt, neemt een van onze collega's telefonisch contact met u op om uw vragen te beantwoorden.

***Ziet u misstanden waar de AFM onderzoek naar zou moeten doen? Laat het de AFM weten!***