



Controle beheerst beloningsbeleid

Intern proces

1. De directeur benoemt de verantwoordelijke voor het (aansturen van het) proces inzake controle beheerst beloningsbeleid.
2. De directeur is verantwoordelijk voor de uitvoer van een risicoanalyse (jaarlijkse controle extern bedrijf).
3. De directeur is verantwoordelijk voor het vastleggen van het beloningsbeleid. De risicoanalyse maakt onderdeel uit van het beloningsbeleid (jaarlijkse controle en vastlegging rapport).
4. De directeur bepaalt de prestatie- en beoordelingscriteria en zorgt ervoor dat de variabele beloning nooit meer bedraagt dan 20% van de vast beloning, waarvan tenminste 50% is gebaseerd op niet-financiële doelstellingen.
5. De directeur ziet toe op zorgvuldige behandelingen van de belangen van de onderneming én de consument. Ook is hij verantwoordelijk voor toetsing van redelijkheid van de beloningen.
6. De directeur heeft of creëert de bevoegdheid om in geval van risicovol gedrag, onzorgvuldige klantbehandeling of in geval van compliant gedrag beloningen te corrigeren.
7. De directeur evalueert jaarlijks het beloningsbeleid door o.a. opnieuw een risicoanalyse uit te voeren.
8. De directeur draagt zorg voor het openbaar maken van het interne beloningsbeleid voor consumenten en andere belanghebbenden. Dit kan door vermelding in de dienstenwijzer en/of door vermelding op de website. Uit deze uitingen blijkt duidelijk welke maatregelen zijn genomen en/of procedures worden gehanteerd om tot een beheerst beloningsbeleid te komen.

De Directeur draagt zorg voor de uitvoering van bovenstaande procedure.



WRFD	Controle beheerst beloningsbeleid	Procesbeheer
-------------	--	---------------------

Norm: een beheerst beloningsbeleid ziet erop toe dat (interne) beloningen niet leiden tot onzorgvuldige behandeling van klanten

Toelichting

U als financieel dienstverlener dient de belangen van consument, cliënt en deelnemers zorgvuldig te behandelen. Dit zal o.a. geborgd moeten worden in uw bedrijfsvoering, waaronder uw adviespraktijk maar ook het beloningsbeleid.

Het beheerst beloningsbeleid geldt voor alle personen binnen uw onderneming indien hun werkzaamheden en de beloning hiervan een risico vormen voor het niet zorgvuldig behandelen van uw klanten. De regels van beheerst beloningsbeleid zijn van toepassing op alle beloningsstructuren en beloningscomponenten.

Van u als financieel dienstverlener worden de volgende zaken verwacht:

- U moet een schriftelijk vastgelegd beloningsbeleid hebben.
- Dit beloningsbeleid moet gericht zijn op het voorkomen van onzorgvuldige behandeling van klanten.
- Het beloningsbeleid dient een risicoanalyse te bevatten en de procedures en maatregelen die er worden genomen om de geïdentificeerde risico's te voorkomen en te beheersen.
- U legt het beloningsbeleid schriftelijk vast en maakt dit onderdeel van uw bedrijfsprocessen.
- U maakt het beloningsbeleid openbaar.

O.b.v. de uitkomsten van deze risicoanalyse dienen maatregelen en procedures binnen de bedrijfsvoering te worden opgenomen, zodat de risico's van onzorgvuldig handelen worden beheerst.

Toetsing

De procedure controle beheerst beloningsbeleid is beschreven en beschikbaar voor medewerkers. Zij zijn bekend met de inhoud van de procedure en handelen daarnaar. Op de naleving ervan wordt toegezien. Tevens dient het beloningsbeleid inclusief analyse van de eventuele risico's en genomen maatregelen beschreven te zijn (zie model risicoanalyse beheerst beloningsbeleid).



Beheerst Beloningsbeleid "Model beschrijvingen Huiskamer Hypotheken"

Doel beloningsbeleid

Ons beloningsbeleid is in eerste instantie gericht op het bevorderen, aantrekken en behouden van goede gekwalificeerde medewerkers (zie functieprofielen). Dit alles binnen een beheerste en integere bedrijfsvoering en gericht op de lange termijn. Dit betekent o.a. dat we waar mogelijk zullen voorkomen dat medewerkers door de beloningen geprikkeld worden tot onzorgvuldig behandelen van de klant en niet nakomen van onze zorgplicht.

Daarnaast willen we met ons beloningsbeleid de focus leggen op de belangen van onze klanten en onderneming op de langere termijn. Ook zal een gezonde, stimulerende werking uit moeten gaan van het gehanteerde beloningsbeleid.

Het beloningsbeleid maakt onderdeel uit van het personeelsbeleid (vastlegging proces). In de opgestelde functieprofielen hebben we de eisen en competenties welke wij aan onze medewerkers / adviseurs stellen vastgelegd. De verantwoordelijkheden m.b.t. personeelsbeleid en beloningsbeleid zijn vastgelegd in o.a. een procesbeschrijving en werkinstructies.

Uitgangspunten beloningsbeleid

De volgende (algemene) uitgangspunten bij het opstellen van ons beloningsbeleid worden gehanteerd. Het beloningssysteem dient aan de volgende punten te voldoen:

- Marktconform i.v.m. aantrekken en behouden van goed gekwalificeerd personeel;
- Maatschappelijk verantwoord / gerechtvaardigd;
- Klantbelang centraal;
- Lange termijn doelstelling;
- Transparant en helderheid;
- Eenvoudig en in te begrijpen taal;
- Voldoen aan wet- en regelgeving;
- Maximering variabel inkomen;
- Adviseur geeft te allen tijde passend advies.

Het beloningsbeleid is van toepassing op ons personeel

Beschrijving beloning

De volgende beloningscomponenten komen voor binnen onze onderneming:

1. Salaris (vakantiegeld /dertiende maand). Deze beloningen zijn marktconform. Inschaling is o.a. afhankelijk van leeftijd, kennis en ervaring. Jaarlijks ontvangt men 8% vakantietoeslag en wordt een dertiende maand uitgekeerd onafhankelijk van bedrijfsresultaat individueel presteren. Jaarlijks kan een (periodieke) loonsverhoging plaatsvinden.
2. Er is geen bonusregeling / variabel inkomen. Medewerkers kunnen niet in aanmerking komen voor een bonusuitkering en/of variabel inkomen.
3. Onkostenvergoeding. De medewerkers ontvangen een reiskostenvergoeding binnen fiscaal toegestane mogelijkheden. Ook bestaan er vergoedingen voor zakelijke telefoonkosten en studiekosten. Hiervoor is een akkoord nodig van de directie.
4. Auto van de zaak. Aan een aantal (functie gebonden) medewerkers kan een auto van de zaak worden toegewezen door de directie. Afspraken worden hierover



vastgelegd in separate overeenkomst auto van de zaak (op dit moment niet van toepassing).

Beloningsmodel onderneming

Onze onderneming handelt altijd in het belang van onze klant en zal passende adviezen verstrekken en bemiddelt volledig onafhankelijk en objectief. Onze beloning bestaat uit de volgende mogelijkheden:

- Beloning o.b.v. adviesfee door klant;
- Beloning o.b.v. urendeclaratie door klant;
- Combinatie van bovenstaande beloningswijzen (Beheersovereenkomst).

Deze beloningsvormen worden kenbaar en transparant gemaakt aan de klant in ons dienstverleningsdocument. In geval van beloning door aanbieder (provisie) wordt de passendheid beoordeeld o.b.v. het vastgelegde inducementbeleid (minimum en maximum beloning) en/of dienstverleningsdocument.

Risicobeheersing

Ons beloningsbeleid is te allen tijde gericht op het voorkomen van onzorgvuldige behandeling van klanten. Een onjuist / onbeheerst beloningsbeleid kan gevolgen hebben voor onze onderneming m.b.t.:

- Continuïteit van onderneming;
- Beheersbaarheid van personeelskosten;
- Onzorgvuldige behandeling van de klantbelangen;
- Verloop van personeel.

Wij hebben een risicoanalyse gemaakt van ons beloningsbeleid, waarbij we de risico's inzichtelijk hebben gemaakt samen met de getroffen maatregelen welke zijn verwerkt in het beloningsbeleid. Deze analyse zal jaarlijks worden uitgevoerd (tijdens een extern bedrijf die de controle uitvoert op de gehele AO/IC (processen)).

Beoordeling en salarisverhoging

Jaarlijks houdt de leidinggevende een functionerings- en beoordelingsgesprek (vastlegging van het proces). Er worden afspraken en doelen besproken en vastgesteld. Deze doelen zijn SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) geformuleerd en te beïnvloeden door de medewerkers.

De volgende (prestatie)criteria (competenties) worden meegewogen in beoordeling / salarisverhoging / promotie:

- Vakbekwaamheid /deskundigheid;
- Flexibiliteit (geen 9 -5 mentaliteit);
- Kwaliteit adviezen. Deze worden beoordeeld door interne audits / 4 ogen principe;
- Collegialiteit;
- Commerciële resultaten (nieuwe productie, behoud, nazorg etc.);
- Commerciële adviesvaardigheid;
- Zelfstandigheid;
- Klantgerichtheid;
- Motivatie.

Naast de persoonlijke doelen spelen ook de ondernemings- /afdelingsdoelstellingen een rol in de beoordeling. Sturing op de kwaliteit van de dienstverlening staat bij ons hoog in het vaandel.

De directie draagt zorg voor de juiste afhandeling.



Beleid beheerst belonen

Inleiding

De wetgever hecht een groot belang aan een beheerst beloningsbeleid bij financiële ondernemingen. Het beleid dient erop te zijn gericht om de risico's op onzorgvuldige behandeling van consumenten door de financiële onderneming tegen te gaan. Het spreekt voor zich dat wij dit belang onderschrijven en de nodige maatregelen en procedures hebben getroffen om dit te waarborgen.

Risicoanalyse

Wij adviseren en bemiddelen in de volgende (financiële) diensten conform onze AFM-vergunning:

- Betaalrekeningen
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

De beloning voor onze dienstverlening is afhankelijk van het soort product. Voor hypothecair krediet, vermogen, overlijdensrisico wordt de beloning altijd direct bij de klant in rekening gebracht. Wij werken hierbij op basis van een uurtarief of een vooraf overeengekomen fixed fee. Voordat wij met onze dienstverlening beginnen maken wij een inschatting van onze werkzaamheden en komen wij onze beloning overeen met de klant. Bij deze beloning wordt altijd een onderscheid gemaakt naar onze kosten voor het advies en bemiddelingswerkzaamheden. Als blijkt dat het niet zinvol is om een product te sluiten, ontvangen wij wel onze adviesvergoeding. Doordat onze beloning transparant is en niet afhankelijk is van eventuele bemiddeling, is er geen risico op onzorgvuldige behandeling van klanten.

Als wij voor deze producten doorlopende dienstverlening leveren, dan geschiedt dit altijd op basis van een abonnement.

De beloning voor de overige financiële diensten geschiedt op basis van doorlopende provisie en in sommige gevallen afsluitprovisie. Als een klant dat hierom verzoekt maken wij deze provisie bekend. De provisie is altijd afhankelijk van het afsluiten van een financieel product. Hier zit dus per definitie het risico van productpushing in, omdat wij pas beloond worden als er ook daadwerkelijk in een financieel product bemiddelen. Wij proberen dit risico te voorkomen door duidelijke afspraken te maken met onze medewerkers en de focus van onze onderneming te richten op de lange termijnrelatie met klanten. In een dergelijke lange termijnrelatie is geen plaats voor snel gewin door middel van productpushing. Daarnaast hebben onze medewerkers de gedragscode ondertekend, waarin zij verklaren het belang van de klant op de lange termijn als uitgangspunt voor hun handelen te hanteren. Wij controleren door middel van ons vier-ogenprincipe en periodieke steekproeven of onze medewerkers zich hieraan houden.



Beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers en overige natuurlijke personen die onder onze verantwoordelijkheid financiële diensten verrichten bestaat uit de volgende beloningscomponenten:

- Vast salaris;
- Geen variabele beloning.

Tijdens het jaarlijkse beoordelingsgesprek wordt vastgesteld hoe de betreffende medewerker heeft gepresteerd ten opzichte van de doelstellingen en welke variabele beloning hieraan wordt toegekend.

Wij hebben altijd de mogelijkheid om de betaalde variabele beloning terug te vorderen indien achteraf blijkt dat de betrokken medewerker niet heeft voldaan aan een passende normen inzake bekwaamheid, zich niet correct heeft gedragen of verantwoordelijk was voor gedragingen waardoor de positie van de onderneming aanmerkelijk is verslechterd.

Evaluatie

Jaarlijks evalueren wij ons beloningsbeleid in zijn geheel en de beloning van bestuurders en commerciële medewerkers in het bijzonder op haar werking en nemen indien noodzakelijk maatregelen om ongewenste effecten van ons beloningsbeleid voor de consument te corrigeren.

Huiskamer Hypotheken