

## **Beheerst beloningsbeleid**

Beheerst beloningsbeleid is belangrijk bij het streven naar een bedrijfscultuur waarbij het klantbelang centraal staat. Als toezichthouder ziet de AFM erop toe dat van het beloningsbeleid van financiële ondernemingen geen perverse prikkels uitgaan.

Om uitvoering te geven aan beheerst beloningsbeleid hebben wij een procedure opgesteld die dit moet waarborgen. Daarnaast monitoren we jaarlijks (middels de procesbeschrijving Beheerst Beloningsbeleid) of de werkelijkheid nog in overeenstemming is met het gewenste beheerst beloningsbeleid.

Om tot dit beheerst beloningsbeleid te komen stelt de AFM een stappenplan voor. De omschrijving van het door ons toegepaste stappenplan met daarbij de noodzakelijke analyse, vastlegging en procedures vindt u in dit document.

Inhoudsopgave;

1. Risicoanalyse
2. Schriftelijke vastlegging van het beleid
3. Maatregelen en procedures ter voorkoming van de risico's
4. Openbaarmaking van het beleid

## 1. Risicoanalyse

Welke soorten beloningen zijn mogelijk? Binnen onze bedrijven kennen wij alleen een beloning met een vast salaris.

Op basis van welke prestatiecriteria wordt het vaste salaris verhoogd?

Het vaste salaris kan uiteraard verhoogd worden als gevolg van een algemene loonstijging of indexering, maar ook op basis van een verrichte presentatie. Deze verhoging is maximaal 5 % van het salaris binnen dezelfde functie. Denk hierbij aan het behalen van een opleiding, de mate van klanttevredenheid (bijvoorbeeld gemeten door Independer, Advieskeuze e of eigen onderzoek Feedex) en het totale functioneren en ontwikkelen van competenties. Dit wordt jaarlijks minimaal één keer besproken in een functioneringsgesprek. Tijdens het functioneringsgesprek worden ook de doelen voor wat betreft opleiding en klanttevredenheid vastgelegd.

Hoe zit de variabele beloning in elkaar?

Binnen onze bedrijven worden er geen variabele beloningen uitbetaald.

Als de beloning ongewenste effecten heeft op de behandeling van klanten, kan er dan tussentijds worden bijgestuurd? Voorbeeld: Een medewerker genereert een hoge omzet, maar er worden ook veel klachten over hem ontvangen. Is de beloning dan nog wel terecht?

Binnen het jaarlijkse functioneringsgesprek wordt hier aandacht aan besteed. Het is dus mogelijk dat er op basis van klachten een berisping wordt gegeven, het salaris wordt aangepast, of er zelfs tot demotie (= verplaatsing van een hogere functie naar een lagere, met verlaging van het salaris) wordt overgegaan.

Worden de adviezen op passendheid (steekproefsgewijs) getoetst?

Elk advies wordt gecontroleerd (volgens het vierogenprincipe) door de binnendienstmedewerker die verantwoordelijk is voor de administratieve afwikkeling en hiertoe ook bevoegd is. Verder is een onderdeel op de checklist dat minimaal 1 op de 10 adviezen gecontroleerd wordt door de beleidsbepaler. Hierdoor is er niet alleen een check op volledigheid maar ook op kwaliteit.

Zijn er andere beheersmaatregelen die onzorgvuldige klantbehandeling kunnen voorkomen?

Voor alle financieel complexe adviezen is een checklist die actief wordt toegepast. Daarnaast hebben alle medewerkers in 2013 of bij latere in dienst treden onze code van integriteit ondertekend en de bijbehorende eed afgelegd. De toepassing van deze gedragscode wordt ook nageleefd.

Zijn er binnen de onderneming typen functies die meer risico's met zich mee brengen?

Een buitendienstfunctie als hypotheekadviseur brengt mogelijk meer risico's met zich mee. Maar door alle genoemde maatregelen en processen die hierboven zijn genoemd, trachten we dit risico zo veel mogelijk te beperken.

## **2. Schriftelijke vastlegging van het beleid.**

Elke financiële dienstverlener moet beschikken over een beheerst beloningsbeleid. Het beleid moet schriftelijk worden vastgelegd en vervolgens actueel worden gehouden. Dit beleid moet voorkomen dat de manier van belonen van onze medewerkers leidt tot onzorgvuldige klantbehandeling. Het beloningsbeleid en de regels die ervoor gelden zijn van toepassing op alle medewerkers, inclusief bestuurders, uitzendkrachten en freelancers. Een beloningsbeleid kan pas beheerst zijn indien in het beleid voldoende beheersmaatregelen tegenover de prikkels zijn genomen.

Tegenover risico's op onzorgvuldige klantbehandeling moeten beheersmaatregelen worden genomen. Hoe meer risico, hoe intensiever de maatregelen moeten zijn om daadwerkelijke onzorgvuldige klantbehandeling tegen te gaan. Als deze toch dreigt plaats te vinden, moet tijdig worden ingegrepen.

Het doel van het beloningsbeleid

Het doel van ons beloningsbeleid is erop gericht om ervoor te zorgen dat er in de beloning van onze medewerkers geen perverse financiële prikkels zijn waardoor zij de belangen van onze relaties zouden kunnen schaden. Met dit beloningsbeleid stimuleren wij dat alle werkzaamheden plaatsvinden in het belang van de relatie en beschouwen wij het als onwenselijk dat er adviezen gegeven zouden worden om alleen de omzet dan wel het salaris te verhogen.

## Uitgangspunten beloningsbeleid

Bij het opstellen van het beloningsbeleid zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Marktconforme beloning, met het oog op het aantrekken en behouden van goed gekwalificeerde medewerkers
- Maatschappelijk verantwoorde en/of gerechtvaardigde beloning
- Klantbelang staat centraal
- Lange termijn doelstellingen
- Transparant en eenvoudig
- Voldoen aan wet- en regelgeving
- Adviseur geeft te allen tijde passend advies

## Waaruit bestaat de beloning?

De beloning bestaat uit minimaal het vaste salaris, het vakantiegeld en de pensioenregeling. Afhankelijk van de functie kan er ook een reiskostenvergoeding uitbetaald worden, een auto van de zaak, telefoon of PC beschikbaar worden gesteld.

## Aanpassen vaste salaris

Zoals al eerder benoemd kan het vaste salaris aangepast worden. Deze verhoging is maximaal 5% van het salaris binnen dezelfde functie. Bij de bepaling of een medewerker voor een salarisverhoging in aanmerking komt wordt een weging gemaakt. Per onderdeel (voor de medewerker) wordt in de jaarlijkse functioneringsgesprekken afgesproken voor welk percentage het onderdeel meeweegt in de verhoging. Bijvoorbeeld: het behaalde diploma weegt 30% mee in de eventuele loonsverhoging (permanent actueel, permanente educatie en nieuwe kwalificaties en/of vaardigheden), klanttevredenheid voor 20% (gemeten door Independer, Advieskeuze of eigen onderzoek Feeddex) en afhandeling adviesdossier voor 20% etcetera. Dit wordt individueel vastgelegd.

## De passendheid van het beleid binnen de bedrijfsvoering van de onderneming

Het beloningsbeleid sluit aan bij de gedragseisen die de onderneming heeft opgesteld. De functieomschrijvingen en vacatureteksten zijn in lijn met het beloningsbeleid en het doel en het beloningsbeleid keert jaarlijks terug in de beoordelingscyclus.

Voor wie geldt het beleid?

Het Beheerst Beloningsbeleid is van toepassing voor alle medewerkers. Dit is inclusief freelancers en uitzendkrachten. Ook maakt het niet uit of een medewerker klantcontract heeft of niet.

Wie is verantwoordelijk voor het opstellen, toepassen en evalueren van het beloningsbeleid?

De directie is ervoor verantwoordelijk dat het beleid dynamisch is en op gezette tijden geëvalueerd en zo nodig aangepast wordt. Ons bedrijf kiest er al langere tijd voor om het beloningsbeleid zoals nu is vastgelegd uit te voeren. Het beloningsbeleid moet geëvalueerd worden. Dit gebeurt jaarlijks, en bijvoorbeeld in geval van een sterke groei in medewerkers, overname van andere bedrijven, wijzigende wet- en regelgeving of een forse maatschappelijk discussie voor wat betreft beloningen.

### 3. Maatregelen en procedures ter voorkoming van de risico's

Procedures die we volgen en maatregelen die we kunnen treffen bestaan onder andere uit:

- Vierogenprincipe
- Toepassen en controleren van het gebruik van checklijsten
- Individuele gesprekken met medewerkers
- Inhouding van salaris
- Schorsing, ontslag etc.
- Demotie

### 4. Openbaarmaking

Op onze website ([www.vandemierden.nl](http://www.vandemierden.nl)) is onze "Procesbeschrijving Beheerst Beloningsbeleid" te downloaden. Verder is in onze dienstenwijzer een beknopte samenvatting van dit beheerste beloningsbeleid opgenomen. Ook de dienstenwijzer is op onze website te vinden. De stukken behorende bij het Beheerst Beloningsbeleid worden centraal samengebracht. De stukken liggen ter inzage gereed voor de toezichthouder.