

# **BELONINGSBELEID**

Kooyman Eigen Huis & Assurantiën B.V.

## **Doel:**

Ons beloningsbeleid is in eerste instantie gericht op het bevorderen, aantrekken en behouden van goede gekwalificeerde medewerkers. 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 de 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. In de opgestelde functieprofielen hebben we eisen en competenties welke wij aan onze medewerkers / adviseurs stellen vastgelegd.

De directie van Kooyman Eigen Huis & Assurantiën B.V. is verantwoordelijk voor het personeelsbeleid en beloningsbeleid.

## **Uitgangspunten van het beloningsbeleid:**

De volgende uitgangspunten worden gehanteerd op ons beloningsbeleid.

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
- Eenvoudig
- Voldoen aan de wet- en regelgeving
- Adviseur geeft te allen tijde passend advies

## **Beschrijving waardering:**

De volgende beloningscomponenten komen voor binnen onze onderneming:

- 1) Vast salaris + vakantiegeld. Deze beloningen zijn marktconform. Inschaling is o.a. afhankelijk van leeftijd, kennis en ervaring. Jaarlijks ontvangt men 8% vakantietoeslag. Jaarlijks kan een (periodieke) loonsverhoging plaatsvinden.
- 2) Onkostenvergoeding. Medewerkers kunnen in aanmerking komen voor een vergoeding van maandelijkse telefoonkosten en/of studiekosten. De studie dient functie gerelateerd te zijn. Hiervoor is toestemming nodig van de directie.

## **Beloningsmodel onderneming:**

Onze onderneming handelt in belang van de klant en zal passende adviezen verstrekken en bemiddelt volledig onafhankelijk en objectief.

Onze beloning bestaat uit de volgende mogelijkheden:

- Beloning o.b.v. provisie (van de aanbieder)
- Beloning o.b.v. vaste fee (door klant)
- Combinatie van bovenstaande beloningswijzen

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

**Risiko-analyse beloningsbeleid:**

Wij hebben getoetst of er mogelijk negatieve effecten uitgaan van ons beloningsbeleid. Bijvoorbeeld negatieve effecten op het gedrag van onze medewerkers, op de risico's die ons bedrijf loopt of op het belang van onze klanten.

Met betrekking tot de bonusregeling van onze hypotheek – en/of assurance adviseur zouden de onderstaande risico's zich kunnen voordoen:

- Geen interesse in het streven naar een lange termijn relaties met klanten
- Geen interesse in het beperken van financiële risico's bij onze klanten
- Het adviseren van een te hoog verzekerd bedrag
- Het adviseren van een te hoge premie
- Het adviseren van een te lange duur
- Het adviseren van slechte of risicovolle producten
- Het niet zorgvuldig doorlopen van het adviesproces
- Het sluiten van zoveel mogelijk producten
- Het hebben van een voorkeur voor een bepaald product
- Het hebben van een sterke voorkeur voor een bepaalde aanbieder

Deze risico's zouden een negatief effect kunnen hebben op de zorgvuldige behandeling van klanten.

Op basis van bovenstaande mogelijke risico's hebben wij de volgende eisen aan onze medewerkers gesteld. Jaarlijks houdt de directie een functionering- en beoordelingsgesprek met elke medewerker met betrekking tot het functioneren van het afgelopen jaar en worden afspraken gemaakt met betrekking tot het komende jaar. Deze afspraken worden vastgelegd in het personeelsdossier.

Voor al onze medewerkers gelden de volgende gedragseisen:

- Integer, solide en klantgericht adviseren, waarbij het belang van de klant voorop staat.
- Streven naar lange termijn relaties met klanten, waarbij opzegging uit onvrede over de prijs, de voorwaarden en/of onze dienstverlening zoveel mogelijk moet worden voorkomen.
- Voorkomen en beperken van financiële risico's bij onze klanten en voor ons bedrijf

Wij hebben de volgende maatregelen getroffen ter voorkoming van risico's en het uitvoeren van de gedragseisen:

- Het inwerken van nieuwe medewerkers door ervaren medewerkers
- Het geven van aansturing in de afdelingsvergaderingen
- De beoordeling/afhandeling van het klantendossier door een ander dan de hypotheekadviseur. De in rekening gebrachte provisie/fee wordt bij elk klantendossier getoetst aan het beloningsbeleid en inducementbeleid door een ander dan de adviseur. Afwijkingen in het voordeel van de adviseur worden hierdoor direct zichtbaar.
- Uitvoeren van het 4 ogen principe bij elk klantendossier
- Het voeren van een correctiegesprek en het geven van aansturing indien er tekortkomingen zijn signaleerd in het klantendossier
- Het treffen van sancties bij medewerkers die structureel niet voldoen aan onze eisen
- Planning van adviesgesprekken worden niet alleen door adviseurs geregeld. Hierdoor wordt gecreëerd dat er voldoende diversiteit in de afspraken is (informatief, advies, en relatiebeheer)
- Het opstellen van jaarlijkse productielijsten uitgesplitst per aanbieder, hypotheekvormen en verzekeringsvorm waaruit de diversiteit van de verkochte producten en aanbieders blijkt
- Het uitvoeren van nazorg voor onze relaties ter bevordering van de lange termijn relaties.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op de door ons geformuleerde gedragseisen. Deze beoordeling en aansturing vindt plaats door de direct leidinggevende.

### **Beoordeling en salarisverhoging**

Jaarlijks houdt de directie een functionering- en beoordelingsgesprek. Er worden afspraken en doelen gesteld.

De volgende criteria worden meegenomen:

- Vakbekwaamheid en deskundigheid
- Kwaliteit van de adviezen. Deze worden beoordeeld door kwaliteitsaudits en het 4 ogen principe
- Collegialiteit
- Commerciële resultaten (nieuwe productie, behoud en nazorg)
- Commerciële adviesvaardigheid
- Zelfstandigheid
- Klantgerichtheid
- Motivatie

De bonusregeling wordt gehanteerd om de motivatie en betrokkenheid te vergroten en de individuele en organisatiebrede prestatie te belonen.

Wij onderschrijven dat hoe hoger het variabele inkomen is, hoe sterker de prikkel en risico's zullen zijn. Wij zullen ons in de toekomst derhalve steeds meer gaan richten op een vaste vergoeding per product onafhankelijk van de aanbieder. De bonusregeling binnen onze onderneming is niet afhankelijk van een "alles of niets" commerciële doelstelling.

De bonus wordt niet uitgekeerd als in strijd wordt gehandeld met de gestelede kwaliteiten en gedragseisen. De leidinggevende ziet hier op toe door o.a. een systeem van kwaliteitsborging.

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

### **Transparantie beloningsbeleid**

Ons beloningsbeleid is transparant en wordt o.a. gecommuniceerd in onze dienstenwijzer/dienstverleningsdocument. Naast de vermelding van de wijze van beloning van onze dienstverlening geven wij ook aan hoe onze medewerkers worden beloond.

Wij geven inzicht in het verband tussen beloningsbeleid en zorgvuldige klantenbehandeling (de klant staat centraal). Van een beheerst beloningsmodel gaan geen prikkels uit die kunnen leiden tot onverantwoorde risico's en onzorgvuldige behandeling van de klant.

In het dienstverleningsdocument is de volgende tekst opgenomen;

*"Onze medewerkers worden betaald op basis van een vast, marktconform salaris.*

*Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op de lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vast als het variabele inkomen van onze medewerkers."*

### **Evaluatie beloningsbeleid**

Jaarlijks vindt door de verantwoordelijken (directie) een evaluatie plaats van het beloningsbeleid en wordt een risico-analyse uitgevoerd, waarbij de verschillende aspecten van het beloningsbeleid tegen het licht wordt gehouden:

- Voldoet het beloningsbeleid nog aan de geformuleerde doelstellingen en uitgangspunten?
- Zijn er wijzigingen in wet- en regelgeving welke consequenties hebben voor het beloningsbeleid?
- Hoe hebben de variabele beloningen zich afgelopen jaren ontwikkeld?
- Dienen prestatiecriteria herzien of uitgebreid te worden?
- Zijn er medewerkers die in aanmerking komen voor een salarisverhoging of bonusregeling? Waarop is deze gebaseerd?