

# Beschrijving beheerst beloningsbeleid

## Vast en Variabel deel salaris

### Beloningsbeleid van onze medewerkers

Het beloningsbeleid van onze medewerkers is gericht op het bevorderen, aantrekken en behouden van goed gekwalificeerde medewerkers. Met ons beloningsbeleid willen wij de focus leggen op de langere termijn belangen van onze klanten en onze onderneming. Daar waar mogelijk zullen wij bij de wijze van beloning stimuleren dat de klant zorgvuldig behandeld wordt en dat onze zorgplicht wordt nagekomen. En dat wij waar mogelijk zullen voorkomen dat medewerkers door de beloning geprikkeld worden tot onzorgvuldig behandelen van de klant en niet nakomen van onze zorgplicht. Uitgangspunt is dat een klant te allen tijde passend advies krijgt.

Ons beloningsbeleid is transparant en bekend bij onze medewerkers. Via onze internetsite communiceren wij in grote lijnen hoe onze medewerkers worden beloond.

### Beloning medewerkers

Onze medewerkers ontvangen een vast salaris en een variabele beloning die afhankelijk is van bepaalde prestaties.

De wijze van beloning van onze medewerkers kan verschillen per functie. Wij maken daarbij een onderscheid naar binnendienstmedewerkers en adviseurs.

De beloning van **binnendienstmedewerkers** bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Een vast salaris. De hoogte van het vaste deel van het salaris van onze medewerkers wordt individueel vastgesteld op basis van opleiding en ervaring van de medewerker. Deze beloning is marktconform.

De beloning van **adviseurs** bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Een vast salaris. De hoogte van het vaste deel van het salaris van onze adviseurs wordt individueel vastgesteld op basis van opleiding en ervaring van de medewerker. Deze beloning is marktconform.

2. Een variabel inkomensdeel. Adviseurs kunnen afhankelijk van hun prestatie en beoordeling in aanmerking komen voor een variabel inkomensdeel. Doelstelling van dit variabel deel is om de motivatie en betrokkenheid van onze medewerkers te vergroten en de individuele en organisatiebrede prestatie te belonen.

3. De medewerker ontvangt een vergoeding voor: reiskosten, opleidingskosten, inschrijving van belang zijnde registers.

4. Eventueel kan een medewerker een auto van de zaak worden toegewezen. De prestatiebeloning bedraagt een deel van de individuele omzet.

De prestatiebeloning wordt niet uitgekeerd als in strijd gehandeld wordt met de gestelde kwaliteit en gedragseisen.

### Aantal medewerkers met variabele beloning

Van al onze Hypotheekshop medewerkers komen twee in aanmerking voor een variabele beloning. Deze medewerkers zijn werkzaam bij het bedrijfsonderdeel De Hypotheekshop.

Voor De Hypotheekshop is artikel 1:120 lid 2 niet van toepassing, omdat medewerkers geen (totale) beloning ontvangen van 1 miljoen euro of meer.

Het totaal in 2019 aan variabele beloning uitbetaalde bedrag bedroeg ca 5% van onze totale salarislasten.

### **De criteria en prestaties waarop variabele beloning gebaseerd wordt**

Wij onderschrijven dat hoe hoger het te behalen variabele inkomen is, hoe sterker de prikkel en risico's kunnen zijn. De hoogte van de variabele beloning is afhankelijk van de behaalde prestatie. Het uitkeren van een variabele beloning (op kantooniveau) is gemaximeerd op 20% van de vaste beloning op jaarbasis. Tevens moet de variabele beloning aan tenminste 50% niet-financiële criteria voldoen. Deze niet-financiële criteria zijn:

- strategische doelen
- klanttevredenheid en klachten
- naleving van risicobeheersingsbeleid
- compliance met interne en externe regels
- steekproefsgewijze controle van dossiers
- leiderschap
- managementvaardigheden
- samenwerking met personen of bedrijfsonderdelen
- creativiteit
- motivatie

### **Risico analyse wijze van beloning medewerkers**

De Hypotheekshop heeft getoetst of er negatieve prikkels zijn door de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. Wij hebben gekeken naar mogelijke prikkels die het gedrag negatief kunnen beïnvloeden en het belang van onze klanten kan schaden en/of risico's voor De Hypotheekshop kan hebben (financieel en reputatie).

Ik signaleer dat aan onze wijze van beloning van medewerkers mogelijk de volgende risico's zitten: het niet zorgvuldig doorlopen van het adviesproces

### **Risicobeheersing**

Ons beloningsbeleid is altijd gericht op het voorkomen van onzorgvuldige behandeling van klanten. Wij hebben een risicoanalyse gemaakt van ons beloningsbeleid, waarbij wij de risico's inzichtelijk hebben gemaakt. Samen met de getroffen maatregelen welke zijn verwerkt in dit beloningsbeleid. Deze analyse zal jaarlijks worden uitgevoerd.

Maatregelen:

- De Hypotheekshop voert richting klanten een beloningssysteem waarbij De Hypotheekshop betaald wordt door de klant op basis van een uur eventueel vertaald naar een vast tarief. Dit is in vergelijking met het vroegere systeem van provisies bij complexe producten, een extra waarborg dat de klant een onafhankelijk advies krijgt. Alleen bij producten met een kleine financiële impact, zoals schadeverzekeringen, en bij consumptief krediet waar de wetgever dit verplicht stelt, ontvangen wij provisie van de aanbieder.
- Jaarlijks houdt de teammanager een beoordelingsgesprek waarbij ook de afspraken en doelen worden beoordeeld en afspraken en doelen voor het volgende jaar worden gesteld. Wij houden elk kwartaal een werkoverleg waarin de voortgang van de afspraken en doelen worden besproken. Sturing op de kwaliteit van de dienstverlening staat bij ons hoog in het vaandel.
- Jaarlijks vindt door de verantwoordelijke(n) een evaluatie plaats van het beloningsbeleid en wordt een risico analyse uitgevoerd.
- Voor elke franchisenemer geldt de verplichting dat om de 18 maanden door een onafhankelijke instantie gecontroleerd wordt of de procedures en werkwijze voldoen aan de Wft vereisten. Daarbij worden middels een steekproef ook altijd minimaal 3 dossiers gecontroleerd. Dat is een extra borging dat in het lange termijn belang van de consument wordt gehandeld.
- Als blijkt dat het klantbelang geschaad is door de medewerker dan kan dit leiden tot een lagere of geen variabele beloning.

### **Vertaling naar beloningsbeleid van De Hypotheekshop**

Op basis van deze risico analyse hebben wij ons beloningsbeleid dusdanig ingericht dat wij waar mogelijk deze risico's beperken of voorkomen. En hier op monitoren en bij constatering van ongewenst gedrag zullen ingrijpen.