

# Beschrijving beheerst beloningsbeleid

## Vast en Variabel deel salaris

### Risico analyse wijze van beloning medewerkers

De Hypotheekshop Zoetermeer Dorp (1140) heeft getoetst of er negatieve prikkels zijn door de wijze waarop wij onze medewerkers belonen en de beloning van de eigenaren/beleidsbepalers. 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).

### Beloning medewerkers

Een deel van onze medewerkers ontvangen naast het vaste salaris voor een deel een variabele beloning. Wij signaleren dat aan deze variabele manier van belonen mogelijk de volgende risico's bevat:

- geen interesse in het streven naar lange termijn relaties met klanten
- geen interesse in het beperken van financiële risico's bij onze klanten
- het adviseren van producten waar de klant geen behoefte aan heeft
- het niet zorgvuldig doorlopen van het adviesproces
- het sluiten van zoveel mogelijk producten

### Beloning eigenaren/beleidsbepalers

De beloning van de eigenaar bestaat uit:

Een eventuele uitbetaling aan de eigenaar van dividend en de waardeinstijging van de onderneming is afhankelijk van de resultaten van De Hypotheekshop.

Een privé opname aan de eigenaar en/of winstuitkering en waardeinstijging van de onderneming is afhankelijk van de resultaten van mijn Hypotheekshop.

Ik signaleer dat aan deze wijze van beloning mogelijk de volgende risico's zitten:

- eventueel het risico dat behoefte aan liquiditeit botsen met lange termijn doelstellingen van de onderneming en de klant
- aantasting van solvabiliteit bij te grote privéopname of winstuitkering
- in geval van te grote opname uit het bedrijf kan liquiditeit en/of solvabiliteit in gevaar komen

### 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.

### 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 Wegwijs en internetsite communiceren wij in grote lijnen aan hoe onze medewerkers worden beloond.

### **Beschrijving beloning**

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

De beloning van een **Vestigingsmanager** bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Een vast salaris. De hoogte van het vaste deel van het salaris van onze vestigingsmanager wordt individueel vastgesteld op basis van opleiding en ervaring van de medewerker. Deze beloning is marktconform.
2. Een variabel inkomensdeel. De Vestigingsmanager kan afhankelijk van zijn/haar prestatie en beoordeling in aanmerking komen voor een variabel inkomensdeel. Doelstelling van dit variabel deel is om de motivatie en betrokkenheid van de vestigingsmanager te vergroten en de individuele en organisatie brede prestatie te belonen.

De variabele beloning is gemaximeerd tot een totale variabele beloning van alle medewerkers tezamen welke gebundeld niet meer mag bedragen dan 20% van de loonsom. Wij onderschrijven dat hoe hoger het te behalen variabele inkomen is, hoe sterker de prikkel en risico's kunnen zijn. Wij hanteren daarom geen variabel inkomen met betrekking van de verkoop van individuele producten.

De hoogte van de variabele beloning is afhankelijk van de behaalde prestatie.

De criteria die wij per doelstelling hanteren zijn:

- A. 25% van de variabele beloning is afhankelijk van de jaaromzet van het betreffende kalenderjaar.
- B. 75% van de variabele beloning is afhankelijk een aantal nader omschreven kwaliteits- en gedragseisen van de Vestigingsmanager (niet-financiële criteria). Dit deel van het variabele inkomen wordt niet (geheel) uitgekeerd als in strijd gehandeld wordt met de gestelde kwaliteit en gedragseisen.

~~3. De Vestigingsmanager ontvangt een vaste onkostenvergoeding.~~

4. Eventueel kan een vestigingsmanager een auto van de zaak worden toegewezen.

De kwaliteits- en gedragseisen van een vestigingsmanager worden als volgt omschreven en hierbij wordt aangegeven wat de invloed is op de uitkering van dit deel van de variabele beloning, wanneer niet voldaan is aan deze eis.

- Strategische doelen (10%)

Worden de door de eigenaar, in het vorige evaluatiegesprek, gestelde doelen gehaald.

- klanttevredenheid (15%)

Jaarlijks wordt gekeken naar de klachtenregistratie. Op basis van deze registratie wordt bepaald of voldaan is aan deze eis.

- compliance met interne en externe regels (15%)

Jaarlijks doet de eigenaar een check gedaan of alle interne en externe regels nog voldoen aan de gestelde normen.

- leiderschap (10%)

Binnen de Hypotheekshop Zoetermeer Dorp is de vestigingsmanager de eerste verantwoordelijke voor de dagelijkse gang van zaken en contacten met derden. Bij leiderschap wordt gedacht aan het kort houden van onenigheid en onrust bij de overige medewerkers en dit oplossingsgericht te benaderen.

- samenwerking met collega's (5%)

Op basis van de evaluatiegesprekken met de overige medewerkers (binnen- en buitendienst) wordt mede vastgesteld hoe de vestigingsmanager de samenwerking binnen de vestiging bevordert.

- motivatie (15%)

In hoeverre is de input van de Vestigingsmanager van invloed op de dagelijkse werkzaamheden van de vestiging. De eigenaar toetst dit middels gesprekken met de overige medewerkers en de vestigingsmanager gedurende het gehele jaar.

- creativiteit (5%)

Wordt door de Vestigingsmanager genoeg gedaan om de doorloop van het aantal gesprekken op peil te houden. De eigenaar toetst dit op basis van de agenda en het aantal gevoerde acties in een jaar.

## Beschrijving beloning

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

De beloning van een **Hypotheekadviseur** bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Een vast salaris. De hoogte van het vaste deel van het salaris van onze Hypotheekadviseur wordt individueel vastgesteld op basis van opleiding en ervaring van de medewerker. Deze beloning is marktconform.
2. Een variabel inkomensdeel. De Hypotheekadviseur kan afhankelijk van zijn/haar prestatie en beoordeling in aanmerking komen voor een variabel inkomensdeel. Doelstelling van dit variabel deel is om de motivatie en betrokkenheid van de Hypotheekadviseur te vergroten en de individuele en organisatie brede prestatie te belonen.

De variabele beloning is gemaximeerd tot een totale variabele beloning van alle medewerkers tezamen welke gebundeld niet meer mag bedragen dan 20% van de loonsom. Wij onderschrijven dat hoe hoger het te behalen variabele inkomen is, hoe sterker de prikkel en risico's kunnen zijn. Wij hanteren daarom geen variabel inkomen met betrekking van de verkoop van individuele producten.

De hoogte van de variabele beloning is afhankelijk van de behaalde prestatie.

De criteria die wij per doelstelling hanteren zijn:

- A. 25% van de variabele beloning is afhankelijk van de jaaromzet van het betreffende kalenderjaar.
- B. 75% van de variabele beloning is afhankelijk een aantal nader omschreven kwaliteits- en gedragseisen van de Hypotheekadviseur (niet-financiële criteria). Dit deel van het variabele inkomen wordt niet (geheel) uitgekeerd als in strijd gehandeld wordt met de gestelde kwaliteit en gedragseisen.

De kwaliteits- en gedragseisen van een Hypotheekadviseur worden als volgt omschreven en hierbij wordt aangegeven wat de invloed is op de uitkering van dit deel van de variabele beloning, wanneer niet voldaan is aan deze eis.

1. (factor 12,5%) Klantbeoordeling / Reviewscore; er moet een minimale score van gemiddeld een 8 worden behaald voor de werknemer (bron; Advieskeuze)
2. (factor 12,5%) Beoordeling van het functioneren
3. (factor 12,5%) Dossiers op orde volgens de richtlijnen; 10 jaarlijks door de leidinggevende te controleren dossiers dienen als voldoende te worden beoordeeld op basis van o.a. gebruik workflow, vullen/afvinken van adviestrajecten, verslagleggingen naar klant en in dossier;
4. (factor 12,5%) Acquisitie wekelijks up-to-date;
5. (factor 20%) Adviesrapporten volledig bijgewerkt; alle gefactureerde dossiers dienen elk een adviesrapport te bevatten dat is aangemaakt in het dossier vóór het uitbrengen van de bindende offerte en besproken en gemaïld is aan de klant.

## 6. (factor 5%) Permanent Actueel Hoffelijk wekelijks bijhouden

De beloning van **de binnendienstmedewerker** 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.

### **Risicobeheersing en beoordeling**

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.

Jaarlijks heeft de eigenaar een beoordelingsgesprek met de vestigingsmanager, waarbij ook de afspraken en doelen worden beoordeeld en afspraken en doelen voor het volgende jaar worden gesteld. Wij houden elke maand 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 eigenaar een evaluatie plaats van het beloningsbeleid en wordt een risico analyse uitgevoerd.

### **Beloningsbeleid van de eigenaar**

Het belonings- en ondernemingsbeleid is gericht op de langere termijn belangen van mijn klanten en onderneming. Waarbij de klant zorgvuldig behandeld wordt en de zorgplicht wordt nagekomen. Uitgangspunt is dat een klant te allen tijde passend advies krijgt.

### **Risicobeheersing en beoordeling**

De Hypotheekshop voert richting klanten een beloningssysteem waarbij De Hypotheekshop betaald wordt op basis van uurtarief of een verrichtingentarief (fixed fee)

Vanuit De Hypotheekshopformule geldt de verplichting dat elke Hypotheekshop eenmaal per jaar 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.