



# BELONINGSBELEID MEDEWERKERS

transparant & open

## DUIDELIJKE AFSPRAKEN

Bij Hypotheeklijn vinden wij het belangrijk om open te zijn over onze dienstverlening en dus over onze beloning. In dit document leggen wij uit hoe onze beloning werkt.

## Hoe worden wij beloond? – Soorten beloning

Wij werken met een beloningsbeleid die valt te onderscheiden in twee soorten.

### Eenmalige kosten

Voor een tal van producten, denk hierbij aan; hypotheeken, levensverzekeringen etc. wordt een eenmalige bemiddelingsvergoeding in rekening gebracht. Je betaalt ons dus eenmalig voor de gehele looptijd van dit product. Gedurende deze periode hebben wij onze wettelijke zorgplicht over het geadviseerde product. Doorgaans betaal je niets extra wanneer je een vraag hebt over dit product binnen de looptijd, immers heb je ons al betaald. Er zijn uitzonderingen. Zoals bijvoorbeeld een verhoging op een bestaande hypotheek. Dit zien wij als een nieuw product.

Voor alle tarieven verwijzen we je graag naar de tarievenlijst op onze website.

### Doorlopende kosten (provisie)

Bij afsluiten van schadeverzekeringen en consumptieve kredieten ontvangen wij doorlopende provisie. Bij schadeverzekeringen is dat gemiddeld 20% van de bruto premie (voor assurantiebelasting) per product. Deze provisie keert de verzekeraar maandelijks aan ons uit. Op deze manier worden wij betaald voor het werk dat wij voor jou doen. Denk hierbij aan het vergelijken van verzekeringen, het aanvragen en opzeggen of schadebehandeling. Voordat laatste kan het qua werk flink veel tijd kosten. De provisie-inkomsten zijn dan ook lang niet altijd dekkend. Desondanks krijg je als klant van ons geen aanvullende kosten in dit soort situaties.

De doorlopende maandelijkse provisie bij consumptieve kredieten wisselt sterk. De provisie is in elk geval nooit meer dan 1% van kredietbedrag (op jaarbasis). Voor het afsluiten van een krediet ontvang je geen aparte factuur (wettelijk verboden). Onze beloning bestaat dus uit bovenstaande gedurende de gehele looptijd. Aangezien veel kredieten annuïtair aflossen, neemt onze verdienste per maand af.

## Hoe worden wij beloond? – Medewerkers en directie

De wet verplicht ons het klantbelang te allen tijde voorop te stellen, wanneer er producten worden geadviseerd. Vanzelfsprekend staat Hypotheeklijn hier volledig achter en gaan wij zelfs nog een stapje verder. Klanttevredenheid is voor ons de belangrijkste pijler en zetten hier iedere dag hoog op in. Medewerkers worden geacht het klantbelang altijd als doel voor ogen te houden en hen functioneren en beloning is hierop op afgestemd.

### Beloningsbeleid medewerkers

Om altijd in het belang van de klant te handelen is Hypotheeklijn van mening dat onze medewerkers niet onder prestatie of welke vorm van druk dan ook moet werken. Voorbeelden hiervan zijn; wanneer een medewerker 5 hypotheeken heeft afgesloten, krijgt men een eenmalige beloning. Dit soort werkwijzen vinden wij als kantoor niet van deze tijd en zijn van mening dat het klantbelang dit niet ten goede komt. Hypotheeklijn kent de medewerkers een vast salaris toe en dit geldt ook voor de directieleden. De functies zijn **niet** onderhevig aan prestaties, doelen behalen of de aantallen die een medewerker binnen brengt.

Vanzelfsprekend voeren wij ieder half jaar functioneringsgesprekken om het functioneren individueel te beoordelen. Wanneer een werknemer zorgvuldig in zijn werk is en een waardevolle rol voor Hypotheeklijn vervult is het mogelijk dat er een loonsverhoging wordt toegekend. Daarnaast heeft Hypotheeklijn als secundaire arbeidsvoorwaarde opgenomen dat werknemers ieder jaar standaard 1% loonsverhoging ontvangen. Dit is structureel en vast.

De medewerkers en directieleden ontvangen geen bonussen, of welke vorm van beloning dan ook wanneer men naar behoren functioneert. Het vaste salaris is en blijft ons uitgangspunt voor een goede en eerlijke advisering.

**Zie de bijlage: Infographic Bewust belonen en waarderen**

# Bewust belonen en waarderen

## Oproep aan financiële ondernemingen

### Belonen + waarderen = gedrag

Financiële ondernemingen moeten een beheerst beloningsbeleid voeren. Dat is namelijk van invloed op het gedrag van medewerkers. Dat gaat om meer dan het salarisstrookje. Ook niet-financiële prikkels hebben invloed. Denk aan hoe leidinggevenden waardering laten zien met complimenten en zelf voorbeeldgedrag tonen.



### Belang van de klant centraal

De vorm van aansturing in een onderneming heeft invloed op het gedrag en de motivatie van medewerkers. En daarmee ook op het gedrag richting hun klanten. De AFM wil bijdragen aan een gezonde organisatiecultuur bij financiële ondernemingen, waarin klanten zorgvuldig worden behandeld.



## 3 uitgangspunten die helpen bij bewust belonen en waarderen

### Leidinggevenden sturen op klantbelang en beoordelen medewerkers op respectvolle wijze

Direct leidinggevenden hebben de belangrijkste invloed. Zij moeten handelen in het klantbelang waarderen, hierop voorbeeldgedrag laten zien en medewerkers eerlijk en respectvol beoordelen. Dat werkt positief uit op de organisatiecultuur en het gedrag van medewerkers.



### De top van de onderneming stuurt op klantbelang en vertoont voorbeeldgedrag

Wat een directie of bestuur belangrijk vindt, werkt door in de hele organisatie. Daarbij loont het om de afstand tussen de top en werkvloer te verkleinen. Denk aan een directeur die meedenkt over klantbelang bij nieuwe plannen.



### Beperk commerciële- en targetdruk

De targets en doelen in een onderneming, sturen het gedrag van medewerkers. Een te hoge targetdruk of onrealistische doelen kunnen leiden tot schadelijk gedrag naar klanten toe én richting de eigen onderneming. Medewerkers moeten zich daarover uit durven spreken.



### Oproep: onderzoek en zet door

De AFM verwacht dat financiële ondernemingen bewust belonen en waarderen. Zodat zij gedrag stimuleren dat gericht is op klantbelang. Onderzoek hoe uw medewerkers denken over uw belonings- en waarderingsprikkels. En hoe deze het klantbelang ondersteunen of juist belemmeren.