

## **Beheerst beloningsbeleid Advitas**

De AFM (Autoriteit Financiële Markten) en DNB (De Nederlandse Bank) hebben het toezicht op het beloningsbeleid voor financiële ondernemingen. Voor de AFM krijgt dit zijn weerslag in het besluit beheerst beloningsbeleid. De AFM ziet er op toe dat financiële ondernemingen een beheerst beloningsbeleid voeren. Van een beheerst beloningsbeleid gaan geen prikkels uit die kunnen leiden tot het nemen van onverantwoorde risico's en onzorgvuldige behandeling van klanten. Advitas heeft haar beheerst beloningsbeleid vastgelegd in deze notitie.

### **Doel**

Advitas wenst haar beleid vast te leggen zodat voor werknemers en klanten haar beleid helder en inzichtelijk is. Het doel van het beheerst beloningsbeleid is zorgdragen voor een beleid gericht op het continu centraal stellen van de klant. Dit houdt in dat in alles wat Advitas doet het klantbelang voorop staat.

### **Passendheid van het advies**

Een adviseur dient in het belang van de klant te adviseren. De adviseur volgt hierbij de opgestelde werkprocessen. Uit het advies volgt een mogelijke bemiddelingsfase. Uit het dossier dient te blijken op basis van welke criteria gekozen is voor een betreffende product. Indien een klant af wil wijken van het advies dan is dat mogelijk onder voorwaarde van een duidelijke schriftelijke motivatie welke door de klant bevestigd dient te worden. Steekproefsgewijs worden dossiers door de compliance officer gecontroleerd.

### **Klanttevredenheid**

Advitas hecht waarde aan een grote mate van klanttevredenheid. De klanttevredenheid volgt uit het door de klant ingevulde evaluatieformulier. De klanttevredenheid wordt vastgelegd in de crm van Advitas teneinde de dienstverlening én de adviseur te kunnen monitoren. Doelstelling is een gemiddelde klantwaardering van 7,5.

### **Klachten**

Uitgangspunt is een tevreden klant. Het is mogelijk dat een klant ontevreden is over de dienstverlening van Advitas. Belangrijk is dat hier zorgvuldig mee om wordt gegaan. Iedere medewerker dient bekend te zijn met de klachtenprocedure. Een klacht die op een juiste wijze wordt afgehandeld kan alsnog resulteren in een tevreden klant!

### **Efficiënte en juiste verwerking**

Een efficiënte verwerking van het dossier is in het belang van de klant. Middels de opgestelde werkprocessen krijgt de klant inzicht in het verloop en de doorlooptijd van het dossier. Het is derhalve van groot belang dat de medewerkers zich houden aan deze gestelde werkprocessen zodat de praktische dossierbehandeling niet afwijkt van de verwachting van de klant. Het hanteren van de juiste werkwijze zorgt tevens voor een compliance opbouw van het dossier zodat het gegeven advies ten alle tijde reconstrueerbaar is. Accuratesse in werken is eveneens zeer belangrijk voor een efficiënte verwerking.

**Vakbekwaamheid**

Alle medewerkers van Advitas dienen minimaal te voldoen aan de in hun functieomschrijving beschreven opleidingseisen en de daaraan verbonden permanente educatie. Advitas stelt de medewerker in de gelegenheid deze (vak) opleidingen te volgen. Een en ander zoals beschreven in de studiekostenregeling. Advitas hecht veel waarde aan een hoog kennisniveau van al haar medewerkers en enthousiasmeert derhalve een hogere kwalificatie dan de minimale functievereiste.

**Variabele beloning**

Een mogelijke variabele beloning is mede afhankelijk van de in deze notitie opgestelde kwalitatieve criteria. De variabele beloning kan gecorrigeerd worden indien herhaaldelijk niet of in onvoldoende mate voldaan wordt aan de in deze notitie gestelde criteria.

**Beoordeling adviseurs**

De adviseurs van Advitas worden beoordeeld op basis van klanttevredenheid, klachtenvrij werken, accuratesse in dossiervorming en omzet.