

[Terug](#)

 PDF  Print

Deel 1: uw personeel

In dit deel stellen wij u vragen over uw personeel, en of u gebruikt maakt van een callcenter.





Deel 1: uw personeel

1. Hoeveel personen zijn bij u in dienst? Geef een verdeling van uw personeel in natuurlijke personen weer. *Indien een persoon meerdere functies vervult, dan kunt u deze persoon tellen bij de functie die hij of zij voornamelijk vervult. U als beleidsbepaler valt onder de functie leidinggevende(n). Achter de functie wordt tussen haakjes een voorbeeld genoemd van iedere categorie.*

Leidinggevende(n) (manager)	<input type="text" value="3"/>
Buitendienst (adviseur)	<input type="text" value="2"/>
Binnendienst (binnendienst adviseur)	<input type="text" value="5"/>
Intern callcenter	<input type="text" value="0"/>
Backoffice (administratief medewerker)	<input type="text" value="6"/>
Ondersteuning (secretaresse)	<input type="text" value="3"/>
Totaal	<input type="text" value="19"/>

Deel 1: uw personeel

2. Maakt u een gebruik van een callcenter?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Nee
- Ja, zelfstandig inbound  callcenter
- Ja, zelfstandig outbound  callcenter
- Ja, uitbesteed inbound  callcenter
- Ja, uitbesteed outbound  callcenter

Deel 2: beloning van uw personeel

In dit deel stellen wij u vragen over de wijze waarop u binnen de onderneming uw personeel beloont. Let op! Het gaat niet om provisies en het provisieverbod, maar om interne beloning van uw personeel.

Deel 2: beloning van uw personeel

3. Ontvangt een deel van uw personeel een variabele beloning?
Het gaat hier om variabele beloningen uitgedrukt in geld en in natura (niet in geld uitgedrukte) vergoedingen. Voorbeelden van vergoedingen in natura zijn auto's, voetbalkaartjes en werknemer van de maand titel.

- Nee
- Ja, alleen in geld
- Ja, alleen in natura (niet in geld uitgedrukte) vergoedingen
- Ja, zowel in geld als in natura (niet in geld uitgedrukte) vergoedingen

Deel 2: beloning van uw personeel

8. Welke functies werken met omzettargets?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Leidinggevende(n) (manager)
- Buitendienst (adviseur)
- Binnendienst (binnendienst adviseur)

- Backoffice (administratief medewerker)
- Ondersteuning (secretaresse)
- Geen

Deel 2: beloning van uw personeel

9. Hoe zorgt u ervoor dat uw personeel haar targets haalt?

er zijn geen targets

Deel 3: beheerst beloningsbeleid

In dit deel stellen wij u vragen over de mate waarin u bekend bent met de regels over beheerst beloningsbeleid.

Deze regels zijn opgenomen in het Besluit Gedrag financiële ondernemingen (hierna: BGfo) en zijn sinds 1 januari 2011 van kracht. Let op! Het gaat niet om provisies en het provisieverbod, maar om interne beloning van uw personeel.

Deel 3: beheerst beloningsbeleid

10. Bent u bekend met (de principes van) beheerst beloningsbeleid?

Een beheerst beloningsbeleid bevat geen prikkels die leiden tot onzorgvuldige klantbehandeling. Eventuele prikkels die voortkomen uit beloningen die u geeft aan uw personeel moeten worden ondervangen door maatregelen die u hiervoor neemt.

Let op! Het gaat niet om provisies en het provisieverbod, maar om interne beloning van uw personeel. Dit zijn beloningen in de breedste zin van het woord. Het gaat om variabele beloningen uitgedrukt in geld en in natura (niet in geld uitgedrukte) vergoedingen. Voorbeelden van vergoedingen in natura zijn auto's, voetbalkaartjes en werknemer van de maand titel.

Ja

Nee

Deel 3: beheerst beloningsbeleid

11. Heeft u digitaal en/of schriftelijk vastgelegd op welke wijze de manier van belonen van uw personeel onzorgvuldige klantbehandeling voorkomt?

U moet het beleid met betrekking tot beloningen (als bedoeld in artikel 86a¹) schriftelijk vastleggen. Het beleid moet erop zijn gericht te voorkomen dat klanten onzorgvuldig worden behandeld. Ook moet u dit beleid invoeren en in stand houden. Dit kunt u terugvinden in artikel 35i, lid 1, BGfo¹.

Ja

Nee

De AFM wil diverse beleidsstukken vergelijken zodat wij een goed beeld krijgen. Wij vragen u uw beleidsstuk toe te voegen aan deze enquête via de upload button.

Beloningsbeleid Boot assurantie adviseurs b.doc

Deel 3: beheerst beloningsbeleid

12. Voor welke medewerkers is dit beleid geschreven?

Het beleid dat u voert met betrekking tot beloningen moet voor al uw personeel gelden. Dus niet alleen voor leidinggevende(n) of buitendienstadviseurs maar ook voor de rest van uw personeel. Dit kunt u terugvinden in artikel 86a BGfo¹. (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Leidinggevende(n) (manager)
- Buitendienst (adviseur)
- Binnendienst (binnendienst adviseur)
- Backoffice (administratief medewerker)
- Ondersteuning (secretaresse)

Deel 3: beheerst beloningsbeleid


13. Welke maatregelen heeft u genomen om te voorkomen dat de klant minder zorgvuldig wordt behandeld door uw wijze van belonen?

U moet maatregelen hebben genomen om de risico's die leiden tot onzorgvuldige klantbehandeling te beheersen. Het gaat om risico's die voortkomen uit de manier van belonen van uw personeel. Dit kunt u terugvinden in artikel 35i, lid 2¹ en lid 3¹, BGfo.

De (vaste) beloning is onafhankelijk van de produktie die vloeit uit eventueel klantencontact. De beloning heeft daarom geen enkele invloed op de zorgvuldigheid.

Deel 3: beheerst beloningsbeleid

14. Op welke wijze kan de klant weten hoe uw beloningsbeleid eruit ziet?

U moet een beschrijving van uw beleid over beloningen openbaar maken. Dit kunt u terugvinden in artikel 50a  BGfo.

- Via de website
- Via het dienstverleningsdocument
- Op een andere manier,
- Wij delen deze informatie niet met de klant

U bent aan het einde gekomen van de digitale enquête over beheerst beloningsbeleid.

Overzicht regels beheerst beloningsbeleid

Hieronder kunt u een document downloaden waarin alle normen met betrekking tot een beheerst beloningsbeleid nog eens worden uitgelegd. U kunt op uw gemak deze normen nog eens rustig nalezen en naast uw gegeven antwoorden leggen.

Klik [hier](#) om de PDF samenvatting normoverdracht te downloaden.

Controle van uw antwoorden?

Door op onderstaande link te klikken, kunt u uw digitale enquête printen. U kunt dan makkelijk controleren of u overal de juiste antwoorden heeft ingevuld en u kunt eventueel nog wijzigingen aanbrengen. Lees hieronder hoe u dat moet doen.

Klik [hier](#) om het formulier te printen.

LET OP: zodra u de digitale enquête naar ons heeft opgestuurd, kunt u de antwoorden niet meer wijzigen!

Wilt u nog antwoorden wijzigen?

Indien u nog antwoorden wilt wijzigen, dan kan dat met behulp van de knop 'terug' (linksonder in scherm). Klik net zo vaak totdat u bij de vraag komt waar u iets wilt wijzigen. Vervolgens klikt u weer op 'verder' totdat u weer bij het einde van de digitale enquête bent.

Indienen digitale enquête

Door het klikken op de button 'Versturen' verstuurt u de digitale enquête naar de AFM. Na deze verzending kunt u uw antwoorden niet meer wijzigen.

Ziet u de 'Versturen' button niet op uw scherm? Controleer of u misschien nog in de printversie zit. Sluit deze dan eerst af!

Vragen?

Neem contact op met het Ondernemersloket van de AFM via telefoonnummer 0900 6800 680 of door een e-mail te sturen naar ondernemersloket@afm.nl.

[Terug](#)