

## **DIENSTENWIJZER SKV Advies BV**

2023.03

### **Contactgegevens:**

SKV Advies BV, Financiële Dienstverlening.

Postadres: Zeis, 3341 RP, Hendrik Ido Ambacht

Kantoorlocatie op afspraak: Molendijk 61c, 's-Gravendeel

Telefoon: **Algemeen: 078 - 20 60 550**

Marcel van der Kooi: 078 - 20 60 551 – marcel@skv-advies.nl

Peter Verkerk: 078 - 20 60 552 – peter@skv-advies.nl

Anne-Marije van Dalen: 078 – 20 60 553 – anne-marije@skv-advies.nl

Marie-Christy Luijcx: 078 - 20 60 555 – marie-christy@skv-advies.nl

Marjolein Snippe: 078 - 20 60 556 – marjolein@skv-advies.nl

E-mail: [info@skv-advies.nl](mailto:info@skv-advies.nl)

Internet: [www.skv-advies.nl](http://www.skv-advies.nl)

K.v.K. nummer: 57546975

AFM nummer: 12041842

### **Openingstijden:**

Van 9.00 uur tot 18.00 uur tijdens werkdagen (maandag t/m vrijdag) en buiten kantooruren uitsluitend op afspraak.

### **SKV Advies Financiële Dienstverlening:**

Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over financiële producten aan particuliere en zakelijke klanten, op vele vakgebieden, zoals hypotheek en aanverwante producten, sparen, pensioenen, verzekeringen en consumptief krediet. Wij leveren een totaalpakket van financiële diensten. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

### **SKV Advies Mediation:**

Dienstverlening bij Mediation is een methodiek waarbij mensen, die met elkaar een conflict hebben, de gelegenheid krijgen om, met hulp van een mediator, weer met elkaar in gesprek te komen en in vrijheid de benodigde beslissingen kunnen nemen die tot beëindiging van het conflict leiden. De mediator heeft hierbij een neutrale en onpartijdige rol.

Tevens begeleiden wij mensen d.m.v. mediation in het gehele proces van hun scheiding, waarbij we hen gedurende dit gehele proces compleet ontzorgen. Denk aan alimentatie, de financiële afwikkeling van de echtelijke woning en de lopende verzekeringen en pensioenen.

### **SKV Advies Aankoop Makelaar:**

Dienstverlening m.b.t. oriëntatie en begeleiding van de klant bij de aankoop van een woning. De dienstverlening bestaat uit: begeleiding bij bezichtiging, prijsonderhandeling en opstellen van de koopovereenkomst.

### **Onze organisatie is adviesvrij en onafhankelijk:**

Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben met banken, geldverstrekkers en/of verzekeringsmaatschappijen. Daarnaast is onze organisatie een volledig zelfstandige besloten vennootschap (B.V.) en werken wij voor eigen rekening en risico. Geen enkele bank, verzekeringsmaatschappij of andere aanbieder van financiële producten heeft een aandeel in ons bedrijf. SKV Advies BV is dus geheel onafhankelijk.

Het belang van u als (toekomstige) klant staat daadwerkelijk voorop. Daarom verplichten wij onszelf om:

- Duidelijkheid te geven over wat wij voor u doen, wat u van ons krijgt en wat u daarvoor in rekening brengen.
- Een objectieve analyse te maken van financiële instellingen, waarbij gekeken wordt welke partij het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden.
- U een persoonlijk advies te geven, passend bij uw wensen, mogelijkheden en situatie.
- U nazorg te bieden en uw vragen op het gebied van financiële producten te beantwoorden.

### **De wijze waarop onze organisatie beloofd wordt:**

Sinds 1 januari 2013 is het verboden dat een bank of verzekeraar een provisie voldoet aan een tussenpersoon met **uitzondering** van de financiële producten zoals schadeverzekeringen en consumptieve kredieten. Bij onze organisatie heeft u de keuze uit meerdere beloningsmogelijkheden. Tijdens het inventarisatiegesprek bepaalt u in overleg met ons welke beloningswijze uw voorkeur heeft. U heeft onder meer de keuze uit provisie (bij niet complexe producten, zoals schadeverzekeringen en kredieten), vast tarief, uurtarief en/of abonnement.

### **Beheerst beloningsbeleid:**

Binnen de organisatie van SKV Advies BV bestaat de beloning van medewerkers voor het grootste gedeelte uit een vast en marktconform salaris, afhankelijk van hun functie en functioneren. SKV Advies BV ontvangt de volledige vergoeding voor de geleverde diensten. Deze vergoeding wordt aangewend ter dekking van de bedrijfskosten van het financieel advieskantoor en voor zijn uiteindelijke arbeidsbeloning. Voor de gehele organisatie SKV Advies BV geldt dat het klantbelang te allen tijde voorop staat. SKV Advies BV ziet toe op integer en klantgericht handelen. Ook wordt SKV Advies steekproefsgewijs door de AFM gecontroleerd op de kwaliteit van het advies. SKV Advies BV is van mening dat zij hiermee mogelijke negatieve effecten van variabele beloning en vrijheid in mate van tariefstelling verder beperkt en beheerst.

### **Wat vragen wij van u?**

Om uw persoonlijke belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen vragen wij een aantal zaken aan u, namelijk:

- Het aangeven van uw wensen en behoeften;
- Juiste en volledige informatieverstrekking, denk ook aan: opzegging van verzekeringen door verzekeraar, strafrechtelijk verleden en (verzekerings)fraude;
- Het aanleveren van relevante documenten (kopie ID);
- Ondertekening van een Opdracht tot Dienstverlening (OTD), waarin we de prijs zijn overeengekomen voor onze gevraagde dienstverlening;
- Een feedback op de kwaliteit van onze dienstverlening;

- Het bestuderen van de informatie die u van ons krijgt;
- Het stellen van vragen aan ons als iets onduidelijk is voor u.

### **Privacy:**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om:**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk 1 jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

SKV Advies BV is tevens aangesloten bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer 1542321 [www.cbp.nl](http://www.cbp.nl)

In onze privacyverklaring geven wij u antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens door ons bedrijf, deze kunt u vinden op onze site [www.skv-advies.nl](http://www.skv-advies.nl)

### **Wet ter voorkoming witwassen en financieren van terrorisme: (WWFT)**

Onze dienstverlening is aan wettelijke regels gebonden. Deze regels kunnen gevolgen voor u hebben en wij informeren u daar hierbij over. Op 1 augustus 2008 is de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT) ingevoerd. De WWFT regelt het cliëntenonderzoek en de meldplicht voor ongebruikelijke transacties, die op onder meer advocaten, notarissen, belastingadviseurs en financieel dienstverleners rust.

### **Meldplicht ongebruikelijke transacties:**

De WWFT schrijft voor dat wij iedere transactie met een ongebruikelijk karakter melden bij een landelijk meldpunt (FIU-Nederland). Een meldplicht bestaat in ieder geval wanneer er sprake is van een transactie van € 10.000,- of meer (betaald aan ons of door onze tussenkomst) in contanten, met cheques aan toonder of soortgelijke betaalmiddelen. Ook transacties die dienen aan de Politie of het Openbaar Ministerie te worden gemeld, omdat die mogelijk verband houden met het witwassen of financieren van terrorisme. Tot slot bestaat er voor ons een meldplicht bij transacties waarbij wij aanleiding hebben om te veronderstellen, dat deze verband kunnen houden met witwassen of financiering van terrorisme. In de gevallen waarin een meldplicht bestaat, kunnen wij ons niet aan die meldplicht onttrekken op grond van onze geheimhoudingsplicht en ons verschoningsrecht. Het spreekt voor zich dat wij onze geheimhoudingsplicht in alle overige gevallen strikt zullen naleven. Wij realiseren ons dat deze wetgeving voor zowel u als voor ons (administratieve) lasten met zich mee brengt. Het niet voldoen aan de wet kan met zich meebrengen dat wij tucht-, straf- of bestuursrechtelijke sancties krijgen opgelegd. Wij vragen u daarom om uw begrip voor de gevolgen die de WWFT voor u en voor ons met zich meebrengt.

### **Beëindiging relatie met ons kantoor:**

Indien er omstandigheden zijn die ervoor zorgen dat u geen gebruik meer kunt of wilt maken van de diensten van ons kantoor, heeft u het recht om, 1 jaar na aanvang van onze (abonnements-) overeenkomst met in achtname van 1 maand, op ieder moment de relatie met ons kantoor te beëindigen.

De betaling van een eventueel abonnement stopt op de eerste van de maand volgend op het moment dat u de relatie met ons kantoor heeft beëindigd. Er vindt geen restitutie van betaalde gelden plaats.

Bij beëindiging kunt u een andere financiële dienstverlener verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen aan dit ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen, waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen, dan zullen wij u dit binnen 1 maand schriftelijk melden.

### **Klachtenprocedure:**

Als u een klacht hebt over een afhandeling van uw dossier, onze werkwijze in het algemeen of gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, maak de klacht dan ten eerste kenbaar aan ons door ons er zo spoedig mogelijk schriftelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij z.s.m. doch uiterlijk binnen 14 dagen contact met u op. Alle klachten worden met zorg door ons kantoor, of onze rechtsbijstandverzekeraar, behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, kunt u uw klacht kenbaar maken bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooral nog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, kunt u de klacht als geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. U kunt terecht op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) registratienummer 300.015396 indien u meer informatie nodig hebt.

## **Registratie en vergunning:**

Als organisatie zijn wij bij de volgende instellingen vrijwillig of verplicht aangemeld:

1. **Autoriteit Financiële Markten** (AFM) registratienummer 12041842, Email: [www.afm.nl](http://www.afm.nl)

2. **Klachtinstituut Financiële Dienstverlening** (KIFID) registratienummer 300.015396, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Mocht u een klacht hebben over onze dienstverlening en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Email: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

3. **Beroepsaansprakelijkheidsverzekering** Bavam, polis nummer 17151, Handelskade 49, postbus 1074, Rijswijk. Site: [www.bavam.nl](http://www.bavam.nl)

4. **Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs** (SEH): ingeschreven in het register van SEH staat: M.E. van der Kooi SEH 26708, Site: [www.seh.nl](http://www.seh.nl)

5. **Mediation Federatie Nederland** (MfN) registratienummer M12708, ingeschreven staat: P.J.A. Verkerk. Site: [www.mfnregister.nl](http://www.mfnregister.nl)

## **Onze organisatie heeft een eigen AFM-vergunning om te adviseren en bemiddelen in:**

- Hypothecaire en consumptieve kredieten
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaar- en betaalrekeningen
- In onze advisering betrekken wij in voorkomende situaties ook de mogelijkheid van spaarrekening(en) Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening en Lijfrentebeleggingsrecht.

***SKV Advies hanteert bij de uitoefening van haar werkzaamheden algemene voorwaarden. Opdrachtgever heeft kennis genomen van deze Algemene Voorwaarden en gaat met de voorwaarden akkoord.***