



# DIENSTENWIJZER





## Dienstenwijzer

### Hartelijk welkom bij Xolv

U heeft de zorg voor uw financiële zaken en verzekeringen toevertrouwd aan ons kantoor. Verstandig, want uw financiële belangen zijn bij Xolv in deskundige handen waardoor u onbezorgd kunt ondernemen.

In deze dienstenwijzer laten wij zien wie wij zijn en wat onze werkwijze is. U vindt hierin informatie over onze dienstverlening en beloning, hoe wij zorgvuldig omgaan met uw privacy en uw eventuele klacht, en hoe u ons kunt bereiken.

Dit document geeft u een helder beeld van wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten zodat wij uw (financiële) belangen zo goed mogelijk kunnen behartigen.

Kortom, wij maken u graag wegwijs in ons kantoor.

*Wij informeren u over:*

1. Wie zijn wij
2. Met welke wet- en regelgeving heeft Xolv te maken
3. Onze dienstverlening
4. Onze relatie met verzekeraars, banken en andere leveranciers
5. Hoe worden wij beloond
6. Hoe worden onze medewerkers beloond
7. Wij vragen ook iets van u
8. Als u een klacht heeft
9. Opzeggen
10. Hoe kunt u ons bereiken

## 1 | Wie zijn wij

Xolv BV is opgericht in 2009 en houdt zich bezig met de advisering en bemiddeling van diensten gericht op debiteuren en debiteurenbeheer. De diverse diensten lichten wij verder toe in hoofdstuk 3.

De volgende werkmaatschappijen, hierna verder te benoemen als Xolv, zijn:

- **Xolv BV:** Kredietverzekering + Garanties
- **Xolv Credit BV:** Kredietverzekering
- **Xolv Finance BV:** Werkkapitaalfinanciering
- **Xolv Werkkapitaalmanagement BV:** Credit management software, Polismanager, incasso, kredietinfo, consultancy en debiteurenbeheer.

Xolv is onderdeel van de Ecclesia Groep welke als intermediair op het gebied van verzekeringen marktleider is in Duitsland. Ecclesia heeft diverse vestigingen in Duitsland, Nederland en andere West-Europese landen. Op het gebied van kredietverzekeringen zijn Ecclesia en Xolv, met haar zustermaatschappij Finance & Insurance, eveneens marktleider.

Om ondernemingen met vestigingen in het buitenland van dienst te kunnen zijn heeft Xolv zich aangesloten bij het grootste internationale netwerk op het gebied van kredietverzekeringen, ICBA. [www.icba.com](http://www.icba.com)

Onze dienstverlening is erop gericht om de beste oplossingen tegen de beste voorwaarden te bieden.

## 2 | Met welke wet- en regelgeving heeft Xolv te maken

Voor kredietverzekeringen en garanties vallen Xolv BV en Xolv Credit BV onder de Wet op financieel toezicht en is voor klachten het Kifid de aangewezen instantie.

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De Wet op financieel toezicht (Wft) stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Alleen als een onderneming aan de strenge eisen van de AFM voldoet, ontvangt zij een vergunning om bepaalde financiële diensten te verlenen. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12019681. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via [www.afm.nl/registers](http://www.afm.nl/registers).

### **Kifid**

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) is bedoeld om u, als consument, klein zakelijke ondernemer en ZZP'er, één loket te bieden voor de beslechting van (dreigende) conflicten met financiële dienstverleners en voor informatie over financiële zaken. Xolv is aangesloten bij Kifid onder nummer: 300.013790. [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### **AVG**

De Stichting AVG heeft verklaard dat Xolv het AVG-programma heeft doorlopen. Xolv voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## RI&E

Xolv voldoet aan de verplichting van de Arbeidsomstandighedenwet om een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) opgesteld te hebben.

## Overige juridische bepalingen

Op onze dienstverlening zijn de algemene voorwaarden van Xolv van toepassing. U kunt deze vinden op [www.xolv.nl](http://www.xolv.nl).

Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing, tenzij anders is aangegeven.

## 3 | Onze dienstverlening

Onze dienstverlening kenmerkt zich als oplossingsgericht, betrouwbaar en vakkundig. Daarnaast hechten wij zeer veel waarde aan onze service naar u. Kwaliteit, accuraatheid en snelheid zijn zaken die u mag verwachten van ons. Als onafhankelijke intermediair behartigen wij uw belangen door concurrerende premies en goede voorwaarden aan te bieden. Wij onderscheiden ons door u blijvend te ondersteunen en streven naar een langdurige relatie met onze relaties waarbij regelmatig persoonlijk contact zal plaatsvinden.

### Xolv BV en Xolv Credit BV

#### Kredietverzekering

- Inventarisatie van de huidige en gewenste situatie, rekening houdend met uw wensen en behoeften;
- Marktverkenning van en bemiddeling bij de best passende oplossing;
- Polisuitleg en -implementatie;
- Actieve assistentie en ontzorging in het beheren van uw polis o.a. inzake:
  - *Ondersteuning bij afwijkende limietbeslissingen en optimalisering van de dekking op uw afnemers;*
  - *Periodieke rapportage over de performance van de polis en dekking op uw afnemers;*
  - *Omzetopgave van de verzekerbare omzet;*
  - *Incasso vraagstukken;*
  - *Schadeafwikkeling.*
- Bemiddeling en ontzorging bij contractverlenging;
- Informatievoorziening over ontwikkelingen in de markt.

#### Garanties

- Inventarisatie van de huidige en gewenste situatie, rekening houdend met uw wensen en behoeften
- Vooranalyse van de financiële gegevens van uw onderneming
- Marktverkenning en bemiddeling van de best passende oplossing
- Monitoring van lopende faciliteit

### Xolv Werkkapitaalmanagement BV

#### Kredietinformatie

- Inventarisatie van de huidige en gewenste situatie, rekening houdend met uw wensen en behoeften;
- Inventarisatie, bemiddeling en advies in kredietinformatieproducten die aansluiten bij uw wensen en mogelijkheden.

### **Consultancy debiteurenbeheer**

- Advies om het (gehele) creditmanagementproces te structureren en te optimaliseren;
- Advies en bemiddeling bij ondersteunende diensten van derden;
- Ondersteuning bij de implementatie.

### **Incassobemiddeling**

- Advies en bemiddeling bij het selecteren van de juiste incassopartij. Wij kijken hierbij naar:
  - *Hoogte vordering;*
  - *Branche van uw afnemer;*
  - *Land van uw afnemer.*

### **Credit management software/Polismanager**

- Advies en bemiddeling bij het selecteren van de juiste software die;
  - *U ondersteunt in uw creditmanagement;*
  - *U ondersteunt in het beheren van de polis kredietverzekering.*
- Begeleiding bij de implementatie.

### **Outsourcing debiteurenbeheer en diensten**

- Advies en bemiddeling bij het selecteren van de juiste partner;
- Begeleiding bij de implementatie.

## **Xolv Finance**

### **Werkkapitaalfinanciering/factoring**

- Inventarisatie van de huidige en gewenste situatie, rekening houdend met uw wensen en behoeften;
- Vooranalyse van de financiële gegevens van uw onderneming;
- Advies over de mogelijkheden en juiste factoringvorm;
- Marktverkenning en bemiddeling van de best passende oplossing;
- Advies en bemiddeling bij het opzetten van een factoringprogramma dat aansluit bij uw wensen en mogelijkheden;
- Begeleiding bij de implementatie van het factoringprogramma;
- Monitoring van lopende faciliteit.

### **Leasing**

- Hulp en advies bij het structureren van uw investering;
- Advies en bemiddeling bij het opzetten van een verkoopstimulerend Vendor Lease-programma dat aansluit bij uw wensen en mogelijkheden.

## **4 | Onze relatie met verzekeraars, financiële instellingen en andere leveranciers**

### **Rol Xolv**

Xolv is een intermediair die bemiddelt en adviseert in producten van externe aanbieders.

### **Onafhankelijk**

Xolv heeft geen enkele verplichting om diensten of producten bij een specifieke aanbieder onder te brengen en zijn dus volledig vrij in ons advies en bemiddeling. Ook heeft geen enkele aanbieder van diensten of producten een (financieel) belang in Xolv.

## **Aanbieders**

Xolv werkt met alle gerenommeerde aanbieders. Wij toetsen en screenen regelmatig de aanbieders op basis van kwaliteit en financiële stabiliteit en maken een keuze met welke aanbieders wij zakendoen.

Op basis van een inventarisatie van de specifieke wensen en behoeftes van onze relaties maken wij een selectie van aanbieders die mogelijk een passende oplossing kunnen bieden.

## **Wet Bescherming Persoonsgegevens**

Conform de wetgeving hebben wij een AVG-beleid opgesteld en behandelen alle informatie die wij van onze relaties ontvangen vertrouwelijk en conform de wetgeving. Om aanbiedingen van diverse aanbieders te ontvangen zijn wij genoodzaakt om de door onze relaties verstrekte informatie met hen te delen.

## **5 | Hoe worden wij beloond?**

Afhankelijk van het product of dienst kennen wij binnen Xolv drie beloningsvormen:

- Commissie/provisie
- Urenvergoeding
- Vaste prijs/succesfee

### **Commissie/provisie**

Indien Xolv van de aanbieder van een product of dienst een commissie/provisie ontvangt zullen wij dit vooraf aangeven. U betaalt de aanbieder rechtstreeks; wij ontvangen een commissie/provisie van deze vergoeding. De aanbieder zal geen opslag op de geoffreerde prijs zetten. Het percentage van de commissie/provisie die wij van de aanbieder ontvangen zullen wij u desgewenst mededelen.

### **Urenvergoeding**

Voor aanvang van de werkzaamheden komen wij een uurtarief overeen. Alle geoffreerde bedragen zijn exclusief BTW. Indien mogelijk geven wij een indicatie van het aantal uren dat naar verwachting nodig zal zijn. Naast het uurtarief worden afspraken gemaakt over eventuele reis- en verblijfskosten.

### **Vaste vergoeding**

Voor aanvang van de werkzaamheden spreken wij een vaste vergoeding af. Deze vergoeding is altijd exclusief BTW. Ook is het mogelijk een succesfee af te spreken bij het behalen van tevoren afgesproken doelstellingen.

Uiteraard is een combinatie van de hierboven genoemde vergoedingsvormen bespreekbaar.

## **6 | Hoe worden onze medewerkers beloond?**

### **Inleiding**

Dit hoofdstuk bevat een samenvatting van het beloningsbeleid binnen Xolv en legt het beleid, de taken en de verantwoordelijkheid rond belonen bij Xolv vast. Het beloningsbeleid van Xolv is van toepassing op alle medewerkers, inclusief freelancers en uitzendkrachten.

## **Beleid**

Alle medewerkers hebben een functieomschrijving waarbinnen taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en kennisvereisten zijn vastgelegd. Op basis van de functieomschrijvingen is een passend beloningsniveau vastgesteld.

## **Beloning medewerkers**

De beloning van medewerkers kan worden onderverdeeld in een vaste- en variabele beloning. Hierin zijn verschillende beloningsvormen mogelijk, die altijd onder één van deze type beloningen vallen. Deze indeling is van belang, omdat de verhouding tussen vaste- en variabele beloning aan restricties is gebonden. Xolv conformeert zich aan de wettelijk vastgestelde bepaling.

## **Vaste beloning**

Het uitgangspunt van de vaste beloning is voornamelijk een afspiegeling van relevante werkervaring en (organisatorische) verantwoordelijkheid die de betreffende medewerker heeft. Minstens eenmaal per jaar beoordeelt de leidinggevende hoe een medewerker heeft gefunctioneerd o.a. in relatie tot eerder gemaakte afspraken. Deze beoordeling vormt het uitgangspunt voor toekenning van een mogelijke verhoging.

## **Variabele beloning**

Medewerkers kunnen in aanmerking komen voor een bonus. De bonus zal worden toegekend in geval van een bijzonder goede individuele prestatie, zowel kwalitatief als kwantitatief, op een wijze die objectief waarneembaar en vastgesteld is. Uitgangspunt is dat het voor medewerkers duidelijk is, waarop de variabele beloning is gebaseerd. De variabele beloning moedigt het nemen van onaanvaardbare risico's niet aan.

De kernwaarden en het lange termijn klantbelang staan altijd voorop.

Xolv waarborgt dat de variabele beloning voor een individuele werknemer nooit meer dan 100% van het vaste loon zal zijn en de totale som van de variabele beloning voor alle werknemers zal nooit meer zijn dan 20% van de totale som van de vaste beloning voor alle werknemers.

## **7 | Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### **Juiste en volledige informatieverstrekking**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij u ons, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. De informatie die wij van u ontvangen is medebepalend voor de adviezen die wij u geven.

### **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw zakelijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om overgenomen of afgestoten ondernemingen, het opzetten van een holdingstructuur, verandering of aanvulling van productassortiment of dienstverlening, een adreswijziging, een andere werksituatie, etc.

### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financieel product of dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie toezenden. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### **Tijdige betaling**

Net als voor u is het voor Xolv van belang dat facturen, of dit nu premies, fees of overige facturen zijn, tijdig worden betaald.

## **8 | Als u een klacht heeft**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Indien u over onze dienstverlening een klacht heeft, geldt de volgende procedure:

- Nadat u heeft aangegeven niet tevreden te zijn met een onderdeel van de dienstverlening van ons kantoor en wanneer een eerste tussenkomst van een ander dan de behandelaar geen uitkomst biedt, zullen wij direct de klacht als zodanig vastleggen;
- Xolv bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen;
- Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen zes weken bij eenvoudige klachten en drie maanden bij complexe klachten is afgewikkeld in de vorm van een gemotiveerd standpunt dat ook schriftelijk aan de klager is meegedeeld;
- De behandeling van de klacht doorloopt de door ons kantoor gehanteerde standaardprocedure.

De klachtbehandelaar:

- *Bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft;*
  - *Hoort de medewerker die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor het desbetreffende dossier van de klant;*
  - *Wint eventueel nadere informatie in bij de klager wanneer er onduidelijkheden zijn of ontbrekende informatie nodig is;*
  - *Beoordeelt het dossier en de nader verkregen informatie en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van klager;*
  - *Bespreekt eventueel het dossier met een ander binnen het kantoor als check op de eigen interpretatie en het voorlopige standpunt;*
  - *Formuleert het definitieve besluit en informeert klager per brief over dit besluit en de onderliggende argumentatie.*
- In geval klager niet akkoord gaat met het besluit van de klachtbehandelaar heeft men de mogelijkheid om de zaak aanhangig te maken bij het Kifid of de rechter.
  - Na ontvangst van een uitspraak van de Geschilleninstantie is de klachtbehandelaar verantwoordelijk voor de inhoudelijke en financiële afwikkeling van de uitspraak.
  - Iedere klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. Daarom wordt iedere klacht in detail binnen ons kantoor besproken om na te gaan welke verbeterpunten binnen onze organisatie of werkwijze wenselijk en/of noodzakelijk zijn.



## 9 | Opzeggen

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen conform *artikel 8. Wijziging of beëindiging van de overeenkomst* uit onze algemene voorwaarden. U kunt de betreffende aanbieder verzoeken lopende contracten over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Dit laat onverlet dat bestaande contracten met de betreffende aanbieder in stand blijven.

## 10 | Hoe kunt u ons bereiken

Wij maken graag tijd voor u.

U kunt ons bereiken op T +31 73 208 27 00, per mail: [info@xolv.nl](mailto:info@xolv.nl) of door het invullen van ons contactformulier op onze site: [www.xolv.nl](http://www.xolv.nl). Uiteraard kunt u contact opnemen met uw accountmanager.

Bij bezoek aan ons kantoor volgt u de informatie in uw routeplanner waarbij u vlak voor de bestemming, voor de poort naar Kasteel Maurick linksaf de oprijlaan naar Huize Muysierick in rijdt.