

## Dienstenwijzer

## Qua Direct

*Qua Direct is een handelsnaam van Qua Finance. Qua Direct bemiddelt in particuliere verzekeringen via internet. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In deze dienstenwijzer geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs bij Qua Direct. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.*

### Wie zijn wij?

Qua Direct is een handelsnaam van Qua Finance. Ons kantoor is gevestigd in Amersfoort

Qua Direct  
Silicumweg 15  
3812 SV AMERSFOORT

#### **Bereikbaarheid**

U kunt ons op veel manieren bereiken:  
Telefoon: 033-4450265  
Fax: 033-4610504  
E-mail: [info@quadirect.nl](mailto:info@quadirect.nl)  
Internet: <http://www.quadirect.nl>

Op werkdagen zijn de openingstijden van 9:00 tot 17:00 uur. Bezoek is mogelijk na afspraak.

#### **Internet**

De bemiddeling van de door ons te voeren verzekeringen gaan via internet. Onze pagina is te bereiken onder

<http://www.quadirect.nl>

#### **Lidmaatschappen en registraties**

Qua Direct is onder de handelsnaam Qua Finance bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- AFM
- ADFIZ
- SKV

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

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Qua Direct is bij de AFM geregistreerd onder Qua Finance nummer 12006101. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

#### **ADFIZ**

Qua Direct is onder de naam Qua Finance lid van de ADFIZ. De ADFIZ is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie- adviseurs. De bij de ADFIZ aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De ADFIZ stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

#### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.003300

#### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder de naam Qua Finance nummer 30168507.

## Onze dienstverlening

Qua Direct is onder de naam Qua Finance ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

- *Schadeverzekeringen*
- *Levensverzekeringen*
- *Betalen en sparen*

### **Qua Direct als bemiddelaar**

Een bemiddelaar verkoopt een product. Dan ontstaat er een overeenkomst tussen aanbieder en klant. De bemiddelaar adviseert niet over het product. Koopt u een verzekeringsproduct via Qua Direct internet dan treedt Qua Direct op in de hoedanigheid van bemiddelaar.

## Hoe handelt u bij klachten?

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht er toch iets misgaan dan horen wij dit graag. Uw reactie geeft ons de mogelijkheid voor verbetering van onze dienstverlening.

### **Wat kunt u doen?**

In de eerste plaats kunt u onze medewerkers op een probleem aanspreken. Dat kan via het telefoonnummer 033-4450265 of via e-mail [info@quadirect.nl](mailto:info@quadirect.nl) of ons kantoor te Amersfoort na afspraak bezoeken. Bent u niet tevreden met het antwoord, dan kunt u schriftelijk de klacht indienen en sturen naar

Qua Direct  
Afdeling klachtenservice  
Silicumweg 15  
3812 SV Amersfoort

Mochten wij er samen niet uitkomen dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen.

KiFiD  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 0900-3552248  
Via internet [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Wie houdt er toezicht op Qua Direct?

Qua Direct is bij de AFM geregistreerd onder Qua Finance nummer 12006101. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Qua Direct treedt overigens alleen op als bemiddelaar.

## Garantieregeling

Na aankoop van een product via Qua Direct via internet kan de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen ongedaan worden gemaakt. Bij levensverzekeringen binnen 30 kalenderdagen. De dagen gaan in vanaf ontvangst van het product. Of vanaf het moment dat het bedrag van de rekening wordt geschreven. Administratiekosten worden eventueel in rekening gebracht door de verzekeraar. Hoe doet u dat? Stuur simpelweg een e-mail naar [info@quadirect.nl](mailto:info@quadirect.nl), of kom langs op het kantooradres van Qua Direct, of stuur een brief naar  
Qua Direct  
Silicumweg 15,  
3812 SV Amersfoort.

## Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie.

De premie of de afsluitprovisie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie of de afsluitprovisie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

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

### *Juiste en volledige informatieverstrekking*

Voor onze bemiddeling zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt.

### **Totaalbeeld**

Als u via internet een verzekering aanvraagt is het van grootst belang dat u alle vragen zo volledig mogelijk en maar waarheid invult.

### **Wijzigingen doorgeven**

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw verzekeringen die via Qua Direct zijn afgesloten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere auto of grote aankopen.

### **Zelf controleren**

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.