

Dienstenwijzer

Januari 2024

Voorwoord

Geachte heer, mevrouw,

Deze dienstenwijzer geeft u informatie over Sacha Koenen Quality Insurance. In dit document beschrijven wij wat u van ons kunt verwachten en geven wij inzicht in de wijze waarop onze organisatie werkt en wat wij voor u kunnen betekenen.

De dienstenwijzer heeft een informatief karakter en verplicht u op geen enkele wijze tot het afnemen van onze diensten.

Indien u na het doornemen van de dienstenwijzer vragen heeft dan nodig ik u graag uit om contact met ons op te nemen.

Met vriendelijke groet,

Sacha Koenen
Directeur

Inhoudsopgave

1. Waarvoor dient deze dienstenwijzer?	4
2. Onze organisatie	4
2.1 Over Sacha Koenen Quality Insurance	4
2.2. Contactgegevens	4
2.3 Keuzevrijheid	4
2.4 Onze relatie met aanbieders	5
2.5 Beloning	5
2.5.1 Beloning vanuit verzekeraars	5
2.5.2 Intern beloningsbeleid	5
2.7 Kamer van Koophandel	6
2.8 Algemene voorwaarden	6
2.9 Klachtenregeling	6
2.10 Aansprakelijkheid	6
2.11 Persoonsgegevens	6
2.12 Assurantiebelasting en omzetbelasting	7
2.13 Beëindigen relatie of polis	7
3. Onze dienstverlening	7
3.1 Advies	7
3.2. Bemiddeling	7
3.3. Onderhoud	8
3.4. Schadebegeleiding	8
4. Onze producten	8
4.1 Schadeverzekeringen	8
5. Wat verwachten wij van u?	8
6. Premiebetalingen	10
7. Tenslotte	10

1. Waarvoor dient deze dienstenwijzer?

Sacha Koenen Quality Insurance hecht veel waarde aan een goede voorlichting op het gebied van schadeverzekeringen. Conform de Wet op het Financieel Toezicht heeft u recht op informatie. In dit document informeren wij u over wat u van ons kunt verwachten, hoe onze positie is ten opzichte van aanbieders en op welke manier we de beloning voor onze dienstverlening in rekening brengen.

2. Onze organisatie

2.1 Over Sacha Koenen Quality Insurance

Sacha Koenen Quality Insurance is een landelijk opererende verzekeringsmakelaar gespecialiseerd in het afdekken van risico's voor vermogende particulieren. Onze dienstverlening kenmerkt zich door een deskundige en persoonlijke aanpak waarin de behoeften en eisen van onze klanten centraal staan. Op basis hiervan helpen wij onze klanten vanuit een breed aanbod aan onderscheidende producten en diensten, de meest optimale verzekeringsoplossing te vinden.

2.2. Contactgegevens

- Sacha Koenen Quality Insurance is op werkdagen geopend van 8.30 tot 18.00 uur.
- Wij zijn telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 20.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 12.00 uur.
- Ons adres en andere gegevens zijn:
 - Postadres: Burgmeester Roesthof 3, 3145 MM Maassluis
 - Telefoon: +31(0)6 14 29 24 34
 - E-mail: info@qualityinsurance.nl
 - Website: www.qualityinsurance.nl
- Bij spoed, zoals ongeval, ingrijpende schade of een andere dringende kwestie kunt u ons al tijd bereiken buiten kantooruren op bovengenoemd telefoonnummer.

2.3 Keuzevrijheid

Sacha Koenen Quality Insurance geeft onafhankelijk advies. Wij baseren onze advisering op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare en vergelijkbare financiële diensten. In Nederland zijn veel verzekeraars actief. Het is daarom niet mogelijk om voor elke verzekering bij al deze verzekeraars een voorstel op te vragen. Regelmatig selecteren wij verzekeraars die naar ons oordeel een goede prijs/prestatieverhouding hebben. Wij letten daarbij vooral op de kwaliteit van de polisvoorwaarden en premie, maar ook hoe schades worden afgewikkeld en hoe de verwerking van polis aanvragen en mutaties is. Ook letten wij erop dat de maatschappijen waarmee zaken worden gedaan onder toezicht staan van De Nederlandse Bank en de Autoriteit Financiële Markten. Indien wij een advies geven over

een te sluiten verzekering of andere financiële dienst, selecteren wij binnen deze groep van instellingen dié verzekering die het beste aan sluit bij de wensen van onze cliënt en de informatie die hij ons heeft verschaft .

2.4 Onze relatie met aanbieders

Sacha Koenen Quality Insurance is onafhankelijk in haar advisering en bemiddelingsactiviteiten. Dit houdt in dat we zonder contractuele verplichtingen de mogelijkheid hebben om vanuit een selectief aantal aanbieders een product te selecteren die het best voldoet aan uw specifieke behoeften en eisen.

Sacha Koenen Quality Insurance is niet aan een verzekeraar of bankinstelling gelieerd. Hierdoor kunnen wij u ongebonden en objectief adviseren.

2.5 Beloning

2.5.1 Beloning vanuit verzekeraars

Provisie

Sacha Koenen Quality Insurance maakt als organisatie kosten. Onze inkomsten kunnen bestaan uit een vergoeding die wij ontvangen van de verzekeraar waar u met onze begeleiding een verzekering heeft afgenomen. Dit is de meest gebruikelijke vorm. De verzekeraars verwerken deze provisie in de prijs van de verzekering en hoe u niet apart te betalen. De hoogte van de provisie is afhankelijk van de hoogte van de premie. U betaalt alleen een vergoeding over verzekeringen die ook daadwerkelijk via ons kantoor zijn gesloten. Overeenkomstig de geldende wettelijke vereisten geven wij u graag inzage in de totale kosten van onze dienstverlening.

Uurtarief

Ook is mogelijk dat wij met u afspreken dat de premie geheel of gedeeltelijk ontdaan wordt van provisie en dat u Sacha Koenen Quality Insurance rechtstreeks vergoed. De vergoeding op basis van declaratie is op basis van een uurtarief. U betaalt ons rechtstreeks voor onze dienstverlening (bemiddeling en advies) op basis van het aantal uur dat de adviseur voor u hee gewerkt vermenigvuldigd met het uurtarief. Het tarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening met u af en wordt vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. Zo weet u vooraf precies welke kosten u voor onze dienstverlening betaald.

2.5.2 Intern beloningsbeleid

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De beloning van de medewerkers van Sacha Koenen Quality Insurance bestaat uit een vast salaris. De vaste salarissen bij onze organisatie zijn marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers aan op integer, deskundig en klantgericht handelen.

2.6 Wet op Financieel Toezicht

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Sacha Koenen Quality Insurance is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12049843. Het W -register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl). Sacha Koenen Quality Insurance BV heeft een vergunning voor de volgende financiële diensten:

- Schadeverzekeringen Particulier
- Schadeverzekeringen Zakelijk
- Inkomensverzekeringen

2.7 Kamer van Koophandel

In de Kamer van Koophandel staat Sacha Koenen Quality Insurance B.V. geregistreerd onder nummer 92208304.

2.8 Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Sacha Koenen Quality Insurance van toepassing. De meest actuele versie hiervan kunt u vinden op www.qualityinsurance.nl.

2.9 Klachtenregeling

Sacha Koenen Quality Insurance en haar medewerkers verrichten hun werkzaamheden met de vereiste vakbekwaamheid, toewijding en integriteit. Mocht u toch een klacht hebben over onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

Alle klachten worden behandeld volgens een interne klachtenprocedure. Indien u nadere informatie over deze interne klachtenprocedure wenst dan kunt u deze bij ons opvragen.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den
Haag info@kifid.nl
www.kifid.nl

Ons aansluitnummer bij Kifid is: 300.018808. Deze regeling staat open voor consumenten met klachten over particuliere verzekeringen. U kunt zich tevens – ook met klachten over zakelijke verzekeringen – wenden tot de Burgerlijke Rechter.

2.10 Aansprakelijkheid

Sacha Koenen Quality Insurance spant zich maximaal in om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Voor fouten van onze organisatie hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft u extra zekerheid. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Meer hierover leest u in onze algemene voorwaarden.

2.11 Persoonsgegevens

Uit hoofde van ons werk beschikt Sacha Koenen Quality Insurance over vertrouwelijke gegevens van onze klanten. In overeenstemming met de voorschriften van de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet zonder toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Sacha Koenen Quality Insurance vindt het belangrijk om zorgvuldig om te gaan met persoonsgegevens van onze klanten. Wij

nemen wettelijke bepalingen in acht en nemen waarborgen om te voorkomen dat persoonsgegevens in handen van derden komen. De meest actuele versie van ons Privacy Statement kunt u vinden op www.qualityinsurance.nl.

2.12 Assurantiebelasting en omzetbelasting

Voor het bepalen of de vergoeding voor diensten van Sacha Koenen Quality Insurance onderhevig is aan BTW of assurantiebelasting is het essentieel om te beoordelen of de verleende dienst advies of bemiddeling omvat. Over het algemeen geldt dat bij adviesdiensten BTW van toepassing is. Indien er sprake is van bemiddeling bij het afsluiten van verzekeringen, zal in de regel assurantiebelasting worden geheven.

2.13 Beëindigen relatie of polis

U heeft te allen tijde het recht om de relatie met onze organisatie te beëindigen. U kunt aan uw verzekeraar vragen om de lopende verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze, met uitzondering van volmacht polissen. Evenzo behoudt Sacha Koenen Quality Insurance het recht om de relatie met u te beëindigen. De bestaande verzekeringscontracten die tot stand zijn gekomen via onze begeleiding en bemiddeling blijven echter wel in stand. Sacha Koenen Quality Insurance blijft verantwoordelijk voor het beheer van uw verzekeringen totdat een andere tussenpersoon of verzekeraar deze overneemt.

3. Onze dienstverlening

Sacha Koenen Quality Insurance is adviseur en bemiddelaar op het gebied van schadeverzekeringen. Wij leveren u een compleet dienstenpakket welke is gestructureerd in de volgende diensten: Advies, Inkoop, Onderhoud en Schadebegeleiding.

3.1 Advies

Op basis van uw gegevens voeren wij een (uitgebreide) risicoanalyse uit om uw situatie en uw verzekeringsbehoefte volledig in kaart te brengen. Aan de hand van de uitgevoerde risicoanalyse geven we in overeenstemming met uw situatie en voorkeuren een deskundig advies over de meest geschikte verzekeringsproducten en dekkingen. Ook leggen wij aan u uit waarom we een bepaald productkenmerk adviseren. Het uitgangspunt is dat we een advies op maat leveren welke aansluit bij uw wensen en behoeften. Indien u alleen advies wenst te ontvangen en u besluit een verzekering zonder onze bemiddeling elders af te sluiten dan betaalt u ons rechtstreeks voor onze dienstverlening. Het tarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening met u af en wordt vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst. Zo weet u vooraf precies welke kosten u voor onze dienstverlening betaald.

3.2. Bemiddeling

Nadat de risicoanalyse is uitgevoerd en uw verzekeringsbehoefte volledig in kaart is gebracht kunnen wij voor u bemiddelen bij een aanbieder. In deze fase wordt door ons een dekkingconcept opgesteld. Aan de hand hiervan nemen wij contact op met één of meerdere verzekeraars om premie indicaties of voorstellen te ontvangen. Hierna bespreken wij de offerte de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, eigen risico's en eventuele uitsluitingen met u. Bij overeenstemming zorgen wij voor de totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst inclusief een eventuele voorlopige dekking. We bewaken de

ontvangst van de polis en controleren de polis op eventuele onjuistheden. Indien u dit wenst helpen u met het opzeggen van bestaande verzekeringen die beëindigd dienen te worden.

3.3. Onderhoud

Tijdens de looptijd van uw verzekeringen kan er van alles veranderen. Bij verzekeraars, in de wetgeving of in uw eigen situatie. Wij houden een administratie bij van uw gegevens en van de polissen die u via ons hee ondergebracht. Gedurende de looptijd van uw verzekering beheren wij uw verzekering namens u. Indien zich wezenlijke wijzigingen voordoen in de wet- en regelgeving, in het verzekeringsproduct of er veranderingen zijn in uw zakelijke of persoonlijke omstandigheden zorgen wij, in overleg met u, dat uw verzekering wordt aangepast. Uiteraard kunnen wij dit alleen doen als u ons tijdig en volledig informeert over de wijzigingen.

3.4. Schadebegeleiding

Gedurende de looptijd van de verzekering staan we u bij schade terzijde en kunt u vertrouwen op professionele hulp. Onze schadebehandeling betreft het in behandeling nemen van uw schademelding, het informeren van verzekeraars, het bewaken van de voortgang en het controleren van de schade-uitkering op eventuele onjuistheden. Daarnaast beoordelen en bespreken we het standpunt van de verzekeraar en schakelen we indien nodig externe (contra) experts voor u in.

4. Onze producten

4.1 Schadeverzekeringen

Sacha Koenen Quality Insurance is bevoegd om advies te geven over schadeverzekeringen. We zijn gespecialiseerd in verzekeringen voor vermogende particulieren. Ons onderscheidend vermogen ligt in het aanbieden van unieke producten en diensten die specifiek gericht zijn op deze doelgroep. Ons handelsmerk omvat uitgebreide dekkingen, heldere voorwaarden en de flexibiliteit om verzekeringen aan te passen aan veranderende omstandigheden. Naast het leveren van hoogwaardige producten zijn wij dankzij onze solide positie binnen onze marktsegmenten in staat gunstige premies te bewerkstelligen bij verzekeraars.

5. Wat verwachten wij van u?

Om uw belangen op het gebied van verzekeringen op maat te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

- Voor de kwaliteit van onze adviezen zijn wij mede afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Het is van essentieel belang dat u ons de juiste en volledige informatie verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, dat u ons dan ook regelmatig informeert. Denkt u hierbij aan:
 - wijziging (e-mail)adres;
 - geboorte;
 - samenwonen;
 - huwelijk;
 - scheiding;

- overlijden;
- wijziging van bestemming van uw woning;
- wijziging van beroep;
- relevante verandering van inkomen;
- aanschaf van kostbare zaken;
- aan- en verbouw van uw woning;
- verhuizing;
- beëindiging van of wijziging van elders lopende verzekeringen.

Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

- Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen kunnen wij u informatie zenden. Soms zijn wij wettelijk verplicht u bepaalde informatie te verstrekken. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en bij vragen of onduidelijkheden contact met ons op te nemen.
- Wij vragen u de polissen al jd zelf te controleren op juistheden. In geval van onjuistheden verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Natuurlijk controleren wij deze documenten ook. Zoals eerder vermeld zullen wij ook regelmatig contact met u onderhouden om uw situatie goed voor ogen te houden.
- U dient documenten (zoals aanvraagformulieren) naar waarheid in te vullen en u dient offertes zorgvuldig te beoordelen en contracten rechtsgeldig te ondertekenen.
- Op grond van de Wet ter voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme (Wwft) dient u zich middels een geldig paspoort, rijbewijs, verblijfsvergunning of gemeentelijke identiteitskaart te legitimeren. In geval van een rechtspersoon dient aanvullend een uittreksel van de Kamer van Koophandel te worden overlegd.
- Wanneer afgesproken is dat Sacha Koenen Quality Insurance de schadeclaims voor u afhandelt, dan vragen wij u:
 - Ons zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van eventuele schade en de oorzaak daarvan;
 - Een schadeformulier in te vullen of een schriftelijke verklaring op te stellen over de bijzonderheden van de schadeclaim.
- Verzekeringsovereenkomsten zijn belangrijke documenten en het is van belang ze, mét eventuele wijzigingsbladen, veilig te bewaren. Soms openbaart een schade zich pas na de einddatum van de verzekering, maar kan er nog steeds aanspraak worden gemaakt op een vergoeding op grond van die polis. Wij adviseren u om verzekeringsdocumenten gedurende langere tijd te bewaren, aangezien niet alle verzekeringen jaarlijks een nieuwe polis uitgeven.
- Alle activiteiten zoals beschreven in dit document worden exclusief ten behoeve van u uitgevoerd. Alle verstrekte gegevens, aanbevelingen, offertes, rapporten en overige informatie die voortvloeien uit onze dienstverlening zijn strikt bestemd voor uw gebruik. U stemt ermee in dat derden deze informatie enkel mogen raadplegen met onze voorafgaande schriftelijke toestemming.

6. Premiebetalingen

Sacha Koenen Quality Insurance verbindt zich duidelijke afspraken met u te maken over wie bij u de verschuldigde premies incasseert. Premies kunnen bij u als client in rekening worden gebracht door onze organisatie, of rechtstreeks door de verzekeraar. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kunt u geen enkel recht aan uw verzekering ontlenen. Zo zal de dekking worden opgeschort, zal de verzekeraar de schade mogelijk niet in behandeling nemen en/of weigeren deze schade bij premieachterstand te vergoeden. De verplichting tot betalen van de premie blij bestaan en zal desgewenst gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden bij u in rekening gebracht. Indien u de premie voor een autoverzekering niet op tijd betaalt, wordt het kenteken bij de RDW afgemeld. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen verzoeken wij u ons tijdig te informeren zodat wij naar een passende oplossing kunnen zoeken. In veel gevallen is het ook mogelijk de jaarpremies met een opslag gespreid te betalen.

7. Tenslotte

Dit document vormt de basis voor de algemene dienstverlening die Sacha Koenen Quality Insurance aanbiedt. Onze dienstverlening valt onder het Nederlands recht. Voor verdere informatie over onze diensten nodigen wij u van harte uit om contact met ons op te nemen. Indien Sacha Koenen Quality Insurance een aparte overeenkomst met u hee gesloten, hebben de voorwaarden van dat contract voorrang op de bepalingen in deze dienstenwijzer voor zover er sprake is van tegenstrijdigheden tussen die bepalingen.