

Dienstenwijzer

VMD Koster verzekeringen



VMD KOSTER
verzekeringen

Onze dienstverlening

Wij stellen ons graag aan u voor en u informeren over ons bedrijf en onze werkzaamheden. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat we van elkaar mogen verwachten.

Inhoud

In deze Dienstenwijzer geven wij u inzicht in ons bedrijf, onze diensten en onze dienstverlening volgens de regels van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit document geeft bovendien informatie over de manier waarop wij beloofd worden en de hoogte van onze beloning.

- Over VMD Koster verzekeringen
- Onze missie
- Onze diensten
- Wat verwachten wij van u?
- Betalingen
- Onze relatie met verzekeraars en banken
- Hoe worden wij beloofd?
- De beloning van onze medewerkers
- Onze kwaliteit
- Beëindiging relatie
- Klachten
- Aansprakelijkheid
- Contact met VMD Koster

Over VMD Koster verzekeringen

Midden in de Randstad is VMD KOSTER verzekeringen een groot adviesbedrijf op het gebied van risicobeheer, schade- en inkomensverzekeringen, pensioenen en hypotheek. De cliënt staat centraal. Wij adviseren onze cliënten door actief risicomanagement. Daarbij maken we optimaal gebruik van nieuwe media en goede analysetools.

De zusterbedrijven Groene Hart Assuradeuren en Freek Hypotheek in Alphen aan den Rijn, Bodegraven en Utrecht vallen net als VMD Koster verzekeringen onder VMD Koster Groep B.V.

Wij werken samen met twaalf andere assurantiekantoren in de Noordeloos Groep. Hiermee hebben wij een landelijke dekking voor grote doelgroepen of bedrijven. Onze inkoop en productontwikkeling hoort hierdoor bij de top-10 van Nederland.

Onze missie

VMD Koster brengt voor bedrijven, ondernemers en particulieren (financiële) risico's helder in beeld. Wij analyseren, adviseren en helpen bij het voorkomen en verzekeren van risico's die cliënten niet kunnen of willen dragen. Wij zorgen ervoor dat de dekkingen in de loop van de tijd goed aan blijven sluiten bij de risico's. Wij ontvangen voor

onze werkzaamheden een passende beloning.

Onze diensten

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, pensioenen, hypotheek, consumptief krediet, sparen, betalen en financiële planning. Wij houden rekening met wat specifiek in uw situatie van belang is. Hiervoor beschikken wij over de kennis, expertise en contacten met leveranciers van financiële producten. Op al deze gebieden helpen wij u bij het tot stand komen van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling. Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten hebt aangeschaft, blijven wij u begeleiden. Wij onderhouden namens u de contacten met de verzekeraars en andere leveranciers van financiële producten.

Wanneer u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij vooraf met u een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

Voor complexe producten, zoals pensioenen en arbeids-ongeschiktheidsverzekeringen, is onze dienstverlening onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen, nazorg). U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken.

Oriënteren

Het eerste gesprek is bedoeld om kennis te maken en om te inventariseren wat wij voor u kunnen betekenen. Na afloop hebben we helder welke werkzaamheden nodig zijn en wat de kosten daarvan zijn. U kunt daarna gefundeerd besluiten om ons in te schakelen, of niet.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een analyse uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een cliëntprofiel op voor een gedegen en passend advies. Nadat u het advies heeft ontvangen, bespreken wij dit met u.

Bemiddelen

Om uw belangen te behartigen hebben wij uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een productoplossing wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies het uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld.

Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld of op basis van de door u opgegeven opdracht. In de wetgeving heet dit 'execution only'. Wanneer wij op basis van execution only werken, mogen wij op geen enkele wijze advies geven. Wij zullen dit dan altijd schriftelijk aan u bevestigen in een overeenkomst. Voor de uitvaartverzekering werken wij alleen op basis van execution only.

Nazorg

Ook nadat u via onze bemiddeling financiële producten heeft aangeschaft, blijven wij u begeleiden met onze dienstverlening.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen in overeenstemming met uw verwachtingen en de gemaakte afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die hiervoor van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke of samenlevingssituatie en om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

Bij de opmaak van een polis of offerte wordt gebruik gemaakt van de informatie die u aan ons verstrekt, al dan niet door middel van een aanvraagformulier. Ondanks dat wij de stukken zeer zorgvuldig controleren op fouten, verwachten wij van u toch een controle van de gegevens op de door u ontvangen documenten.

Het is ook belangrijk dat u ons zo snel mogelijk informeert over een schade waarvoor u een beroep wilt doen op de door u afgesloten verzekering. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen nemen om uw belangen veilig te stellen. Ook gebeurtenissen die tot schade of aanspraken kunnen leiden willen wij graag van u weten. Soms is het van belang die al vroeg aan de verzekeringsmaatschappij te melden. Wij kunnen u ook daarover adviseren als u het ons laat weten.

Betalingen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of overboeking, of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis maken wij daarover met u afspraken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Dit kan uiteraard gevolgen hebben voor (lopende) schadeclaims. Tevens kunnen de hieruit voortvloeiende (gerechtelijke) kosten voor uw rekening komen. Mocht deze situatie zich voor doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

Onze relatie met verzekeraars en banken

Wij zijn een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid producten van een groot aantal verzekeraars kunnen adviseren. In onze advisering betrekken wij financiële producten van meerdere verzekeraars. De aandelen van ons bedrijf zijn geheel in eigendom van de directie van VMD Koster Groep B.V. Geen enkele

financiële instelling, zoals een bank of een verzekeraar, heeft zeggenschap in onze onderneming.

Volmacht

Onze zusteronderneming, Groene Hart Assuradeuren, beschikt over volmachten van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Daarmee kan Groene Hart Assuradeuren zelfstandig namens deze verzekeraars nieuwe verzekeringen accepteren en schades afwikkelen. Op www.gha.nl en in het AFM-register kunt u zien voor welke verzekeraars Groene Hart Assuradeuren als gevolmachtigd agent optreedt.

Goede verzekeringsvoorwaarden, een marktconforme premie en waar nodig maatwerk. Dat zien wij als belangrijke elementen van de verzekeringsoplossingen die wij adviseren, in combinatie met kwaliteit en service op het gebied van polisadministratie en snelle schadeafhandeling. Met Groene Hart Assuradeuren kunnen we dat allemaal prima voor u regelen. Daarom brengen wij uw verzekeringen veelal onder in ons volmachtbedrijf als dat voor u passend is.

Hoe worden wij beloond?

Voor onze dienstverlening worden wij op verschillende manieren beloond. Wij kennen de volgende vier soorten beloning:

- Provisie
- Uurtarief
- Vaste vergoeding
- Abonnement

Combinaties van deze beloningsvormen zijn ook mogelijk. In de Bijlage Beloning bij dit dienstverleningsdocument wordt onze beloning uitgebreid toegelicht.

De beloning van onze medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer in zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers is voor een gedeelte variabel. De hoogte van het variabele deel van hun beloning is afhankelijk van de kwaliteit en de hoeveelheid van hun werk. Hun variabele beloning is nooit een reden om een bepaalde hoeveelheid of een bepaald soort financiële producten te adviseren. Het totaalbedrag dat wij als variabele beloning uitkeren aan onze medewerkers bedraagt € 3.251,72 (2016). Het gestelde in artikel 1:120 lid 2b Wft is niet op onze medewerkers van toepassing. Een eventuele verhoging van het vaste deel van het salaris is niet afhankelijk van de hoeveelheid of de soort geadviseerde financiële producten.

Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons een vergunning verleend voor de volgende gebieden:

- Schadeverzekeringen Zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Vermogen
- Pensioenverzekeringen
- Premiepensioenvorderingen
- Schadeverzekeringen Particulier

- Zorgverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen
- Gevolmachtigd Agent voor schade- en levensverzekeringen
- Adviseren over deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft-register onder nummer 12017952. Het Wft-register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Ons kantoor is aangesloten bij:

- Brancheorganisatie Adfiz
- Federatie Financiële Planners (FFP)
- Stg. Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA)
- Register Pensioen Adviseur (RPA)

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die van hun leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, als voor de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze medewerkers bekwamen zich in hun vak via permanente educatie.

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beëindiging relatie

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contractsvervaldatum opzeggen of tussentijds overschrijven naar een ander intermediair. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Na beëindiging eindigt uiteraard onze zorgplicht. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringsovereenkomsten in stand blijven.

Klachten?

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u naar volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat ergens door ons fouten worden gemaakt. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de klachtencoördinator behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure, dan kunt u deze bij ons opvragen.

Indien uw klacht naar uw inzicht niet afdoende behandeld wordt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Tel. 070-333 8 999
consumenten@kifid.nl
www.kifid.nl

Zusterbedrijven

VMD Koster verzekeringen is de officiële werkmaatschappij die handelt onder de naam VMD Koster verzekeringen. De werkmaatschappij maakt samen met een aantal andere onderdelen deel uit van VMD Koster Groep B.V. De zusterbedrijven zijn Groene Hart Assuradeuren, Freek Hypotheek in Alphen aan den Rijn, Bodegraven en Utrecht. Buro Zwiers is een handelsnaam van VMD Koster verzekeringen B.V. Daarnaast participeren wij in NLG Pensioen B.V., NLG Arbo en NLG Werk.

Het is mogelijk dat onderdelen van de overeengekomen dienstverlening door één of meer van deze dienstverleners worden uitgevoerd. Vanzelfsprekend onder onze eindverantwoordelijkheid.

Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid voor beroepsfouten is beperkt tot honderdmaal het bedrag dat wij met betrekking tot de dienstverlening in het kader waarvan de beroepsfout werd gemaakt aan provisie hebben ontvangen en/of aan u hebben gefactureerd. In geen geval aanvaarden wij aansprakelijkheid voor schade boven hetgeen ter zake door onze beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd.

Contact met VMD Koster

Onze kantoren zijn op werkdagen geopend van 8:30 tot 17:30. U vindt ons op de volgende adressen:

Alphen aan den Rijn:	Baronie 60-66 2404 XG Alphen aan den Rijn
Bodegraven:	Julianastraat 50 2411 CV Bodegraven
Postadres:	Postbus 331 2400 AH Alphen aan den Rijn
Telefoon:	0172 611 116
E-mail:	info@vmdkoster.nl
Website:	www.vmdkoster.nl

Bijlage beloning



VMD KOSTER
verzekeringen

VMD Koster kent verschillende beloningsvormen. Hieronder geven wij u een indicatie van de vormen en wat de kosten kunnen zijn bij verschillende nieuw af te sluiten producten.

Beloning op basis van provisie

Beloning op basis van provisie is in beginsel de standaardbeloningsvorm voor alle schade- en ziektekostenverzekeringen (met uitzondering van de AOV). Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie(s). Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor aan u door ons rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van uurtarief

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van uurtarieven. De hoogte van onze declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd het bedrag van de declaratie verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen, stellen wij u op de hoogte van het uurtarief en maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

Beloning op basis van een vaste vergoeding

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een vaste vergoeding. De hoogte van de declaratie is niet afhankelijk van het financiële product dat u via ons sluit. U bent altijd de vaste vergoeding verschuldigd, ook als u uiteindelijk geen product via ons afsluit. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud van de dienstverlening en de hoogte van de vaste vergoeding schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er geen sprake van dienstverlening op basis van een vaste vergoeding. U weet dus altijd waar u aan toe bent.

Beloning op basis van een abonnement

Sommige van onze diensten verlenen wij op basis van een abonnement. Voordat wij aan een opdracht beginnen leggen wij de inhoud en de duur van de dienstverlening alsmede de hoogte van het abonnement schriftelijk vast. Zonder schriftelijke voorafgaande bevestiging is er nimmer sprake van dienstverlening op basis van een abonnement.

Aanvullende beloningsinformatie

Voor een aantal financiële producten geven wij u in dit Dienstverleningsdocument al een indicatie van onze beloning. Daarbij houden wij een bandbreedte aan, omdat wij pas na de oriëntatiefase een exact bedrag kunnen aangeven. Voor deze producten geldt bovendien altijd dat wij u op de opdrachtbevestiging en/of de productofferte de daadwerkelijke omvang van onze beloning melden.

De in onderstaande aanvullende beloningsinformatie verstrekte indicaties hebben uitsluitend de bedoeling u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de kosten van onze dienstverlening. Deze indicaties zijn geen onherroepelijk aanbod.

Aanvullende beloningsinformatie bij vergoeding op basis van een vast bedrag

Soort dienstverlening	Bandbreedte eenmalige adviesvergoeding		Beheer en onderhoud (bedrag per maand)
	Minimum	Maximum	
Oriëntatiegesprek	Dit gesprek is zonder kosten voor u.		
Persoonlijk Financieel Advies (PFA)	€ 572,39	€ 1.604,50	€ 16,19 tot € 24,28
Advies en bemiddeling overlijdensrisico	€ 258,50	€ 582,25	€ 0,00 tot € 7,19
Advies en bemiddeling opbouwende oudedagsvoorziening	€ 474,00	€ 970,50	€ 0,00 tot € 7,19
Advies en bemiddeling uitkerende oudedagsvoorziening	€ 474,00	€ 927,25	n.v.t.
Advies en bemiddeling arbeidsongeschiktheidsvoorziening	€ 560,25	€ 948,75	€ 14,32 tot € 32,91
Uitvaartverzekering zonder advies (execution only)	€ 0,00	€ 0,00	€ 1,00 per polis

Aanvullende beloningsinformatie uurtarieven

Onze uurtarieven treft u aan in onderstaande tabel. Dienstverlening op uurtarief wordt door ons vooral gebruikt bij pensioenen en zogenaamde complexe producten. Genoemde uurtarieven zijn exclusief btw of assurantiebelasting.

Soort dienstverlening	Uurtarief
Administratieve dienstverlening / contractbeheer	€ 86,00
Actuariële en rekenkundige werkzaamheden / berekeningen en analyse	€ 129,50
Pensioenspecialist	€ 152,00
Senior pensioenspecialist	€ 177,00
Advies en begeleiding pensioencommunicatie	€ 129,50
Per dagdeel op locatie (4 uren incl. reistijd)	€ 500,00
Financieel advies particulier	€ 129,50
Financieel advies ondernemer	€ 152,00

Wij passen de vastgestelde uur- en abonnementstarieven jaarlijks op 1 januari aan op basis van de CBS-Loonindex.