



VMD KOSTER
verzekeringen

Maak kennis met VMD Koster

Onze **dienstenwijzer** voor advies
over uw privé-verzekeringen



Voorkom vervelende verrassingen

Goed verzekerd zijn en blijven, zodat u bij schade niet wordt geconfronteerd met een financiële tegenvaller, dat is waar wij u bij willen helpen. Ons doel is dat u zich bewust bent van de risico's die u loopt. Samen met u vinden we oplossingen om deze risico's beheersbaar te maken. Met een verzekering bijvoorbeeld. Wanneer u een verzekering afsluit, zorgen wij ervoor dat deze nu én in de toekomst bij u past. Zo voorkomen we vervelende verrassingen.

Welke informatie vindt u in deze dienstenwijzer?

Omdat wij het belangrijk vinden dat u vooraf weet wie wij zijn, wat onze werkwijze is en wat u van ons mag verwachten, bieden we u deze dienstenwijzer aan. Hierin komen de volgende onderwerpen aan bod:

Wat kunnen we voor u betekenen?	3
Advies over uw privé-verzekeringen	4
Waarom adviseren wij volmachtverzekeringen?	5
NLG Verzekeringen: samen, vertrouwd, zeker	6
Kwaliteitsgarantie van ons advies	7
Over ons	8
Belangrijk om te weten	9



Wat kunnen we voor u betekenen?

U wilt natuurlijk dat uw persoonlijke financiën goed geregeld zijn. Als u schade lijdt aan uw woning of auto wilt u dat deze vergoed wordt. En als u stopt met werken, moet er genoeg pensioen opgebouwd zijn. Daarom kiest u voor een financieel adviseur die met u meedenkt: VMD Koster. We zijn u graag van dienst op het gebied van verzekeringen, pensioenen, hypotheken en financiële planning.

De voordelen voor u

- U krijgt van ons goede, heldere informatie. Zo kunt u zelf de juiste keuzes maken.
- We geven u compleet advies. Ook nadat u een product hebt gekozen.
- Omdat we regelmatig contact onderhouden met verzekeraars, weten we precies welke wijzigingen voor uw verzekering van belang zijn.
- Bij schade verdedigen we uw belangen ten opzichte van de tegenpartij en verzekeraars.
- Onze kennis en ervaring rondom schade gebruiken we voor advies over preventie.
- Meestal verzorgen wij de premie-incasso. Als de premie niet (tijdig) betaald is, zoeken we contact met u om de dekking te kunnen blijven garanderen.

Persoonlijk contact

Om de snelheid te verhogen, werken we bijna volledig digitaal, maar persoonlijk contact blijft ook onmisbaar. Daarom kunt u ons altijd bellen, mailen of bij ons langskomen in Alphen aan den Rijn, Bodegraven of Rotterdam. U wordt altijd persoonlijk te woord gestaan door één van onze adviseurs.



Advies over uw privé-verzekeringen

Welke risico's kunt u zelf dragen en wanneer is een verzekering de beste oplossing? En hoe kiest u dan de juiste? De adviseurs van VMD Koster helpen u graag met antwoord op deze vragen. Hierbij houden we altijd rekening met uw specifieke situatie. Ook zorgen we ervoor dat u niet te veel betaalt.

Waar kunt u op rekenen?

- U krijgt van ons persoonlijk advies over welke risico's u het beste met een verzekering kunt afdekken.
- We letten erop dat u geen dubbele verzekeringen heeft en geen risico's over het hoofd ziet.
- Voor de verzekeringen maken we een marktverkenning rondom de premie en voorwaarden. We nemen een groot aantal verzekeraars mee in deze verkenning.
- Samen met u selecteren we de beste oplossing. Hierbij kijken we veel verder dan alleen de premie: we zeggen het dus ook als de goedkoopste verzekering niet de beste is.
- De verzekeringsovereenkomst en alle correspondentie van de verzekeraar controleren we voor u.
- Om de polis doorlopend actueel te houden, helpen we u met:
 - iedere twee jaar een volledige rapportage van uw verzekeringen
 - het signaleren van wijzigingen in wet- en regelgeving, voorwaarden en premies
 - advies wanneer het verstandig is de verzekering aan te passen.

Advies en begeleiding bij schade

Bij schade begeleiden we u van de eerste melding tot de schade volledig is afgehandeld. Dus ook bij het inschakelen van een expert, de keuze voor een reparateur en de uitbetaling van de schade. Wij verdedigen uw belangen bij de verzekeraar en tegenpartij. Als blijkt dat het voordeliger voor u is om de schade voor eigen rekening te nemen, dan vertellen we dit op tijd.



Waarom adviseren wij volmachtverzekeringen?

De risico's die u door ons wilt laten verzekeren, brengen we vaak onder bij ons volmachtbedrijf: NLG Verzekeringen. Dit doen we omdat we hierdoor een betere dienstverlening kunnen bieden én we zeker weten dat u optimaal verzekerd bent.

Wat doet een volmachtbedrijf?

Feitelijk doet een volmachtbedrijf precies hetzelfde als een verzekeraar: offertes uitbrengen, verzekeringen accepteren, polissen opmaken, premies incasseren en schades afwikkelen. Wij hebben volmachten bij de meeste (grote) verzekeraars. De verzekeraar die de volmacht heeft verleend, blijft de risicodrager. U heeft dezelfde zekerheid als wanneer de verzekering rechtstreeks bij de verzekeraar wordt afgesloten. Op www.nlg-verzekeringen.nl en in het AFM-register kunt u zien voor welke verzekeraars ons volmachtbedrijf NLG Verzekeringen als gevolmachtigd agent optreedt.

Wat is het voordeel van een volmachtverzekering?

- Alle zaken worden direct binnen ons eigen bedrijf geregeld: korte lijnen en snelle afstemming van verzekeringszaken.
- Deskundige en snelle schadeafwikkeling door onze eigen schadeafdeling: de adviseurs op de schadeafdeling hebben veel meer bevoegdheden om een schade af te handelen dan wanneer een polis rechtstreeks bij de verzekeraar is ondergebracht.
- Het combineren van producten van verschillende verzekeraars in één pakket: hiermee zijn de beste oplossingen van verzekeraars te combineren zonder onnodige administratieve rompslomp.
- Een wijziging van de verzekeraar binnen de volmacht is eenvoudig te regelen: er zijn dus geen drempels om steeds de beste verzekeraar voor het risico te kiezen.
- Meer mogelijkheden voor maatwerk.
- De polis wordt sneller opgemaakt en de kans op fouten is veel kleiner: er zijn geen onnodige overdrachten meer.



NLG Verzekeringen: samen, vertrouwd, zeker

NLG Verzekeringen is een samenwerkingsverband van een aantal advieskantoren, waaronder VMD Koster. Door samen te werken, profiteert u van deze voordelen:

- Meer verzekeraars om in het aanbod te betrekken.
- Een betere onderhandelingspositie bij verzekeraars.
- Meer capaciteit om processen klantvriendelijker te maken.

Alle zaken worden direct bij de vertrouwde adviseur afgehandeld. Omdat we samen van veel verzekeraars een volmacht hebben, bent u met een verzekering bij NLG Verzekeringen zeker van een uitstekende dekking en scherpe premie.

Waarom werkt VMD Koster samen binnen NLG?

NLG is een samenwerking van VMD Koster met negen andere adviseurs in Nederland. Door deze samenwerking kunnen wij met verzekeraars onderhandelen over verbeterde voorwaarden en scherpe premies. Samen horen we bij de top-5 verzekeringsadviseurs van Nederland. Ook investeren we samen in goede automatisering en delen we kennis met elkaar.



Kwaliteitsgarantie van ons advies

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) staan wij geregistreerd onder de volgende nummers:

- 27319649 (Alphen aan den Rijn en Bodegraven)
- 24283757 (Rotterdam, voorheen Van Stigt Thans)
- 24481058 (Rotterdam, voorheen R-B & A en Partners).

We staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). 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 lid van Adfiz, de branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. Als lid van Adfiz hebben wij de Onafhankelijkheidscode en de Integriteitcode onderschreven, deze kunt u vinden op www.adfiz.nl. Ons kantoor is ook aangesloten bij:

- Federatie Financiële Planners (FFP)
- Stichting 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 manier waarop we de vakkennis van onze medewerkers op peil houden.

Onze positie ten opzichte van aanbieders

Op geen enkele wijze zijn wij gebonden aan een bepaalde aanbieder van financiële producten. Om een geschikt aanbod voor u te vinden, vergelijken we een groot aantal verzekeringen van verschillende aanbieders met elkaar. Er zijn geen eigendomsbelangen tussen ons en de aanbieders van financiële producten. De aandelen van ons bedrijf zijn in eigendom van de directie van VMD Koster Groep B.V.



Over ons

Midden in de Randstad is VMD Koster verzekeringen een groot adviesbedrijf op het gebied van risicobeheer, schade- en inkomensverzekeringen, pensioenen en hypotheeken. De klant staat centraal. Daarbij maken we optimaal gebruik van goede vergelijkingsprogramma's die naar de premie én de voorwaarden kijken.

De merken Groene Hart Assuradeuren, NLG Verzekeringen, NLG Arbo en Freek Hypotheek Vleuten vallen – net als VMD Koster verzekeringen – onder VMD Koster Groep B.V.

Risico's helder in beeld

VMD Koster brengt voor particulieren, bedrijven en ondernemers (financiële) risico's helder in beeld. Wij analyseren, adviseren en helpen bij het voorkomen van risico's. Voor risico's die u niet kunt of wilt dragen, zoeken we een oplossing. Vaak in de vorm van een verzekering. Wij zorgen er met uw hulp ook voor dat de risico's die u door ons laat verzekeren, goed verzekerd blijven. Zo helpen we u vervelende verrassingen te voorkomen.

Contact met VMD Koster

Onze kantoren zijn op werkdagen geopend van 8:30 tot 17:30 uur. Het telefoonnummer is 0172 - 611 116. Mailen kan naar info@vmdkoster.nl. U vindt ons op de volgende adressen:

Alphen aan den Rijn

Baronie 60-66
2404 XG Alphen aan den Rijn

Rotterdam

Lichtenauerlaan 110
3062 ME Rotterdam

Bodegraven

Julianastraat 50
2411 CV Bodegraven

Postadres

Postbus 331
2400 AH Alphen aan den Rijn



Belangrijk om te weten

Werkwijze bij complexe producten

Voor complexe producten, zoals pensioenen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, is onze dienstverlening onderverdeeld in oriëntatie, advies, bemiddeling en nazorg. Vooraf wordt u geïnformeerd over wat deze onderdelen precies inhouden, zodat u zelf kunt kiezen wat wij wel en niet voor u gaan doen.

In de vergelijkingskaarten vindt u informatie over de hoogte van onze advies- en bemiddelingskosten op het gebied van pensioen en levensverzekeringen, hypotheekadvies en de arbeidsongeschiktheidsverzekering. U kunt deze kaarten downloaden via www.vmdkoster.nl/vergelijkingskaart.

Onze beloning

Bij schadeverzekeringen ontvangen wij meestal een beloning op basis van provisie. Van de verzekeringsmaatschappij waar uw verzekering gesloten is, ontvangen we dan een vergoeding die onderdeel vormt van de premie. Als u wilt, kunnen wij u aangeven wat het karakter en de hoogte hiervan is.

Sommige van onze diensten verlenen we op basis van een abonnement. Ook beloning op basis van een vaste vergoeding of een uurtarief is mogelijk. Dit doen we echter nooit zonder dat dit vooraf met u is besproken en vastgelegd. Nooit een vervelende verrassing dus.

Betalen van de premie

U kunt uw verzekeringspremies via ons kantoor betalen of rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis maken wij hierover afspraken met u. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan.

De premiebetaling loopt meestal via VMD Koster. Als er een betalingsprobleem is, dan zien wij het als eerste. Zo kunnen we samen met u naar een oplossing zoeken. We willen voorkomen dat er geen dekking meer is. Want als betaling uitblijft, zal de

verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Dit kan gevolgen hebben voor (lopende) schadeclaims.

Als de premie niet betaald wordt, kunnen de hieruit voortvloeiende (gerechtelijke) kosten voor uw rekening komen. Mocht deze situatie zich voordoen, dan waarschuwen wij u tijdig.

Wat als u een klacht heeft?

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, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op om een oplossing te zoeken. 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 het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit kan via de website www.kifid.nl.

Wat als u de klantrelatie wilt beëindigen?

Wanneer u de relatie met ons wilt beëindigen, kunt u de verzekeringen per eerstkomende contractsvervaldatum opzeggen of tussentijds overschrijven naar een andere adviseur. Hierbij moet de daarvoor geldende opzegtermijn in acht worden genomen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Daarna eindigt onze zorgplicht voor de betreffende verzekering.

Aansprakelijkheid

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een limiet van € 10 miljoen. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Wij vinden uw privacy heel belangrijk

Uw persoonsgegevens zo goed mogelijk beschermen, is onze verantwoordelijkheid. Wij moeten daarbij voldoen aan de eisen van de privacyregelgeving. We zijn transparant over de soorten gegevens die wij verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie wij gegevens delen en welke rechten u heeft ten aanzien van uw eigen gegevens. In ons privacy statement informeren wij u hierover. U kunt dit nalezen via www.vmdkoster.nl/privacy-statement.



VMD KOSTER verzekeringen

Alphen aan den Rijn

Baronie 60-66
2404 XG Alphen aan den Rijn

Bodegraven

Julianastraat 50
2411 CV Bodegraven

Rotterdam

Lichtenauerlaan 110
3062 ME Rotterdam

0172 611 116
info@vmdkoster.nl
www.vmdkoster.nl