



Dienstenwijzer

Op de dienstverlening van onze organisatie zijn diverse wettelijke bepalingen van toepassing die ons verplichten u te informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document beschrijft de diensten die Geldshop.nl B.V. (Geldshop) voor u kan verrichten. En deze dienstenwijzer geeft informatie over hoe u ons kunt bereiken.

Deze dienstenwijzer is puur informatief. U bent dan ook op geen enkele wijze aan deze dienstenwijzer gebonden. Wel verzoeken wij u om dit document goed door te lezen.

Onze gegevens

Geldshop.nl B.V.	
Nieuwe Duinweg 24 – 26	2587 AD Den Haag
Postbus 800	2501 CV Den Haag
Telefoon	088 - 828 22 22
E-mail	info@geldshop.nl
Website	www.geldshop.nl
Kamer van Koophandel	Den Haag, nummer 10.04.13.84
Wft Vergunning	AFM, nummer 12.004.993
Adviesgebieden	Consumptief Krediet en Inkomensverzekeringen (alleen in combinatie met Consumptief Krediet).

Wat kunnen wij voor u doen?

Onze dienstverlening bestaat uit adviseren, bemiddelen en het geven van nazorg. Wij adviseren en bemiddelen momenteel uitsluitend in consumptief krediet en kredietbeschermers. Meer informatie over de verschillende leenvormen of verzekeringen die u via Geldshop af kunt sluiten vindt u op onze website, www.geldshop.nl.

Adviseren

Wij beginnen met het inventariseren van uw persoonlijke situatie. Want pas als wij uw persoonlijke situatie goed kennen, kunnen wij u een goed financieel advies geven. Samen met u beantwoorden wij onder andere de volgende vragen:

- ✓ Wat weet u al over het lenen van geld? En hebt u hier ervaring mee?
- ✓ Wat wilt u en wat kunt u betalen?
- ✓ Hoeveel zekerheid wilt u? En hoeveel risico kunt u en wilt u nemen?
- ✓ Bent u bekend met kredietbeschermers?

Nadat wij uw financiële positie, kennis en ervaring, risicobereidheid en wensen in kaart hebben gebracht analyseren we de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten. Daarna adviseren wij u een product en aanbieder die aansluiten bij uw situatie en wensen. Wij maken daarbij een vergelijking van een beperkt aantal aanbieders. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken. Mogelijk hebben aanbieders waar wij niet mee samenwerken ook producten die voor u geschikt zijn. Naar deze informatie moet u zelf op zoek gaan.

Bemiddelen

Nadat wij u advies hebben gegeven, neemt u een beslissing. Namens u verzorgen wij alle contacten met de aanbieder van het door u gekozen financiële product. Dit betekent onder meer dat wij ervoor zorgen dat uw dossier bij de bank en/of verzekeraar terecht komt zodat de lening overeenkomstig uw wensen kan worden uitbetaald en/of u de verzekeringpolis krijgt toegezonden.

U kunt ervoor kiezen uitsluitend van onze dienst 'bemiddelen' gebruik te maken. Dit betekent dat u geen advies krijgt van ons en zelf uw lening kiest. Dit traject noemen wij **Execution Only**. U geeft ons aan welk product u graag wilt hebben en wij zorgen ervoor dat de lening tot stand komt. Dit traject loopt volledig online via onze website en door middel van e-mail.

***Let op!** Sluit alleen een financieel product op basis van Execution Only af wanneer u zelf over voldoende kennis en ervaring beschikt ten aanzien van het product dat u wilt afsluiten. U kunt in geval van Execution only ons op geen enkele manier verantwoordelijk houden voor de door u gemaakte keuzes.*

Wanneer u zelf uw lening kiest of met telefonische advies via onze bemiddeling een overeenkomst tot stand komt tussen u en de aanbieder van een financieel product is er sprake van een **overeenkomst op afstand**. Bij een overeenkomst op afstand heeft u het recht om de overeenkomst zonder opgaaf van reden binnen 14 dagen nadat u de overeenkomst ben aangegaan te ontbinden. Het ontbinden kan schriftelijk, gericht aan ons of aan de aanbieder van de lening of verzekering. Bij het ontbinden van de verzekeringsovereenkomst ontvangt u overigens de kosten (max. 99 euro) die u rechtstreeks aan ons hebt betaald voor onze dienstverlening niet terug.

Nazorg

Tijdens de looptijd van de afgesloten lening en/of verzekering kan u persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product dan niet meer bij uw persoonlijke situatie. Wij nemen daarom periodiek contact met u op om te controleren of uw persoonlijke situatie gewijzigd is. En om met u te overleggen of een aanpassing in uw financiële producten nodig of wenselijk is. Wij brengen voor deze nazorg geen extra kosten in rekening. Daarnaast informeren wij u onder andere over belangrijke wijzigingen in het product.

Juridische positie

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft een belang in Geldshop. Wij hebben geen enkele verplichting of productie-afspraken met een aanbieder. De aandelen van ons knatoor zijn volledig in handen van de directie. Wij zijn volledig onafhankelijk.

Op onze dienstverlening is Nederland recht van toepassing.

Beloning

Onze dienstverlening is niet gratis. Hieronder is informatie opgenomen over de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening.

Product Beloning

Consumptief krediet Volgens de wet mogen wij voor het adviseren en bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening in de vorm van doorlopende provisie. U hoeft bij het afsluiten van de lening dus geen kosten aan ons te betalen. Als u de rente van uw lening heeft betaald, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

Krediet- beschermer U betaalt eenmalig 99 euro voor het afsluiten van een verzekering. Voor het advies brengen wij geen kosten in rekening. In ons dienstverleningsdocument vindt u meer informatie. Dit document sturen wij u per e-mail toe na het eerste (telefonische) contact en staat op onze website, www.geldshop.nl.

Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. U kunt uw klacht schriftelijk of telefonisch bij ons melden. U kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier op onze website, www.geldshop.nl.

Wij willen uw klacht zo goed en snel mogelijk kunnen behandelen. Stuur daarom in ieder geval de volgende gegevens mee met uw klacht:

- ✓ uw naam, adres en woonplaats;
- ✓ eventueel uw contract- en/of polisnummer;
- ✓ de datum waarop u de klacht verstuurt;
- ✓ een korte omschrijving van de klacht;
- ✓ eventuele kopieën van documenten die uw klacht kunnen verduidelijken.

Na ontvangst van uw klacht sturen wij u binnen drie werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief informeren wij u over de periode waarbinnen u van ons een reactie mag verwachten. Wij streven er naar om u binnen drie weken een inhoudelijke reactie op uw klacht toe te sturen. Mocht het zo zijn dat wij meer informatie van u nodig hebben, dan laten wij u dit schriftelijk weten. In deze brief staat dan ook de eventuele nieuwe termijn voor de behandeling van de klacht.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u als consument uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) in Den Haag (www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten onder nr. 300.002.388.

Contactgegevens KiFid: Postbus 932578, 2509 AG Den Haag, 070-355 2248, consumenten@kifid.nl. Het is natuurlijk ook mogelijk om uw klacht bij de Burgelijke rechter in te dienen.

Activiteiten voor u

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat hun in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Tenslotte



hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten waarde aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar het kan voorkomen dat wij een fout maken. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid

Persoonsgegevens

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offerte's of financiële producten of diensten voor u opvragen. De persoonsgegevens worden bewaard tot 5 jaar na beëindiging van het financiële product.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via info@geldshop.nl. Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u onze verzoeken om deze informatie aan te passen of te verwijderen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.autoriteitpersoonsgegevens.nl