



## 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. 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. (t.h.o.d.n. Geldshop, Geldshop Verzekeringen, Geldlenen.nl en Lenen.nl)	
Laan van Oversteen 20	2289 CX Rijswijk
Postbus 800	2501 CV Den Haag
Telefoon	088 - 828 22 22
E-mailadres	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, Risicoverzekeringen, Inkomensverzekeringen (alleen in combinatie met Consumptief Krediet), Hypotheken en Schadeverzekering Particulier.

## Wat kunt u van ons verwachten?

Onze dienstverlening bestaat uit adviseren, bemiddelen en het geven van nazorg.

Wij adviseren en bemiddelen in consumptief krediet, kredietbeschermers en schadeverzekeringen particulier. Meer informatie over de verschillende leenvormen of verzekeringen die u via Geldshop af kunt sluiten vindt u op onze website, [www.geldshop.nl](http://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 advies geven.

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 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.

## Execution Only

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 de lening of de verzekering (kredietbeschermer) die 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 opgave 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 afgesloten kredietbeschermer(s) ontvangt u overigens de kosten die u rechtstreeks aan ons hebt betaald voor onze dienstverlening niet terug.

### Nazorg

Tijdens de looptijd van de afgesloten lening en/of verzekering kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product dan niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is dan ook van belang dat u bij wijzigingen in uw persoonlijke situatie zo spoedig mogelijk informeert. Wij nemen daarnaast 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. Ook informeren wij u onder andere bij belangrijke wijzigingen in het door u afgesloten product.

### Juridische positie

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft een belang in Geldshop.nl B.V. Wij hebben geen enkele verplichting of productie-afspraken met een aanbieder. De aandelen van ons kantoor 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 en particuliere schadeverzekeringen	Volgens de wet mogen wij voor het adviseren en bemiddelen in kredieten en schadeverzekeringen uitsluitend betaald worden door de aanbieder. Wij ontvangen van de aanbieder dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening in de vorm van doorlopende provisie. U hoeft bij het afsluiten van het product dus geen kosten aan ons te betalen. Als u de rente van uw lening en/of de premie van uw verzekering(en) heeft betaald, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.
Hypotheeken en Kredietbeschermers	Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken. In onze dienstverleningsdocumenten vindt u meer informatie. Dit document sturen wij u per e-mail toe na het eerste (telefonische) contact en staat op onze website, <a href="http://www.geldshop.nl">www.geldshop.nl</a> .

### Hoe belonen wij onze medewerkers?

Ons beloningsbeleid is gericht op een lange termijn relatie met onze klanten. Dat betekent dat uw belangen zo goed mogelijk moeten worden gediend. Hiermee houden wij ook rekening bij de wijze waarop onze medewerkers worden beloond. Alle medewerkers van Geldshop ontvangen een vast salaris en vakantiegeld. Afhankelijk van de functie kan een medewerker naast het vaste salaris ook een variabele beloning verdienen. De variabele beloning die medewerkers in beginsel ontvangen is gemaximeerd op 20% van het vaste salaris, waarvan 50% gebaseerd is op kwalitatieve criteria. Wordt er continu geadviseerd op een voor de cliënt passende wijze? Zijn de dossiers op orde? Zijn er klachten over de medewerker ingediend? Allemaal zaken die bijdragen tot het behalen van uw en onze lange termijn doelstellingen.

### **Wat verwachten wij van u?**

Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, vragen wij van u het volgende:

- ✓ Het is van groot belang dat u ons en de aanbieder / verzekeraar altijd de juiste en volledige gegevens verstrekt. Zodat wij u kunnen bereiken wanneer dit nodig is en om u te informeren over uw lopende product(en). Mocht bijvoorbeeld in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan is het mogelijk dat op grond van de verzekerings-voorwaarden of wettelijke bepalingen de verzekeraar de schade niet of niet geheel vergoedt.
- ✓ Het is voor onze advisering van groot belang dat u ons alle gegevens verstrekt over uw leningen en verzekeringen. Indien u leningen of verzekeringen heeft die niet via ons zijn afgesloten, vragen wij u ons hierover te informeren.
- ✓ Bij relevante wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zoals bijvoorbeeld samenwonen of huwelijk, echtscheiding, verhuizing, andere auto, geboorte of overlijden, die van belang kunnen zijn voor een via onze bemiddeling gesloten verzekering verwachten wij van u dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Zo kunnen wij ervoor zorgen dat uw verzekeringen op de werkelijke situatie blijven aansluiten. En kunnen wij uw verzekeringen op een juiste wijze aanpassen en beheren.
- ✓ Wij vragen u de gegevens in de documenten die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Mocht blijken dat u op een of meer van bovenstaande punten in gebreke bent gebleven dan aanvaarden wij geen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid voor fouten, nalatigheid en schade die daarvan het gevolg zijn of daaruit voortvloeien.

### **Premiebetaling**

In de meeste gevallen zal de door u verschuldigde premie door de verzekeringsmaatschappij zelf worden geïncasseerd. Premies worden in principe per periode vooraf betaald. Het is erg belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht onverhoopt niet op tijd te kunnen betalen, neem dan contact met ons op, zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken.

### **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](http://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](http://www.kifid.nl)). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten onder nr. 300.002.388. Contactgegevens van het KiFid: Postbus 932578, 2509 AG Den Haag, 070-3552248,



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. U moet hierbij denken aan contact- en identificatie-gegevens, gegevens over uw werk en uw financiën, gegevens over uw financiële producten en in sommige gevallen gegevens over uw gezondheid en/of strafrechtelijk verleden. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offerte's of financiële producten of diensten voor u opvragen. Indien u een product via ons afgesloten worden uw persoonsgegevens bewaard tot 5 jaar na beëindiging van het financiële product. Indien u wel een aanvraag heeft ingediend maar geen product bij ons heeft afgesloten, houden wij uw gegevens maximaal 1 jaar in ons bestand voor het geval u later alsnog een product via Geldshop wilt afsluiten.

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](mailto: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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

### **Beëindiging van onze relatie**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt hiervoor de aanbieder waar het product loopt verzoeken de lopende lening of verzekering(en) over te boeken naar een adviseur van uw keuze. Indien dit mogelijk is, zullen wij hieraan onze medewerking verlenen.

Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven totdat een ander financiële dienstverlener deze overneemt of de lening wordt afgelost of polis wordt beëindigd.