

INLEIDING

De overheid hecht waarde aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. De Wet op het financieel toezicht (Wft) verlangt dat consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een financiële overeenkomst informatie ontvangen over de aard en reikwijdte van onze dienstverlening. De complete tekst van de Wft kunt u vinden op de website van de Autoriteit Financiële Markten (AFM): www.afm.nl

Deze dienstenwijzer is een informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een bank of verzekeringsmaatschappij te sluiten.

BEMIDDELEN EN ADVISEREN

Geldshop.nl B.V. is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12004993. Geldshop.nl B.V. handelt tevens onder de naam Lenen.nl en Lening.com.

Met onze vergunning mogen wij bemiddelen en/of adviseren in:

- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Deelnemingsrechten in Beleggingsinstellingen

Geldshop.nl B.V. voert alleen activiteiten uit op het gebied van consumptief krediet, levens- en schadeverzekeringen. Wij bemiddelen noch adviseren in hypotheek en beleggingen.

Bemiddelen: een bemiddelaar is een tussenpersoon wiens werkzaamheden erop gericht zijn om overeenkomsten inzake financiële producten tot stand te brengen tussen consumenten en aanbieders.

Adviseren: onder advies wordt in de Wft verstaan het aanbevelen van één of meer financiële producten aan een specifieke consument. Een advies houdt altijd rekening met de wensen van de consument in combinatie met zijn klantprofiel. In een dergelijk klantprofiel wordt onder meer vastgelegd welke ervaring de klant heeft met financiële producten.

ONZE DIENSTVERLENING BIJ HET AFSLUITEN VAN EEN FINANCIËEL PRODUCT: EXECUTION ONLY OF ADVIES

Advies

Bij het afsluiten van een financieel product is grote zorgvuldigheid geboden. Immers, het gaat over het algemeen over veel geld en over een beslissing voor langere tijd. Daarom is het van groot belang dat u zo goed mogelijk wordt geïnformeerd over de diverse mogelijkheden, zodat u uiteindelijk een weloverwogen keuze kunt maken voor het financiële product dat niet alleen nu, maar ook in de toekomst bij u en uw situatie past. Het is onder meer onze taak om u bij deze keuze behulpzaam te zijn.

Execution only

Bij Geldshop.nl kunt u kiezen voor bemiddeling zonder voorafgaand of tussentijds advies ("execution only"). Uitgangspunt van deze vorm van dienstverlening is dat onze activiteiten zich dan beperken tot het bemiddelen bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen u en de met ons samenwerkende aanbieders, van een door u zelfstandig gekozen financieel product. Voor

Let op! Het afsluiten van een financieel product op basis van "execution only" is uitsluitend geschikt voor consumenten die over voldoende kennis en ervaring beschikken om zelfstandig een financieel product uit te kunnen kiezen. Indien u niet over deze kennis en ervaring beschikt, neem dan telefonisch contact met ons op. In dat geval kan een eventuele afspraak met een adviseur uitkomst bieden.

Indien u kiest voor "execution only", dan kiest u ook voor "verkoop op afstand", dat wil zeggen dat gedurende het proces uitsluitend gebruik wordt gemaakt van technieken voor communicatie op afstand. Dan gaat het om: telefoon, e-mail, fax, internet, etc. Bij "verkoop op afstand" is wettelijk bepaald dat u als consument het recht heeft om de overeenkomst(en), tot 14 dagen na het afsluiten, te annuleren. Indien het een levensverzekeringsovereenkomst betreft, dan kunt u zelf tot 30 dagen na ontvangst van de polis annuleren.

Wat doen wij voor u in het kader van execution only?

- Wij informeren u over Geldshop.nl en haar dienstverlening.
- Wij attenderen u op de mogelijkheden om kennis te nemen van relevante productinformatie zoals het ESIC-document (Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet).
- Wij registreren uw persoonlijke gegevens en uw keuze van het gewenste product.
- Wij vragen (een) offerte(s) voor u op en als alles naar wens is kunt u de offerte(s) ondertekenen.
- Wij handelen alle relevante acceptatie- en administratieprocessen voor u af.
- Ook nadat u via onze bemiddeling een financieel product heeft afgesloten, zijn wij u graag van dienst.

VAN AANVRAAG TOT LENING IN 5 STAPPEN

Het afsluiten van een financieel product kan worden verdeeld in vijf stappen die achtereenvolgens worden doorlopen.

Stap 1: Oriëntatie en informatie

- Vaststellen van uw informatiebehoefte.
- Wij informeren u over Geldshop.nl en haar dienstverlening.
- Wij informeren u over de aard en het verloop van het dienstverleningsproces.
- Wij attenderen u op de relevante productinformatie, zoals het Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet (ESIC). Wanneer een aanvraag voorlopig is goedgekeurd, ontvangt u het ESIC document met de bijbehorende stukken.

- Wij spreken met u af of er zal worden geadviseerd en bemiddeld, of dat uitsluitend zal worden bemiddeld voor een door u zelfstandig gekozen financieel product. In deze laatste situatie geven wij geen advies (dit heet "execution only"). Bij "execution only" geldt een afwijkend traject zonder de stappen 2 en 3.

Stap 2: Analyse

- Het inventariseren van uw persoonlijke gegevens.
- Het inventariseren van uw behoeften en wensen.
- Het opstellen van uw klantprofiel.
- Het vaststellen van uw randvoorwaarden en keuzecriteria (prioriteiten).

Stap 3: Advisering

- De adviseur bepaalt de reikwijdte van het advies.
- De adviseur doet voorstellen en bespreekt de aanbevolen financiële producten met u.
- De adviseur presenteert en bespreekt het eindadvies met u.

Stap 4: Bemiddeling

- Wij stellen uw keuze(s) vast.
- De adviseur legt in geval van een advies, waarbij u keuze(s) maakt die niet overeenkomen met het advies, dit vast en wijst u op de mogelijk nadelige gevolgen van die keuze.
- Wij vragen (een) offerte(s) op en bespreken deze met u.
- Als alles naar wens is kunt u de offerte(s) ondertekenen.

Stap 5: Nazorg

- Wij zullen nadat uw lening en/of de verzekering is afgesloten blijven ondersteunen en zullen wij voor u klaar staan wanneer u vragen of verzoeken aangaande uw lening en/of verzekering heeft. Mocht er namelijk bijvoorbeeld iets veranderen in uw persoonlijke situatie, dan is het goed mogelijk dat uw financieringsvorm en/of verzekeringsproduct aangepast dient te worden aan uw nieuwe persoonlijke situatie.
- Wij zullen u echter eenmaal per jaar benaderen om na te gaan of uw financiële producten nog aansluiten aan uw persoonlijke situatie en of uw financiering nog naar wens is. Deze quickscan zal voor het eerste plaats vinden op niet eerder dan 6 maanden na het afsluiten van uw lening.

ONZE RELATIE MET BANKEN EN VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJEN

Voor het afsluiten van kredieten en verzekeringen werkt Geldshop.nl samen met een beperkt aantal zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeringsmaatschappijen). Op basis van de aanbiedingen van de financiële instellingen komen wij met een voor u passend advies. Indien u kiest voor het adviesvrije traject (execution only), komen wij met de mogelijkheden. Wij zijn volledig vrij in onze bemiddeling en hebben geen enkele contractuele verplichting om voor u te bemiddelen bij de financiële producten van bepaalde banken of verzekeraars. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die geschikt voor u zijn. Naar deze informatie moet u zelf op zoek gaan.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

WIJZE WAAROP WIJ WORDEN BELOOND

Consumptief krediet

Volgens de wet mogen wij voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Wij worden door de aanbieders beloond op basis van doorlopende provisie.

Verzekeringen naast consumptief krediet

Bij de verzekeringsproducten die via onze bemiddeling worden afgesloten werken wij met zogenaamde "netto premies". Dit houdt in dat er in de verzekeringspremies geen opslag voor provisie is opgenomen. Hierdoor kunnen we u lage verzekeringspremies aanbieden.

Adviesvergoeding

Ten aanzien van het wettelijk adviestraject, maken wij bedrijfskosten. Deze kosten berekenen wij, in de vorm van een eenmalige verrichtingenvergoeding, door aan onze klanten. De hoogte van de verrichtingenvergoeding is afhankelijk van de wijze van dienstverlening die u kiest:

- Wanneer de bemiddeling tot stand komt met behulp van een gediplomeerd adviseur wordt een eenmalige adviesvergoeding van €499,- in rekening gebracht.
- Wanneer de bemiddeling tot stand komt op basis van "execution only" wordt er geen adviesvergoeding in rekening gebracht.

Annuleren

Wanneer wij de door u ondertekende offerte retour hebben ontvangen, maar u wenst echter toch van de overeenkomst af te zien, dan wel u verstrekt niet tijdig de door de kredietmaatschappij verzochte stukken, dan zullen wij kosten in rekening brengen;

- Heeft u gekozen voor het adviestraject dan zullen wij in geval van een annulering adviesvergoeding bij u in rekening brengen. Deze kosten bedragen €399,-.
- Heeft u gekozen voor het "execution-only"-traject dan zullen wij een verrichtingenvergoeding bij u in rekening brengen voor de door ons verrichte werkzaamheden. Deze vergoeding bedraagt €199,-.

N.B. Advies- of verrichtingenvergoeding wordt **niet** in rekening gebracht wanneer uw aanvraag wordt afgewezen.

BETALINGEN

Consumptieve kredieten en verzekeringen

Alle betalingen die u in verband met een afgesloten consumptief krediet of verzekering verschuldigd bent aan de kredietverstrekker of verzekeraar, dient u rechtstreeks te voldoen. De overeengekomen betalingstermijn wordt in principe steeds op een vooraf met u afgesproken vaste datum automatisch van uw betaalrekening afgeschreven. Als er kosten zijn gemoeid met de (periodieke) betalingen, dan wordt u daarover ingelicht door de kredietverstrekker of verzekeraar. Het is belangrijk dat u tijdig betaalt. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u dan tijdig de kredietverstrekker of verzekeraar, zodat deze samen met u naar een oplossing kan zoeken.

Verrichtingenvergoeding

Wanneer u besluit in te gaan op de aangeboden offerte, dan dient u ook de machtiging voor eenmalige incasso te ondertekenen. Wij zullen de verrichtingenvergoeding dan van uw bank of girorekening incasseren nadat de definitieve bemiddeling een feit is.

BELONING VAN ONZE MEDEWERKERS

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. Onze medewerkers worden grotendeels beloond op basis van een vaste salaris. Afhankelijk van de functie en beoordeling bestaat de mogelijkheid dat onze commerciële medewerkers een gedeeltelijk variabele beloning ontvangen. Wij sturen onze medewerkers aan op kwalificatie, integriteit, zorgvuldigheid en klanttevredenheid. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vaste als het variabele inkomen van onze medewerkers.

WAT VERWACHTEN WIJ VAN U?

U mag aan onze dienstverlening zeer hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Controleert u daarom voor de zekerheid de gegevens die u aan ons verstrekt. Dit is ook in uw eigen belang. Ook verzoeken wij u steeds snel te reageren, bijvoorbeeld wanneer wij nog ontbrekende stukken van u nodig hebben. De duur van het gehele advies- en bemiddelingstraject is mede afhankelijk van de snelheid waarmee u reageert en (ontbrekende) stukken aanlevert.

BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

Geldshop.nl registreert uw gegevens voor aanvraag, relatiebeheer, preventie en om u te informeren over onze producten en diensten. Indien u geen prijs stelt op deze informatie, dan kunt u dit melden bij onze klantenservice: Antwoordnummer 10955 , 2501 WB Den Haag. De registratie is aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) in Den Haag, onder nummer 1131520.

BEËINDIGING RELATIE

U hebt te allen tijde het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een ander kantoor van uw keuze. Ook van onze kant zijn wij vrij om de relatie met u te beëindigen. De bij ons lopende verzekeringen kunnen dan worden overgedragen aan een ander kantoor.

HEEFT U EEN KLACHT?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden over onze dienstverlening, dan vragen wij u dit aan ons kenbaar te maken. U kunt dit doen binnen 14 dagen nadat het voorval waarover u niet tevreden bent heeft plaatsgevonden. Wij luisteren naar u en zoeken naar een passende oplossing. U kunt uw klacht schriftelijk of elektronisch (gebruik hiervoor het klachtenformulier op onze website) aan ons kenbaar maken.

Alle klachten worden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken door ons behandeld. Geldshop.nl is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Vindt u dat wij niet naar tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening,
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
(telefoon: 070-3338999; website: www.kifid.nl)

Geldshop.nl B.V.

Kantooradres: Nieuwe Duinweg 24
2587 AD Den Haag

Correspondentieadres: Postbus 800
2501 CV Den Haag

Telefoon: 070-7115050

Fax: 070-7115150

E-mail: info@geldshop.nl

Website: www.geldshop.nl

Kamer van Koophandel: Registratienummer 10.04.13.84
Kifid: Aansluitnummer 300.002.388

Openingstijden: Maandag tot en met vrijdag van
9.00 uur tot 21.00 uur en op
zaterdag van 9.00 uur tot 17.00
uur.

Geldshop.nl is onderdeel van Qmulus N.V.