



Basishandleiding AmsterdamSafe





Inhoud

1. Inleiding	1
2. Inslagprocedure	2
2.1. Edelmetalen aankopen in combinatie met opslag	2
2.2. Edelmetalen zelf afleveren	2
3. Uitslagprocedure	3
3.1. Edelmetalen verkopen	3
3.2. Edelmetalen ophalen	3
4. Gegevens wijzigen	4
4.1. Algemeen	4
4.2. Contactgegevens wijzigen	4
4.3. Bankgegevens wijzigingen	5
4.4. Volmacht	5
4.5. Rekening voor minderjarige	6
4.6. Wijzigen gegevens rechtspersonen	6
4.7. Wijzigen tenaamstelling	6
4.8. Verplaatsen edelmetaal naar andere rekening	7
4.9. Scheiding bij en/of rekening	7
4.10. Overlijden rekeninghouder	7
4.11. Opheffen rekening	8
4.12. U.S. persons	8
5. Klachtenprocedure	9
Bijlage 1: hoe wijzigt u uw persoonlijke gegevens?	10



1. Inleiding

AmsterdamSafe

AmsterdamSafe is een onafhankelijke organisatie vallend onder het toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij bieden onze klanten de mogelijkheid om goud-, platina-, palladium- en zilverbaren alsmede zilveren en gouden munten volledig verzekerd op te slaan. Dit doen wij conform de hoogste Europese beveiligingsnormen.

Handleiding

Voor u ligt de handleiding van AmsterdamSafe. Hierin leest u bijvoorbeeld op welke wijze u edelmetaal in opslag kan laten nemen en hoe u uw persoonlijke gegevens kunt wijzigen.

Wij adviseren u de informatie in de handleiding goed te lezen, zodat u volledig op de hoogte bent van de procedures van AmsterdamSafe. U kunt de basishandleiding downloaden en printen via de website van AmsterdamSafe. Wilt u de basishandleiding liever per post ontvangen, neem dan met ons contact via telefoonnummer +31 (0)20 658 95 58 of via info@amsterdamsafe.nl.

Vragen

Voor al uw vragen kunt u contact opnemen met AmsterdamSafe. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 9:00 uur tot 17:00 uur via telefoonnummer +31 (0)20 658 95 58. Uiteraard kunt u uw vragen ook stellen door een e-mail te sturen naar info@amsterdamsafe.nl.

Contact gegevens

AmsterdamSafe B.V.
Pelikaanweg 8
1118 DX Schiphol
Nederland

Tel: 020 658 95 58

Fax: 020 658 95 51

E-mail: info@amsterdamsafe.nl



2. Inslagprocedure

Onze dienstverlening is transparant, daarom geven wij u graag inzicht in de procedure die u doorloopt om tot de opslag van uw edelmetaal te komen. U kunt edelmetalen aankopen in combinatie met opslag bij een van onze partners of u kunt edelmetalen in bewaring geven die reeds in uw bezit zijn.

2.1. Edelmetalen aankopen in combinatie met opslag

Wilt u edelmetaal aankopen in combinatie met opslag, dan kunt u voor uw bestelling terecht bij onze partners AmsterdamGold en The Silver Mountain. U kunt uw bestelling in de webshop plaatsen, maar u kunt ook telefonisch contact opnemen met een van de accountmanagers via telefoonnummer + 31(0)20 658 95 55 voor AmsterdamGold en via telefoonnummer +31(0)20 658 95 52 voor The Silver Mountain.

Op www.amsterdamgold.com of www.thesilvermountain.nl kunt u eenvoudig zilver, platina, palladium en goud kopen:

1. *Voeg de gewenste producten toe aan uw winkelmandje*; de prijzen in de webshop zijn gekoppeld aan de huidige koersen en worden elke minuut aangepast. Per product staat de levertijd aangegeven en alle prijzen zijn, indien van toepassing, inclusief btw.
2. *Klik op het winkelmandje*; hier ziet u het totaaloverzicht van het aantal producten dat u wilt kopen, de bijhorende prijs, de gewenste verzendmethode en betaalmethode.
3. *Kies de gewenste verzendmethode*; opslag bij AmsterdamSafe.
4. *Kies de gewenste betaalmethode*; hier kunt u kiezen voor iDEAL of bankoverschrijving.
5. *Klik op bevestigen*; zodra u de bestelling bevestigt, is uw aankoop geregistreerd en wordt uw bestelling verwerkt.

Wanneer de order is afgewikkeld ontvangt u bevestiging zodra het edelmetaal in uw kluis geplaatst. Heeft u nog geen account bij AmsterdamSafe, dan wordt u verzocht de openingsformulieren van AmsterdamSafe in te vullen en binnen 3 werkdagen te retourneren. U ontvangt de openingsformulieren na uw eerste bestelling per e-mail, maar u kunt de openingsformulieren ook downloaden en printen via de website van AmsterdamSafe.

2.2. Edelmetalen zelf aanleveren

Bewaart u LBMA gecertificeerd goud, platina, palladium en zilver momenteel elders, maar geeft u de voorkeur aan de veilige en verzekerde opslag van AmsterdamSafe? Maak dan een afspraak met een van onze experts via telefoonnummer +31 (0)20 658 95 58 of via info@amsterdamsafe.nl.



3. Uitslagprocedure

Bij AmsterdamSafe staat het u uiteraard vrij om uw edelmetaal te verkopen of op te halen wanneer u dit wenst. In dit hoofdstuk leest u hoe de uitslagprocedure werkt.

3.1. Edelmetalen verkopen

Wilt u edelmetaal dat in opslag ligt bij AmsterdamSafe verkopen, dan kunt u terecht bij onze partner Inkoop Edelmetaal (Inkoop Edelmetaal en AmsterdamSafe vallen onder hetzelfde label). U kunt uw goederen verkopen in de inkoopshop, maar u kunt ook telefonisch contact opnemen met Inkoop Edelmetaal via telefoonnummer +31 (0)20 658 95 54.

Op www.inkoopedelmetaal.nl kunt u eenvoudig zilver, platina, palladium en goud verkopen:

1. *Voeg de gewenste producten toe aan uw verkooporder*; de biedprijzen in de inkoopshop zijn gekoppeld aan de huidige koersen en worden elke minuut aangepast. Per product staat de biedgarantie weergegeven. De biedgarantie toont het percentage dat Inkoop Edelmetaal betaald voor uw product ten opzichte van de koers.
2. *Klik op de verkooporder*; hier ziet u het totaaloverzicht van het aantal producten dat u wilt verkopen, de bijhorende prijs, de gewenste verzendmethode en betaalmethode.
3. *Kies de gewenste verzendmethode*; verkopen vanuit AmsterdamSafe.
4. *Kies de gewenste betaalmethode*; hier kunt u kiezen voor bankoverschrijving.
5. *Klik op bevestigen*; zodra u de verkooporder bevestigd is uw verkoop geregistreerd.

LET OP: Wanneer u heeft gekozen voor verkopen vanuit AmsterdamSafe, zal AmsterdamSafe ter controle telefonisch contact met u opnemen. Deze veiligheidscontrole dient binnen één werkdag plaats te vinden.

3.2. Edelmetalen ophalen

Wilt u uw edelmetaal uit bewaring nemen en ophalen bij AmsterdamSafe? Neem dan contact op met een van onze medewerkers via telefoonnummer +31 (0)20 658 95 58. Normaal kunnen een afspraak en een bezichtiging in een werkdag geregeld worden en soms zelfs binnen enkele uren. Logistieke complexiteiten kunnen er echter voor zorgen dat u twee werkdagen moet wachten om uw edelmetaal op te halen.



4. Gegevens wijzigen

AmsterdamSafe informeert u graag over de procedures om uw persoonsgegevens te wijzigen. Wij adviseren u om dit hoofdstuk goed te bestuderen. Geef wijzigingen tijdig door en houd er rekening mee dat het wijzigen van uw gegevens tijd in beslag kan nemen. In Bijlage 1 staat nog eens overzichtelijk vermeld hoe u uw persoonlijke gegevens kunt wijzigen.

4.1. Algemeen

Klantnummer

U vindt uw klantnummer (bestaande uit vijf cijfers) op de factuur.

Ondertekening

AmsterdamSafe kan een opdracht alleen accepteren als een wijzigingsverzoek ondertekend is met een originele handtekening.

Legitimatiebewijs

Zorg ervoor dat u bij een rijbewijs of een identiteitskaart een kopie van de voor- en achterzijde meestuurt. Bij een paspoort is een kopie van de voorzijde voldoende.

Rekeningnummer

Een rekeningnummer binnen Europa bestaat uit een IBAN-nummer en Bic-code. Op www.ibanbicservice.nl kunt u uw IBAN-nummer en BIC-code vinden. Vermeld in uw correspondentie met AmsterdamSafe ook de naam van uw bank en de tenaamstelling van de bankrekening.

Standaard documenten

AmsterdamSafe maakt u het zo makkelijk mogelijk om uw gegevens te wijzigen, daarom hebben wij voor veel wijzigingen speciale formulieren opgesteld. Deze documenten kunt u downloaden via de website van AmsterdamSafe. Wilt u een formulier liever per post ontvangen, neem dan met ons contact via telefoonnummer +31 (0)20 658 95 98 of via info@amsterdamsafe.nl.

4.2. Contactgegevens wijzigen

Postadres, e-mailadres en telefoonnummer

Voor het wijzigen van uw postadres, e-mailadres of telefoonnummer heeft AmsterdamSafe een standaard document opgesteld. Het mutatieformulier vindt u op de website van AmsterdamSafe en moet voor het wijzigen van uw postadres per post worden verstuurd. Een wijziging van uw e-mailadres of telefoonnummer mag ook per e-mail, per fax of telefonisch worden doorgegeven.

Correspondentie alleen per e-mail of per post

Als u bijvoorbeeld voor lange tijd in het buitenland zit, dan is het mogelijk om de correspondentiemethode te wijzigen. U kunt dit per post, per fax, via e-mail of telefonisch kenbaar maken aan AmsterdamSafe. Onze contactgegevens vindt u in hoofdstuk 1 van de basishandleiding.



4.3. Bankgegevens wijzigen

Tegenrekening

AmsterdamSafe kan het verzoek om uw tegenrekening te wijzigen alleen accepteren als deze per post wordt ingediend. Verwittig AmsterdamSafe tijdig over uw nieuwe tegenrekening, zodat bedragen bij een verkoop worden overgemaakt naar een door u gewenst rekeningnummer. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar artikel 4.1. van de basishandleiding. Voor het wijzigen van uw tegenrekening heeft AmsterdamSafe een standaardformulier voor u opgesteld.

Automatisch incasso toevoegen

Door het automatisch incasso in te vullen, kunnen bedragen automatisch worden afgeschreven van uw bankrekening door AmsterdamSafe. U kunt het automatisch incasso vinden op de website van AmsterdamSafe en per post, per fax of via e-mail versturen.

Rekeningnummer automatisch incasso wijzigen

Als u het rekeningnummer op het automatisch incasso wilt veranderen, dan kunt u het mutatieformulier downloaden op de website van AmsterdamSafe en per post, fax of via e-mail versturen.

Automatisch incasso intrekken

Het staat u uiteraard vrij om het automatisch incasso op elk gewenst moment weer in te trekken. U kunt dit per post kenbaar maken aan AmsterdamSafe. Bij deze wijziging hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- † Klantnummer
- † Naam van de vennootschap (indien van toepassing)
- † Naam van de rekeninghouder(s)
- † Verklaring intrekken doorlopende machtiging
- † Handtekening van de rekeninghouder/een van de rekeninghouders

4.4. Volmacht

Volmacht toevoegen

Door het ondertekenen van een volmacht geeft u voor onbepaalde tijd één of meerdere personen de bevoegdheid om namens u edelmetalen in bewaring te geven, in ontvangst te nemen of te verkopen. Deze volmacht vindt u op de website van AmsterdamSafe en moet per post worden verstuurd. Houdt u er rekening mee dat AmsterdamSafe ook een handtekening en een kopie van het legitimatiebewijs nodig heeft van de gevolmachtigde.

Eenmalige volmacht

Door het ondertekenen van de eenmalige volmacht geeft u iemand eenmalig de bevoegdheid om namens u edelmetalen in ontvangst te nemen. De eenmalige volmacht is telefonisch of per e-mail op te vragen bij AmsterdamSafe en moet per post worden verstuurd. Bij deze wijziging heeft AmsterdamSafe een handtekening en kopie van het legitimatiebewijs van de gevolmachtigde nodig.



Notariële volmacht

De Rechtbank kan iemand middels een notariële volmacht de bevoegdheid te geven om te handelen namens de rekeninghouder(s). Wanneer u deze volmacht per post verstuurt aan AmsterdamSafe, ontvangen wij graag een kopie van het legitimatiebewijs van alle bevoegden.

Volmacht intrekken

Het staat u uiteraard vrij om een volmacht op elk gewenst moment weer in te trekken. U kunt dit per post kenbaar maken aan AmsterdamSafe. Vermeld bij deze wijziging altijd de onderstaande gegevens:

- † Klantnummer
- † Naam van de vennootschap (indien van toepassing)
- † Naam van de rekeninghouder(s)
- † Verklaring intrekken volmacht
- † Handtekening van de rekeninghouder(s)

4.5. Rekening voor minderjarige

Het is bij AmsterdamSafe niet mogelijk om een rekening te openen als u minderjarig bent. Een rekening kan worden geopend wanneer u de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt.

4.6. Wijzigen gegevens rechtspersonen

Als er een bestuurswisseling plaatsvindt, dient u dit middels een schriftelijke verklaring zo snel mogelijk kenbaar te maken aan AmsterdamSafe. Deze verklaring moet per post worden verstuurd aan AmsterdamSafe, in combinatie met een nieuw uittreksel KvK. Indien een tekenbevoegde komt te overlijden kunt u de procedure volgen die vermeld staat in artikel 4.11. van de handleiding. Bij deze wijziging hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- † Klantnummer
- † Naam vennootschap
- † Naam van de voormalig rechtsgeldige vertegenwoordiger(s)
- † NAW-gegevens nieuwe rechtsgeldige vertegenwoordiger(s)
- † Schriftelijke verklaring wijziging gegevens rechtspersoon/personen
- † Handtekening van de nieuwe rechtsgeldige vertegenwoordiger(s)
- † Kopie legitimatiebewijs van de nieuwe rechtsgeldige vertegenwoordiger(s)
- † Nieuw uittreksel KvK (maximaal 3 maanden oud)

4.7. Wijzigen tenaamstelling

U kan de tenaamstelling alléén wijzigen als u een en/of rekening wilt omzetten naar een enkelvoudige rekening. Alle andere wijzigingen in de tenaamstelling zijn niet mogelijk. Als één van de rekeninghouders de rekening niet verder wil voortzetten, dan dient u een schriftelijke verklaring per post te versturen aan AmsterdamSafe. Houdt u er rekening mee dat AmsterdamSafe bij de wijziging de onderstaande gegevens van u nodig heeft:

- † Klantnummer
- † Naam van de rekeninghouders
- † Schriftelijke verklaring wijziging tenaamstelling
- † Handtekening van de rekeninghouders









Het toevoegen van een rekeninghouder is alleen mogelijk als u de huidige rekening sluit en het edelmetaal verplaatst naar een nieuwe rekening. Voor meer informatie over de procedure wijzen wij u graag naar artikel 4.8. van de basishandleiding.

4.8. Verplaatsen edelmetaal naar andere rekening

Wilt u uw edelmetaal verplaatsen naar een andere rekening, dan kunt u dit per post, per fax, via e-mail of telefonisch kenbaar maken aan AmsterdamSafe. Opent u een nieuw account, dan kunt u onze openingsformulieren downloaden op de website van AmsterdamSafe en per post meesturen met uw verzoek. Na ontvangst van het verzoek neemt AmsterdamSafe ter controle altijd telefonisch contact met u op.

4.9. Scheiding bij en/of rekening




Bij een melding van een scheiding, wordt de en/of rekening direct geblokkeerd. Beide rekeninghouders dienen te tekenen voor de opheffing van de rekening en geven aan wat er met het edelmetaal moet gebeuren. U kunt ervoor kiezen om het edelmetaal (gedeeltelijk) op te halen, te verkopen of te verplaatsen naar een nieuwe rekening. De blokkering zal pas worden opgeheven, nadat de verklaringen per post zijn ontvangen door AmsterdamSafe. Houdt u er rekening mee dat u bij deze wijziging altijd de onderstaande gegevens vermeldt:

-  Klantnummer
-  Naam van de rekeninghouders
-  Verklaring opheffing beide rekeninghouders
-  Verklaring bestemming edelmetaal
-  Datum
-  Handtekening van de rekeninghouders

4.10. Overlijden rekeninghouder




Enkelvoudige rekening

Bij het overlijden van de rekeninghouder moet AmsterdamSafe zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht door de nabestaanden. De rekening zal vervolgens tijdelijk worden geblokkeerd, totdat duidelijk is wie de erfgenamen zijn (dit is uit veiligheidsoverwegingen voor het behoud van het vermogen voor de rechthebbende). De executeur moet schriftelijk aangeven wat er met het edelmetaal dient te gebeuren en verstuurd dit schrijven tezamen met de onderstaande gegevens per post naar AmsterdamSafe. Totdat AmsterdamSafe deze documenten heeft ontvangen, kunnen geen nieuwe orders worden geplaatst en edelmetalen worden opgehaald of verkocht.

-  Verklaring van Erfrecht
-  NAW-gegevens van de executeur
-  Kopie legitimatiebewijs van de executeur

En/of rekening

Wanneer één van de rekeninghouders komt te overlijden, moet AmsterdamSafe zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht. De executeur moet schriftelijk aangeven wat er met het edelmetaal dient te gebeuren en verstuurd dit schrijven tezamen met de onderstaande gegevens per post naar AmsterdamSafe.

-  Verklaring van Erfrecht
-  NAW-gegevens van de executeur
-  Kopie legitimatiebewijs van de executeur



4.11. Opheffen rekening

Voor het opheffen van uw account heeft AmsterdamSafe een standaard document opgesteld. Het mutatieformulier vindt u op de website van AmsterdamSafe en moet per post verstuurd worden. Als u nog edelmetaal in opslag heeft dan dient u het edelmetaal eerst op te halen of te verkopen aan Inkoop Edelmetaal.

4.12. U.S. persons

Als gevolg van de toepasselijke Amerikaanse fiscale wet- en regelgeving verricht AmsterdamSafe geen dienstverlening aan U.S. persons en zal om die reden dan ook gerechtigd zijn om de cliëntrelatie te beëindigen. In lijn met de toepasselijke FATCA-wetgeving, wordt een U.S. person op een niet-limitatieve wijze gedefinieerd als inwoner (U.S. resident) of staatsburger (U.S. citizen) van de Verenigde Staten van Amerika, zoals bepaald in de Amerikaanse Internal Revenue Code, Title 26, subtitle F, chapter 79, paragraph 7701(a)(30). Ook de houder van een U.S. green card wordt als US person beschouwd. Met een US Green Card is bedoeld een United States Permanent Resident Card (USCIS Form I-551), voorheen de Alien Registration Card or Alien Registration Receipt Card (INS Form I-151) of de eventuele vervanger van voorgaande documenten. Vennootschappen met een statutaire zetel in de Verenigde Staten van Amerika vallen ook onder de definitie van U.S. person alsook vennootschappen waar U.S. persons een kapitaalsbelang van 10% of meer in aanhouden. AmsterdamSafe behoudt zich het recht voor deze definitie te allen tijde aan te passen indien bijvoorbeeld een wijziging in de wet- of regelgeving daartoe aanleiding geeft.



5. Klachtenprocedure

Hoewel AmsterdamSafe streeft naar het maximaal haalbare op het gebied van dienstverlening, service en kwaliteit, is het altijd mogelijk dat AmsterdamSafe naar uw mening een opdracht niet correct heeft afgehandeld. In dat geval wordt u verzocht de onderstaande procedure te volgen.

Als u een klacht heeft, verzoeken wij u zo snel mogelijk contact op te nemen met AmsterdamSafe. Een snelle melding van een klacht of probleem kan financiële schade beperken. U kunt hiervoor per post, fax of via e-mail contact opnemen met AmsterdamSafe. Wij zullen vervolgens in goed overleg met u proberen om tot een acceptabele oplossing te komen.

Mocht u niet (geheel) tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u uw klacht per post indienen ter attentie van de directie van AmsterdamGold (AmsterdamSafe is een handelsnaam van AmsterdamGold). Wij verzoeken u in uw brief duidelijk te vermelden wat er volgens u schortte aan de dienstverlening van AmsterdamSafe en welke oplossing of compensatie u verwacht. U krijgt binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging en binnen 1 maand zal uw klacht inhoudelijk worden behandeld en beantwoord.

Mocht u zich niet kunnen vinden in het antwoord dat u heeft ontvangen of heeft u geen of niet tijdig antwoord ontvangen, dan kunt u binnen 3 maanden uw klacht kenbaar maken bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) in Den Haag. Op de website van het KiFiD vindt u een klachtenformulier en overige mededelingen omtrent de klachtenprocedure. Amsterdamgold.com B.V. is bij het KiFiD aangesloten onder nummer 300.014969.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
Tel: 0900 – 355 2248
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Uiteraard hopen wij dat u geen gebruik hoeft te maken van bovenstaande procedure. Mocht u toch een klacht hebben dan doen wij ons uiterste best om deze zo snel mogelijk voor u op te lossen. Ten slotte willen wij nog graag vermelden dat u met al uw aanmerkingen, complimenten en suggesties bij ons terecht kunt, want alleen op deze manier kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en beter op uw wensen inspelen.

Bijlage 1: hoe wijzigt u uw persoonlijke gegevens?

Wijziging in uw persoonlijke gegevens	Post	Fax	E-mail	Telefoon
Postadres wijzigen	X			
e-mailadres wijzigen	X	X	X*	X
Telefoonnummer wijzigen	X	X	X*	X
Correspondentiemethode wijzigen	X	X	X	X
Tegenrekening wijzigen	X			
Automatisch incasso toevoegen	X	X	X**	
Rekeningnummer automatisch incasso wijzigen	X	X	X**	
Automatisch incasso intrekken	X			
Volmacht toevoegen	X			
Eenmalige volmacht toevoegen	X			
Notariële volmacht	X			
Volmacht intrekken	X			
Wijzigen gegevens rechtspersonen	X			
Wijzigen tenaamstelling	X			
Verplaatsen edelmetaal naar andere rekening	X	X	X	X
Scheiding bij en/of rekening	X			
Overlijden rekeninghouder	X			
Opheffen rekening	X			
Klachtenprocedure: gericht aan AmsterdamSafe	X	X	X	
Klachtenprocedure: gericht aan AmsterdamGold	X			

* Wanneer u deze wijziging doorgeeft, volstaat een e-mailbericht zonder handtekening. Houdt u er wel rekening mee dat een verzoek alleen kan worden geaccepteerd als deze wordt verstuurd vanaf een e-mailadres dat bij AmsterdamSafe bekend is.

** Wanneer u deze wijziging doorgeeft, dient u het document in te scannen en te versturen via e-mail. Houdt u er rekening mee dat het document ten minste moet zijn voorzien van een handtekening van de rekeninghouder(s).