



Klachtenprocedure [Amsterdamgold.com](https://www.amsterdamgold.com) en Amsterdam Safe

[Amsterdamgold.com](https://www.amsterdamgold.com) en Amsterdam Safe streven naar het maximaal haalbare op het gebied van dienstverlening, service en kwaliteit. Desondanks kan er natuurlijk altijd iets mis gaan tussen u als klant enerzijds en ons als aanbieder van goud of zilver of bij de opslag ervan door Amsterdam Safe anderzijds. Om deze reden hebben wij een klachtenprocedure opgesteld.

Als u een klacht heeft, verzoeken wij u zo spoedig mogelijk contact met ons op te nemen. Snelle melding van een klacht of probleem is van belang omdat zodoende de financiële schade beperkt kan worden. Dat kan telefonisch op nummer 020 - 65 89 556 of per e-mail via customerservice@amsterdamgold.com.

[Amsterdamgold.com](https://www.amsterdamgold.com) zal vervolgens in overleg met u pogen om te komen tot een acceptabele oplossing.

Als deze oplossing naar uw mening niet (geheel) voldoet, dan dient u uw grieven schriftelijk kenbaar te maken aan [Amsterdamgold.com](https://www.amsterdamgold.com). De brief richt u aan [Amsterdamgold.com](https://www.amsterdamgold.com) (Pelikaanweg 8, 1118 DX, Schiphol), ter attentie van de Compliance Officer. In deze brief dient u duidelijk te maken wat er naar uw mening schortte aan de dienstverlening van [Amsterdamgold.com](https://www.amsterdamgold.com) of van Amsterdam Safe 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 (KlFid) in Den Haag. Op de website van het KlFid vindt u een klachtenformulier en overige mededelingen omtrent de klachtenprocedure. [Amsterdamgold.com](https://www.amsterdamgold.com) is bij het KlFid aangesloten onder nummer 300.014969.