

Häufig gestellte Fragen von und für Kunden zum Goldsparplan von Ophirum und ReiseBank

1	Sparplan.....	3
1.1	Was ist ein Goldsparplan?	3
1.2	Läuft der Sparplan nach Erreichen von einem Stück weiter?	3
1.3	Kann ich meine monatliche Sparrate ändern?.....	3
1.4	Kann ich meinen Sparplan aussetzen?.....	3
1.5	Kann ich meine angesparten Goldwerte verkaufen?	3
1.6	Ist die gekaufte Ware physisch vorhanden?	3
1.7	Wie sicher ist mein Eigentum?	3
1.8	Wie findet die Einzahlung statt?	3
1.9	Wie hoch sind die Gebühren?.....	4
1.10	Wann wird meine Bestellung verbindlich?	4
1.11	Erhalte ich eine Auftragsbestätigung und eine Benachrichtigung über meine Zahlung?	4
2	Bezahlungsmöglichkeiten.....	4
2.1	Welche Bezahlungsmöglichkeiten gibt es?.....	4
2.2	Wie erfolgt die Zahlung per Dauerauftrag?	4
2.3	Wie erfolgt die Zahlung per Überweisung?	5
3	Einlagerung.....	5
3.1	Wie funktioniert die Einlagerung?	5
3.2	Wo werden meine Edelmetalle eingelagert?.....	5
3.3	Bis zu welchem Warenwert kann ich einlagern?	5
3.4	Sind meine Edelmetalle versichert?.....	5
3.5	Warum muss ich beim Verkauf aus dem Bestand meine Kontodetails angeben?	5
3.6	Was kostet die Einlagerung?.....	6
3.7	Wie kann ich meine Einlagerung auflösen?	6
3.8	Kann ich meine Edelmetalle jederzeit einsehen?	6
3.9	Ist die Ware zu 100% Kundeneigentum?	6
4	Versandabwicklung.....	6
4.1	Kann ich meine im Rahmen des Goldsparplanes ersparten Stücke zusenden lassen?	6
4.2	Wie hoch sind die Versandkosten?.....	6
4.3	Wie schnell bekomme ich meine Ware geliefert?	6
4.4	Wie sicher ist der Versand?	6
4.5	Was passiert, wenn ich bei der Lieferung nicht an der angegebenen Lieferadresse anzutreffen bin?	7
4.6	Anlieferung an Firmenadresse?	7
4.7	Anlieferung an meine Hausbank?.....	7
5	Produkte	7

5.1	Woher kommen unsere Produkte und wer sind die Hersteller?	7
5.2	Wer garantiert die Echtheit der Ware?	7
5.3	Gibt es Zertifizierungen für die gehandelten Produkte?	7
5.4	Wie sind die Münzen und Barren gegen äußere Einflüsse geschützt?	7
6	Handel.....	8
6.1	Ist ein Kauf/Verkauf von Edelmetallen mehrwertsteuerpflichtig?	8
6.2	Wie sind die Handelszeiten von Ophirum?	8
7	Internet.....	8
7.1	Kann ich mich meinen Edelmetallsparplan auch selbst verwalten?	8
7.2	Welche Daten werden gespeichert?.....	8
7.3	Wie sicher sind meine Daten?	8
7.4	Welche Verschlüsselung nutzt Ophirum bei der Kommunikation über das Internet?.....	8
8	Sonstiges.....	9
8.1	Wer ist Ophirum?	9
8.2	Wer sind die handelnden Personen bei Ophirum?	9
8.3	Kundenservice	9

1 Sparplan

1.1 Was ist ein Goldsparplan?

Statt Stücke im Ganzen zu kaufen, können Sie monatlich jeweils kleine Anteile in Höhe einer monatlichen Sparrate kaufen, bis Sie mindestens ein ganzes Stück Ihres gewählten Produktes erreicht haben. Sie sparen gleichbleibende Beträge an und profitieren somit vom sogenannten Durchschnittskosteneffekt (Cost-Average-Effekt). Bei fallenden Kursen werden mehr anteilige Stücke Gold gekauft und bei steigenden Kursen weniger, sodass die anteiligen Stücke im Durchschnittspreis erworben werden, der unter dem ungünstigsten (teuersten Preis) in der Betrachtungsperiode liegt und Sie somit nicht das Risiko haben, zum falschen Zeitpunkt zu investieren.

1.2 Läuft der Sparplan nach Erreichen von einem Stück weiter?

Ja, der Sparplan hat keine festgelegte Laufzeit. Sie haben die Flexibilität Ihren Sparvertrag solange Sie möchten weiter zu führen, oder zu jedem beliebigen Zeitpunkt aufzulösen.

1.3 Kann ich meine monatliche Sparrate ändern?

Ja, Sie können Ihre monatliche Sparrate beliebig oft ändern. Bitte sprechen Sie Ihren Kundenberater in Ihrer VR-Bank darauf an.

1.4 Kann ich meinen Sparplan aussetzen?

Ja, Sie können Ihren Sparplan jederzeit aussetzen. Bitte sprechen Sie Ihren Kundenberater in Ihrer VR-Bank darauf an.

1.5 Kann ich meine angesparten Goldwerte verkaufen?

Ja, Sie können jederzeit Ihre Goldwerte verkaufen, unabhängig davon, wie viel Sie schon angespart haben. Bitte sprechen Sie Ihren Kundenberater in Ihrer VR-Bank darauf an.

1.6 Ist die gekaufte Ware physisch vorhanden?

Ja! Die Anteile die Sie über Ihren Sparplan erwerben sind physisch für Sie hinterlegt. Es werden keinerlei Schuldverschreibungen oder andere Finanzinstrumente verwendet. Es handelt sich in jedem Fall um physische Ware.

1.7 Wie sicher ist mein Eigentum?

Sicherer geht es kaum. Die Einlagerung findet im Hochsicherheitstresor statt. Das Sicherheitsgebäude verfügt über eine beeindruckende Sicherheitsinfrastruktur. Eine 24 Stunden rund-um-die-Uhr-Überwachung des Gebäudes durch Personal und Kamera ist selbstverständlich gewährleistet. Ihre eingelagerten Metalle sind selbstverständlich zu 100% versichert.

1.8 Wie findet die Einzahlung statt?

Sie haben die Wahl! Wenn Sie monatlich wiederkehrende fixe Beträge ansparen möchten, legen Sie sich einfach und schnell einen Sparplan an. Dort bestimmen Sie die Höhe und den Abrechnungsturnus. (Abrechnung am 1. Oder 15. eines jeden Monats) Danach überweisen Sie jeden Monat den von Ihnen vordefinierten Betrag. Schon ab 1 EUR jederzeit wieder kündbar.

Sie möchten flexible Einmalbeträge ansparen? Auch das ist kein Problem – schon ab 1 EUR können Sie Ihr Sparplankonto mit Ihren Wunschbeträgen aufstocken – sparen so viel Sie wollen und wann immer Sie es wollen.

1.9 Wie hoch sind die Gebühren?

Es fallen lediglich Gebühren für die Einlagerung Ihrer ersparten Goldwerte an. Die Gebühren werden quartalsweise prozentual berechnet und in Rechnung gestellt. Die Gebühren richten sich hierbei nach dem Warenwert eingelagert wird. Derzeit beträgt die Gebühr 0,5% p.a. Eine Minimumgebühr von 3,90EUR pro Sparplan und pro Edelmetall wird erhoben.

1.10 Wann wird meine Bestellung verbindlich?

Vor Abschluss der Anlage eines Goldsparplanes werden Ihnen die AGB und die Datenschutzbestimmungen vorgelegt. Mit Bestätigung auf den Button speichern wird der Goldsparplan angelegt. Erst mit dieser Bestätigung wird Ihre Goldsparplan verbindlich angelegt. Nach Anlage des Goldsparplanes erhalten Sie eine Übersicht.

1.11 Erhalte ich eine Auftragsbestätigung und eine Benachrichtigung über meine Zahlung?

Wir informieren Sie bis zur Zustellung der Edelmetalle jederzeit über den aktuellen Stand Ihrer Bestellung. Sollten Sie im Rahmen der Anlage des Goldsparplanes Ihre E-Mail angegeben haben, erhalten Sie sofort nachdem ein Auftrag an uns gesendet wurde eine Auftragsbestätigung mit einer Übersicht über die Auftrags- und Zahlungsdetails. Nachdem wir den Eingang Ihrer Zahlung verzeichnet haben, erhalten Sie von uns eine weitere Benachrichtigung per Email mit einer Zahlungsbestätigung. Wenn Sie keine E-Mailadresse angegeben haben oder weitere Fragen haben, sprechen Sie bitte Ihren Kundenberater in Ihrer VR-Bank darauf an.

2 Bezahlungsmöglichkeiten

2.1 Welche Bezahlungsmöglichkeiten gibt es?

Sie können im Rahmen Ihres Goldsparplanes folgende Bezahlungsmöglichkeiten nutzen:

Dauerauftrag
Überweisung

Bitte beachten Sie, dass Ihre Sparrate oder der Gegenwert Ihres Einmalkaufes innerhalb von 3 Bankarbeitstagen eingegangen sein muss.

Wir empfehlen die Einrichtung eines Dauerauftrages. Sprechen Sie Ihren Kundenberater in Ihrer VR-Bank darauf an.

2.2 Wie erfolgt die Zahlung per Dauerauftrag?

Für die Bezahlung per Dauerauftrag haben Sie die Möglichkeit den Sparbetrag zur gewählten Fälligkeit per Dauerauftrag auf das Konto von Ophirum zu überweisen. Bitte sprechen Sie Ihren Kundenberater in Ihrer VR-Bank darauf an.

Unsere Bankverbindung lautet wie folgt:

Empfänger: Ophirum GmbH
IBAN: DE57 3804 0007 0339 3063 00

BIC: COBADEFFXXX
Kreditinstitut: Commerzbank

Bitte geben Sie Ihre Sparplannummer und Ihre Kundennummer an.

2.3 Wie erfolgt die Zahlung per Überweisung?

Für die Bezahlung per Überweisung haben Sie die Möglichkeit den Sparbetrag zur gewählten Fälligkeit per Banküberweisung auf das Konto von Ophirum zu überweisen.

Unsere Bankverbindung lautet wie folgt:

Empfänger: Ophirum GmbH
IBAN: DE57 3804 0007 0339 3063 00
BIC: COBADEFFXXX
Kreditinstitut: Commerzbank

Bitte geben Sie Ihre Sparplannummer und Ihre Kundennummer an.

3 Einlagerung

3.1 Wie funktioniert die Einlagerung?

Ihre ersparten Werte werden von uns eingelagert. Sollten Sie mindestens ein ganzes Stück in Ihrem Sparplan erreicht haben, besteht die Möglichkeit, dieses an eine von Ihnen ausgewählte Adresse zu versenden. Sollten Sie keinen Versand anstreben, werden die ersparten Werte weiterhin eingelagert. Ab dem ersten ersparten und eingelagerten Bruchteil fallen entsprechende Einlagerungskosten an.

3.2 Wo werden meine Edelmetalle eingelagert?

Sicherer geht es kaum. Die Einlagerung findet in den sicheren Tresorräumen der Prosecur GmbH statt. Prosecur betreibt das Hochsicherheits- und Zollfreilager in Neu-Isenburg bei Frankfurt/Main. Das ehemalige Gebäude der Bundesdruckerei verfügt über eine beeindruckende Sicherheitsarchitektur und die Sicherheitsstandards wurden von Prosecur auf das höchstmögliche Maß erweitert. Auf 1.000 qm Lagerfläche bieten sich optimale Möglichkeiten zur Einlagerung Ihrer Edelmetalle. Eine rund-um-die-Uhr-Überwachung des Gebäudes durch Personal und Kameras ist selbstverständlich gewährleistet.

3.3 Bis zu welchem Warenwert kann ich einlagern?

Sie können pro Goldsparplan bis zu einem Warenwert von 250.000 EUR einlagern. (Mehrere Goldsparpläne sind selbstverständlich möglich)

3.4 Sind meine Edelmetalle versichert?

Selbstverständlich sind Ihre eingelagerten Produkte vollständig versichert.

3.5 Warum muss ich beim Verkauf aus dem Bestand meine Kontodetails angeben?

Wir brauchen Ihre Kontodaten, damit wir Ihnen den Verkaufspreis überweisen können. Aufgrund von gesetzlichen Bestimmungen des Geldwäschegesetzes ist es wichtig, dass der Kontoinhaber identisch mit dem Depotinhaber ist. Hierfür bitten wir Sie bei der Angabe Ihrer Kontodaten Ihr Referenzkonto anzugeben. Sollte dies nicht möglich sein, sprechen Sie bitte Ihren Kundenberater in Ihrer VR-Bank darauf an.

3.6 Was kostet die Einlagerung?

Bei der Ersteinlagerung werden die Kosten taggenau zum Quartalsende abgerechnet. Danach werden die Gebühren quartalsweise prozentual berechnet und in Rechnung gestellt. Die Gebühren richten sich hierbei nach dem Warenwert der eingelagert wird und beträgt derzeit 0,5% p.a. Eine Minimumgebühr von 3,90 EUR wird erhoben.

3.7 Wie kann ich meine Einlagerung auflösen?

Ja, Sie können jederzeit Ihre Goldwerte verkaufen, unabhängig davon, wie viel Sie schon angespart haben. Wenn Sie mindestens ein vollständiges Stück erspart haben, können Sie sich dieses ausliefern lassen. Bitte sprechen Sie Ihren Kundenberater in Ihrer VR-Bank an.

3.8 Kann ich meine Edelmetalle jederzeit einsehen?

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass dies nicht möglich ist. Die Einlagerung findet in dem Hochsicherheitslager der Prosegur GmbH statt. Dort ist der Zugang nur autorisiertem Personal gestattet und der Zutritt in die Tresorräumlichkeiten nur mit erheblichen Sicherheitsmaßnahmen erlaubt. Diesen Zeit- und kostenintensiven Zugang können wir nicht uneingeschränkt und jederzeit anbieten.

Als Partner hat die ReiseBank jederzeit, auch unangekündigt, die Möglichkeit die eingelagerten Edelmetalle zu prüfen und für die durch VR-Banken vermittelten Sparpläne Revisionsprüfungen durchzuführen.

Bei weiteren Fragen sprechen Sie bitte Ihren Kundenberater in Ihrer VR-Bank darauf an.

3.9 Ist die Ware zu 100% Kundeneigentum?

JA, die Ware die wir für Sie in Ihrem Auftrag in dem Hochsicherheitslager der Prosegur GmbH einlagern ist zu 100% das Eigentum des Kunden.

4 Versandabwicklung

4.1 Kann ich meine im Rahmen des Goldsparplanes ersparten Stücke zusenden lassen?

Wenn Sie mindestens ein vollständiges Stück erspart haben, können Sie sich dieses ausliefern lassen. Bitte sprechen Sie Ihren Kundenberater in Ihrer VR-Bank an. Ein Versand kann an eine ausgewählte Adresse innerhalb Deutschlands oder z.B. auch an Ihre VR-Bank durchgeführt werden.

4.2 Wie hoch sind die Versandkosten?

Im Rahmen Ihres Goldsparplanes fallen keine zusätzlichen Versandkosten an.

4.3 Wie schnell bekomme ich meine Ware geliefert?

Die Lieferzeit der Produkte ist abhängig von der Versand- und Bezahlvariante und liegt bei ca. 1-4 Werktagen nach Geldeingang. Sollten Sie eine eilige Bestellung haben, kontaktieren Sie uns bitte unter +49 69 153 2007-30 oder kontakt@ophirum.de.

4.4 Wie sicher ist der Versand?

Je nach Warenwert, Gewicht und gewünschter Bezahloption beauftragen wir einen Kurierdienst oder Werttransporteur mit der Auslieferung. Alle unsere Logistikpartner haben langjährige Erfahrung mit dem Versand von wertvollen Gütern. Zusätzlich ist der Warenwert während des Versands gegen Verlust voll versichert.

4.5 Was passiert, wenn ich bei der Lieferung nicht an der angegebenen Lieferadresse anzutreffen bin?

Sollten Sie bei der Zustellung nicht anzutreffen sein, werden Sie eine Hinweiskarte in ihrem Briefkasten vorfinden. Auf dieser Karte befinden sich die Kontaktdaten des Kuriers. Bitte setzen Sie sich mit dem Kurierdienst umgehend in Verbindung, um einen neuen Termin zu vereinbaren. **Falls sich trotz Absprache keine Hinweiskarte in Ihrem Briefkasten befindet, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung unter 069 153 2007 30.** Sendungen ab 15.000,00 EUR werden über unseren Wertelogistiker versendet. Sind Sie bei dieser Versandart nicht anzutreffen, geht das Paket direkt in unser Hochsicherheitslager zurück. Bitte beachten Sie, dass die zusätzlichen Kosten für Retoure und Neuzustellung in diesem Fall von Ihnen getragen werden müssen.

4.6 Anlieferung an Firmenadresse?

Bitte beachten Sie, dass bei Anlieferungen an Firmenadressen die Abgabe am Empfang oder entsprechenden Postabteilungen vor Ort nicht ausgeschlossen werden kann.

4.7 Anlieferung an meine Hausbank?

Bitte beachten Sie, dass eine Lieferung an Ihre Hausbank veranlasst werden kann. Nach bestätigter Auslieferung an Ihre Hausbank, ist Ihre Hausbank zur Herausgabe an Sie verantwortlich.

5 Produkte

5.1 Woher kommen unsere Produkte und wer sind die Hersteller?

Ophirum arbeitet nur mit renommierten und erfahrenen Spezialisten aus der Edelmetallbranche zusammen. Unser Hauptpartner für die Barrenprodukte ist Heraeus (www.heraeus.de). Heraeus verfügt über langjährige und internationale Erfahrung im Bereich der Edelmetallverarbeitung und steht für qualitativ hochwertige Produkte. Im Münzbereich vertreibt Ophirum Produkte der bekanntesten Prägeanstalten weltweit. Diese haben jahrzehntelange Erfahrung in der Herstellung und Distribution von Münzen und bieten eine ausgezeichnete Verarbeitungsqualität bei ihren Produkten.

5.2 Wer garantiert die Echtheit der Ware?

Ophirum garantiert uneingeschränkt die Qualität und Echtheit der gehandelten Waren. Wir arbeiten nur mit Partnern zusammen die über langjährige Erfahrungen im Edelmetallgeschäft verfügen. Die Ware stammt direkt aus den Scheide-/Prägeanstalten der Partner und wird in den Hochsicherheitslagern unserer Logistikpartner eingelagert.

5.3 Gibt es Zertifizierungen für die gehandelten Produkte?

Unsere Barren sind bis zu einer Größe von 50g in ein so genanntes Sicherheitszertifikat eingeschweißt. Dieses Zertifikat beinhaltet diverse Informationen über den Barren, der Herkunft, die Maße und ist mit einer laufenden Seriennummer versehen. Es gibt aber auch Barren, die von älteren Produktionen stammen und kein Sicherheitszertifikat besitzen. Diese Barren sind selbstverständlich genauso wertvoll, da der Goldbarren an sich und dessen Feinheit entscheidend sind für die Wertbestimmung. Alle unsere Barren sind so genanntes Anlagegold – sie haben alle eine Feinheit von 99,99% und stammen überwiegend vom LBMA-zertifizierten Hersteller Heraeus.

5.4 Wie sind die Münzen und Barren gegen äußere Einflüsse geschützt?

Die Barren und Münzen sind in transparenter Folie eingeschweißt bzw. werden in Münzkapseln geliefert und sind dadurch gegen Verunreinigung und Beschädigung geschützt.

6 Handel

6.1 Ist ein Kauf/Verkauf von Edelmetallen mehrwertsteuerpflichtig?

Der Handel mit Anlagegold in Form von Goldbarren und Goldmünzen ist seit dem 01.01.2000 mehrwertsteuerbefreit.

6.2 Wie sind die Handelszeiten von Ophirum?

Aufgrund unserer automatisierten Handelssysteme ist bei Ophirum ein durchgehender Handel ganztägig (0-24 Uhr) zu jederzeit aktuellen und verbindlichen Kursen möglich. Und das sogar am Wochenende.

7 Internet

7.1 Kann ich mich meinen Edelmetallsparplan auch selbst verwalten?

Wenn Sie während der Anlage Ihres Edelmetallsparplanes durch Ihren VR-Bank Kundenberater Ihre E-Mailadresse angegeben haben, erhalten Sie Zugang zum Kundenportal und können sich jederzeit über <https://www.reisebank.de/goldsparplan> anmelden und Ihre Goldsparpläne verwalten. Sie haben die Möglichkeit, bereits bestehende Sparpläne aufzurufen und zu bearbeiten. Darüber hinaus können Sie auch neue Sparpläne anlegen. Bitte beachten Sie, falls Sie eine Anpassung der Sparrate vornehmen, dass Sie auch gegebenenfalls eingerichtete Daueraufträge anpassen.

7.2 Welche Daten werden gespeichert?

Ophirum erhebt, verarbeitet und nutzt Ihre personenbezogenen Daten entsprechend den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen. Dabei speichert Ophirum sowohl persönliche, als auch transaktionsbezogene Daten. Art und Umfang können Sie der Datenschutzbestimmung entnehmen.

7.3 Wie sicher sind meine Daten?

Ophirum nutzt die gespeicherten bzw. hinterlegten Daten zur Abwicklung Ihrer Aufträge, zu statistischen Auswertungen und zur Pflege der Kundenbeziehung. Die Daten werden, mit Ausnahme der Nutzung der Webanalysedienste, ohne Ihre Einwilligung weder Dritten gegenüber zur Kenntnis gegeben, noch an Dritte weitergereicht. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der Datenschutzbestimmung.

7.4 Welche Verschlüsselung nutzt Ophirum bei der Kommunikation über das Internet?

Die "Erweiterte Validierung" (Extended Validation) ist zurzeit die vertrauenswürdigste Verschlüsselungsmethode weltweit. Sie ist für Nutzer sehr schnell erkennbar, da der Web-Browser (u. a. Internet Explorer 7, Firefox 3.0) eine grün hinterlegte Adressleiste anzeigt. Diese enthält außerdem den Namen des Unternehmens, welches das SSL-Zertifikat besitzt, und die Zertifizierungsstelle. Somit kann der Nutzer sofort erkennen, dass die Transaktion verschlüsselt ist und das anbietende Unternehmen gemäß den strengsten Anforderungen authentifiziert wurde. Sogar die Zertifizierungsstellen selbst müssen sich einer Prüfung unterziehen, um EV-SSL-Zertifikate herausgeben zu dürfen. Die folgenden Kriterien werden bei der Vergabe geprüft:

- Feststellung von Identität und Geschäftsadresse des Antragstellers
- Überprüfung, dass der Antragsteller auch uneingeschränkter Eigentümer der Domain ist oder eine exklusive Nutzungsberechtigung besitzt

- Sicherstellung, dass die antragstellenden Personen berechtigt sind, und dass rechtlich bindende Dokumente von zeichnungsberechtigten Personen unterschrieben sind

8 Sonstiges

8.1 Wer ist Ophirum?

Ophirum ist ein bankenunabhängiger Anbieter von Edelmetallen. Die Unabhängigkeit ermöglicht Ophirum sich voll und ganz auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zu konzentrieren und nicht hausinternen Vorgaben bei der Vermögensberatung folgen zu müssen. Private und institutionelle Kunden können sich die für Sie passenden Produkte auswählen, der Handel erfolgt über das Internet, das Telefon sowie per Telefax. Die gekauften Produkte bekommen unsere Kunden durch zuverlässige Logistikpartner zugestellt. Ophirum unterstützt darüber hinaus auch Banken und Vermögensverwalter bei der Entwicklung von maßgeschneiderten Finanzprodukten und eigenen Lösungen für den Edelmetallhandel.

8.2 Wer sind die handelnden Personen bei Ophirum?

Die Gründer von Ophirum stammen aus dem Bankbereich. In ihren vorhergehenden Tätigkeiten erkannten sie schon früh den strategischen Nutzen von Rohstoffinvestments bei der Portfolioallokation und stellten ihren Kunden entsprechende Produkte zur Verfügung. Mit dem Ziel bankenunabhängiger und kundenorientierter zu arbeiten, entwickelte sich die Idee für Ophirum.

8.3 Kundenservice

Unser Serviceteam ist wochentags (ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 09:00 - 18:00 Uhr telefonisch unter +49 69 153 2007-30, per Fax unter +49 69 153 2007 - 79, per E-Mail (kontakt@ophirum.de) und über unser [Kontaktformular](#) für Sie zu erreichen.