

# philoro EDELMETALL-ABO

## KUNDENINFORMATION – FAQs



100%  
PHYSISCH

philoro SCHWEIZ zählt zu den grössten und renommiertesten Edelmetallhändlern in Europa. Für uns als Familienunternehmen sind Transparenz, Sicherheit und Vertrauen wichtige Pfeiler unserer Firmenphilosophie. Davon profitieren auch Sie als Besitzer eines Edelmetall-Abos unmittelbar.

philoro als Ihren Partner zu wählen und uns Ihre Investition in Edelmetalle anzuvertrauen, ist die richtige Entscheidung. Wir informieren Sie mit diesem Dokument über alle wichtigen Details zur Abwicklung Ihres Edelmetall-Abos sowie über relevante Fragen.

Ihr philoro Team

### ABLAUF

Sie zahlen zwischen dem ersten und dem zehnten des jeweiligen Monats ihre Rate auf unser Bankkonto ein. Alle Informationen hierzu erhalten Sie am ersten des Monats mit der Auftragsbestätigung per E-Mail.

Anschliessend kaufen wir für Sie am 15. des Monats, oder wenn dies nicht möglich ist (Feiertag, Wochenende), am darauffolgenden Handelstag Ihre gewünschten Edelmetalle für sie an. Die Rechnung erhalten Sie per E-Mail und können im Kundenportal die Entwicklung Ihres Abos verfolgen.

### VERKAUF & AUSLIEFERUNG

- › Ich will Edelmetalle aus meinem Abo verkaufen – was gibt es zu bedenken?  
Grundsätzlich haben Sie immer die Möglichkeit, frei über Ihr Edelmetall zu verfügen. Das heisst, Sie können jederzeit Teile oder auch den Gesamtbestand Ihrer Edelmetalle veräussern. philoro überweist Ihnen den Gegenwert auf die von Ihnen genannte Referenzbankverbindung.

### KUNDENINFORMATION – FAQs

Stand: Oktober 2024

Der Verkaufspreis für Gold, Silber, Platin und Palladium entspricht dem veröffentlichten LBMA-Fixing-Kurs zum Zeitpunkt des, auf Ihren Verkaufsantrag folgenden, nächsten Bankwerktags abzüglich eines Handelsabschlags in Höhe von 2%.

- › **Wie lange dauert es, bis das Geld aus einem Verkauf auf meinem Konto eintrifft?**  
Nach Erhalt Ihres Verkaufsauftrags wird dieser am nächsten Bankwerktag bearbeitet und der Gegenwert innerhalb von 5 Bankarbeitstagen auf Ihr Konto überwiesen.
- › **Ist es möglich, mir meine Edelmetalle physisch ausliefern zu lassen?**  
Ja. Sie können das angesparte Gold jederzeit in Form von Barren und Münzen direkt in Ihrem Abo-Dashboard auswählen oder das Änderungsformular entsprechend ausfüllen und an uns übermitteln. Das Änderungsformular finden Sie unter <https://edelmetallabo.ch/downloads/>. Die Lieferung erfolgt nach Verfügbarkeit, Jahrgangswünsche können nicht berücksichtigt werden. Des Weiteren haben Sie die Wahl sich die Ware bequem nach Hause liefern zu lassen oder diese in Ihrer nächsten philoro Filiale abzuholen. Bitte beachten Sie, dass eine physische Auslieferung der Weissmetalle aus dem Zollfreilager nicht möglich ist.
- › **Was kostet der Versand bzw. die physische Auslieferung meiner Edelmetalle?**  
Die Preise sind gestaffelt und richten sich nach dem Versandwert. Eine Übersicht der aktuellen Preise für den Versand finden Sie in unserem Preisblatt unter <https://edelmetallabo.ch/downloads/>.  
Bei der Auslieferung ist zudem ein Prägeaufschlag fällig, der gesondert in Rechnung gestellt wird. Beim Prägeaufschlag handelt es sich um die Prägekosten, die bei der Herstellung der Barren und Münzen anfallen.
- › **Ich habe bei meiner Auslieferung „Abholung in der Filiale“ gewählt, wie geht es weiter?**  
Nach Prüfung Ihres Antrags erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail zugesendet. Intern wird Ihre Bestellung weiterverarbeitet. Sobald die von Ihnen gewählten Produkte in der Filiale verfügbar sind, setzen sich unsere Mitarbeiter umgehend mit Ihnen in Verbindung. Wir bitten Sie, auf den Anruf unserer Filiale zu warten, bevor Sie sich auf den Weg zur Abholung machen. Dies stellt sicher, dass Ihre Produkte bereitstehen und Sie einen reibungslosen Abholprozess erleben.  
Des Weiteren bitten wir Sie einen gültigen Lichtbildausweis mitzubringen.

### SONDERZAHLUNGEN/ZUZÄHLUNGEN

- › **Kann ich zusätzlich zu meinen Abo-Raten Sonderzahlungen/Zuzahlungen vornehmen?**  
Ja, Sie können jederzeit Sonderzahlungen/Zuzahlungen ab einem Betrag von 100,00 CHF leisten.
- › **Wie funktioniert eine Sonderzahlung/Zuzahlung?**  
Um eine Sonderzahlung/Zuzahlung vorzunehmen überweisen Sie, mit Angabe Ihrer Abo-Nummer, die gewünschte Summe auf die Bankverbindung von philoro.  
Wir kaufen Ihre Edelmetalle, nach Zahlungseingang auf unserem Konto, am Folgebankwerktag zum veröffentlichten LBMA-Fixing-Kurs in Euro, zuzüglich dem entsprechenden Handelsaufschlag. Die Umrechnung von EUR in CHF erfolgt mit dem offiziellen Umrechnungskurs der Schweizerischen Nationalbank.
- › **Was passiert, wenn ich eine Sonderzahlung/Zuzahlung unter 100,00 CHF überweise?**  
In diesem Fall können wir keinen Edelmetallkauf für Sie vornehmen und überweisen Ihnen das Geld auf Ihr Konto zurück.

## GEBÜHREN, KOSTEN & VERSICHERUNG

- › **Gibt es weitere Kosten bei Vertragsabschluss?**  
Nein, für die Einrichtung Ihres philoro Edelmetall-Abos werden keine weiteren Gebühren verrechnet.
- › **Werden weitere Gebühren in meinen monatlichen Abo-Raten verrechnet?**  
Nein, Ihre monatliche Rate wird zu 100% für den Kauf von Edelmetallen verwendet. Unser monatlicher Ankaufspreis beinhaltet ein Aufgeld, welches wir auf den LBMA A.M. Fixing Kurs in Euro aufschlagen. Die Umrechnung von EUR in CHF erfolgt mit dem offiziellen Umrechnungskurs der Schweizerischen Nationalbank. Bei Gold hat dieses Aufgeld eine Höhe von 5%, bei Silber 10% und bei Platin und Palladium jeweils 12%.
- › **Ich möchte Vertragsänderungen vornehmen – entstehen dabei weitere Kosten?**  
Nein, im Falle von Vertragsänderungen entstehen Ihnen keine weiteren Kosten.
- › **Was kostet mich die Lagerung? Wie hoch ist die Lagergebühr?**  
Die Lagergebühr beträgt pro Quartal für Gold 0,15% und für Silber, Platin und Palladium jeweils 0,25% des Wertes der von Ihnen angesparten Edelmetalle. Die Lagergebühr wird binnen einer Woche nach Quartalsanfang in Rechnung gestellt.
- › **Wie wird die Lagergebühr berechnet?**  
Die Berechnung der Lagergebühr: Bemessungsgrundlage für den Wert der angesparten Edelmetalle ist der veröffentlichte LBMA-Fixing-Kurs in Euro zum Quartalsanfang. Die Umrechnung von EUR in CHF erfolgt mit dem offiziellen Umrechnungskurs der Schweizerischen Nationalbank. Ist ein Quartalsanfang kein Werktag, und wird daher von der London Bullion Market Association kein LBMA-Fixing-Kurs in Euro veröffentlicht, so wird von uns der nächste veröffentlichte Kurs zur Wertberechnung herangezogen.
- › **Was kostet mich die Versicherung der Edelmetalle in meinem Abo?**  
Nichts. Die Versicherung Ihrer Edelmetalle, unabhängig davon, ob es sich um Gold, Silber, Platin oder Palladium handelt, übernimmt philoro – Ihnen entstehen keine zusätzlichen Kosten.

## KÜNDIGUNG & AUFLÖSUNG

- › **Wie kann ich mein Edelmetall-Abo kündigen bzw. auflösen?**  
Sie können Ihr Abo jederzeit beenden. Dazu nutzen Sie einfach den Punkt „Service/Kündigung“ in ihrem Edelmetall-Abo-Dashboard, wählen den gewünschten Vertrag aus und teilen uns mit, wie Sie ihren Edelmetallbestand geliefert bzw. ausgezahlt wünschen.
- › **Kann ich das Abo beenden, indem ich einfach nicht mehr einzahle?**  
Nein, dies ist nicht möglich. Bitte nehmen Sie eine reguläre Kündigung vor. Die Kündigungsfrist beträgt 14 Tage zum Monatsende. Sie haben auch die Möglichkeit einer sogenannten «Beitragspause». Während dieser Pause wird Ihnen keine Auftragsbestätigung für den ratierlichen Kauf zugesendet.

## ZOLLFREILAGER

- › **Bietet mir der Kauf von Edelmetallen via Zollfreilager Steuervorteile?**  
Ja, durch den Kauf von Silber, Platin und Palladium über das philoro Zollfreilager in der Schweiz sparen Sie sich die komplette Umsatz- bzw. Mehrwertsteuer.
- › **Kann ich meine Edelmetalle aus dem Zollfreilager physisch ausliefern lassen?**  
Momentan ist die physische Auslieferung der Weissmetalle nicht möglich.
- › **Wo befindet sich das philoro Zollfreilager?**  
Ihre Edelmetalle werden im Schweizer Hochsicherheitslager in Zürich gelagert.

## ALLGEMEIN

- › **Wer ist philoro?**  
philoro ist ein bankenunabhängiges, auf Edelmetalle spezialisiertes Handelsunternehmen mit Filialen in Österreich, Deutschland, Liechtenstein und der Schweiz. Das Team verfügt über eine langjährige Erfahrung im internationalen Edelmetallhandel.  
Die Dienstleistungen umfassen das gesamte Spektrum der Veranlagung in Edelmetalle vom An- und Verkauf über die bankenunabhängige Lagerung bis hin zur persönlichen Beratung.
- › **Wo befinden sich die Filialen von philoro**  
Wenn Sie sich persönlich beraten lassen oder Edelmetalle kaufen oder verkaufen wollen, stehen Ihnen unsere Experten in unseren Filialen gerne zur Verfügung. Wo sich unsere Filialen befinden, sehen Sie unter [philoro.at/filialen](https://philoro.at/filialen).
- › **Muss man einen Termin vereinbaren, wenn man sich beraten lassen möchte?**  
Sie können sich in all unseren Filialen ohne Terminvereinbarung bezüglich An- und Verkauf von Edelmetallen, sowie deren Lagerung beraten lassen.  
  
Sie wünschen einen Termin in einer unserer österreichischen oder deutschen Filialen? Bitte nutzen Sie die Kontaktmöglichkeiten auf unseren Filialseiten unter <https://philoro.ch/filialen>.
- › **Kann ich meine Edelmetalle auch bei philoro lagern?**  
Ja. Wir bieten unseren Kunden eine sichere und kostengünstige Lagerung an. Sie haben immer die Möglichkeit Ihre gelagerten Edelmetalle innerhalb der Geschäftszeiten abzuholen. Weitere Informationen dazu finden Sie in unserer Schliessfach-Sektion unter <https://philoro.ch/service/schliessfach>.

### SICHERHEIT BEI philoros

- › **Welche Sicherheiten habe ich beim An- und Verkauf von Edelmetallen über das Internet?**  
Unsere Website verwendet ein GeoTrust True BusinessID (mit EV) SSL-Zertifikat. Dies bedeutet, dass Datenübertragungen verschlüsselt werden. Das GeoTrust True BusinessID (mit EV) Secured Seal garantiert höchste Sicherheitsstandards bei Online-Transaktionen und wird erst nach zahlreichen intensiven Prüfungen an Unternehmen ausgestellt. Erkennbar ist das SSL-Protokoll unter anderem durch das HTTPS-Kürzel und das angezeigte Schlosssymbol im Browser.  
  
Unsere Webserver werden laufend überprüft und gewartet. Zudem verfügen wir über ein Norton Secured Seal – durch tägliche Scans des Online-Shops garantieren wir Ihnen Sicherheit beim Online-Kauf.
- › **Sicherheit bei philoros**  
Neben den unterschiedlichsten Sicherheitsvorkehrungen im Online-Bereich können wir Ihnen auch physische Sicherheit gewährleisten. Aus diesem Grund wurden in unseren Filialen umfassende Sicherheitsvorkehrungen getroffen.  
  
Wir bieten Ihnen in unseren Filialen die Möglichkeit ungestört und unbeobachtet Ihre Geschäfte abzuwickeln. Solange die Ware in unserem Besitz ist, ist sie umfänglich versichert.  
  
Auch beim Versand der Ware mittels qualifizierter Wertlogistik ist der gesamte Transportweg versichert.
- › **Was passiert im Falle einer Insolvenz von philoros SCHWEIZ AG?**  
Ihre Edelmetalle sind sogenanntes Sondervermögen, d.h. im Insolvenzfall ist dieses vor dem Zugriff Dritter geschützt und bleibt in Ihrem Eigentum.

