



EDELMETAAL  
BEHEER  
NEDERLAND

# Basishandleiding opslag





## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Edelmetaal Beheer Nederland	3
1.2 Handleiding	3
1.3 Vragen	3
1.4 Contactgegevens	3
<b>2. Inslagprocedure</b>	<b>3</b>
2.1 Edelmetalen aankopen in combinatie met opslag	3
2.2 Edelmetalen zelf aanleveren	3
2.3 Zekerheid	3
3.1 Edelmetalen verkopen	4
3.2 Edelmetalen ophalen	4
<b>4. Gegevens wijzigen</b>	<b>5</b>
4.1 Algemeen	5
4.2 Contactgegevens wijzigen	5
4.3 Bankgegevens wijzigen	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	6
4.9 Scheiding bij en/of rekening	7
4.10 Overlijden rekeninghouder	7
4.11 Opheffen rekening	7
4.12 Ingezetenen Verenigde Staten	7
<b>5. Klachtenprocedure</b>	<b>8</b>
Bijlage 1: hoe wijzigt u uw persoonlijke gegevens?	9



## 1. Inleiding

### 1.1 Edelmetaal Beheer Nederland

Edelmetaal Beheer Nederland (hierna: EBN) is een onafhankelijke organisatie gespecialiseerd in de opslag en transport van edelmetalen. Wij bieden onze klanten de mogelijkheid aan om gouden, zilveren, platina en palladium baren of munten aan te kopen en volledig verzekerd op te slaan. Dit doen wij conform de hoogste Europese beveiligingsnormen.

Edelmetaal Beheer Nederland is exclusief partner van The Silver Mountain, Nederlands grootste en hooggewaardeerde edelmetaalhandelaar. Deze duurzame alliantie, waar ook het aan The Silver Mountain verbonden Inkoop Edelmetaal toe behoort, onderstreept onze soliditeit en optimale dienstverlening in verzekerde opslag.

### 1.2 Handleiding

Voor u ligt de handleiding van EBN. Hierin leest u op welke wijze u uw edelmetalen in opslag kunt laten nemen en hoe u uw persoonlijke gegevens kunt wijzigen. Wij adviseren u de informatie in de handleiding goed door te nemen, zodat u volledig op de hoogte bent van de procedures van EBN. U kunt de basishandleiding samen met alle andere benodigde documenten downloaden via de website van EBN.

### 1.3 Vragen

Voor al uw vragen kunt u contact opnemen met EBN. Wij zijn op werkdagen bereikbaar van 9:00 uur tot 17:00 uur via telefoonnummer +31 (0) 35 203 19 69. Uiteraard kunt u uw vragen ook stellen door een e-mail te sturen naar [info@edelmetaalbeheer.nl](mailto:info@edelmetaalbeheer.nl)

### 1.4 Contactgegevens

Adres	Edelmetaal Beheer Nederland Olympisch Stadion 24-28 1076 DE Amsterdam
Telefoon	+31 (0) 35 203 19 69
E-mail	<a href="mailto:info@edelmetaalbeheer.nl">info@edelmetaalbeheer.nl</a>

## 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 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 The Silver Mountain ([www.thesilvermountain.nl](http://www.thesilvermountain.nl)). Kies tijdens het aankoopproces voor de verzendmethode "Opslag bij Edelmetaal Beheer Nederland".

EBN heeft een AFM-vergunning om edelmetaal aan te bieden in combinatie met opslag. De AFM kenmerkt edelmetaal in combinatie met opslag als een beleggingsobject waarmee de aanbieders over een vergunning dienen te beschikken en aan specifieke wet- en regelgeving dienen te voldoen. Op het moment dat uw aankoop in opslag wordt genomen zal EBN de bewaarovereenkomst opmaken die exact aangeeft wat er voor u fysiek in opslag ligt.

### 2.2 Edelmetalen zelf aanleveren

Bewaart u goud, zilver, platina of palladium in de vorm van munten of baren momenteel elders, maar geeft u de voorkeur aan de veilige en verzekerde opslag van EBN? Maak dan een afspraak met een van onze experts via telefoonnummer +31 (0) 35 203 19 69 of via [info@edelmetaalbeheer.nl](mailto:info@edelmetaalbeheer.nl).

### 2.3 Zekerheid

Wat als er iets gebeurt met EBN of de opslagpartner? Aangezien al uw producten zijn opgeslagen op uw naam heeft ook een faillissement geen invloed op uw fysieke eigendom. Schuldeisers van EBN kunnen nooit en te nimmer aanspraak maken op uw fysieke eigendom. Daarnaast zijn de edele metalen opgeslagen bij EBN volledig verzekerd tegen vervangingswaarde.



## 3. Uitslagprocedure

Omdat u fysiek eigenaar bent van uw goud, zilver, platina of palladium, heeft u vrijheid in de keuze aan wie en wanneer u uw edelmetalen weer verkoopt. U kunt het edelmetaal altijd, fysiek laten uitleveren. Wanneer uw edelmetalen liggen opgeslagen kunt u altijd aangeven dat u uw edelmetalen uit opslag wilt halen. Hiervoor rekent EBN u enkel kosten voor eventuele verzekerde verzending. In dit hoofdstuk leest u hoe de uitslagprocedure werkt.

### 3.1 Edelmetalen verkopen

#### Verkopen bij Inkoop Edelmetaal

Via onze website [www.inkoopedelmetaal.nl](http://www.inkoopedelmetaal.nl) kunt u edelmetaal (terug) verkopen. Op de website kunt u een overzicht vinden van alle munten en baren die u aan ons kunt verkopen. Wij werken met een scherpe biedprijs gebaseerd op de meest actuele goud- en zilverprijs. Alle inkooprijzen op onze website worden automatisch iedere vijf minuten aangepast aan de huidige koersen.

Nadat u een verkooporder doorvoert via onze website liggen de prijzen vast. Ongeacht eventuele fluctuaties in de koers natijd commiteren wij ons om tegen de geboden prijzen uw edelmetaal terug te kopen.

Normaliter wordt het bedrag binnen enkele dagen, uiterlijk binnen een week, aan u voldaan via een bankoverschrijving. Gelieve er rekening mee te houden dat het bedrag uitsluitend kan worden uitbetaald op dezelfde bankrekening als de rekening die u heeft opgegeven bij het openen van uw account bij Edelmetaal Beheer Nederland.

Wilt u edelmetaal dat in opslag ligt bij EBN verkopen, dan kunt u een verkooporder plaatsen bij Inkoop Edelmetaal via de website [www.inkoopedelmetaal.nl](http://www.inkoopedelmetaal.nl) of telefonisch via +31 (0)35 20 313 81

#### Terugkoopgarantie

Bij EBN krijgt u te allen tijde een terugkoopgarantie op al uw edelmetalen. Omdat uw goud, zilver, platina en/of palladium de kluis niet heeft verlaten staat EBN in voor de kwaliteit en de controle. Hierdoor hoeven uw edelmetalen bij verkoop niet eerst gecontroleerd te worden.

### 3.2 Edelmetalen ophalen

Ook als u uw edelmetaal uit bewaring wilt nemen en ophalen kunt u dit regelen bij Edelmetaal Beheer Nederland. Het ophalen van edelmetalen is om veiligheidsredenen niet altijd direct mogelijk en wegens logistieke complexiteiten kan het tot ongeveer een week duren alvorens u uw edelmetaal kunt komen ophalen op ons kantooradres te Baarn. Het is daarnaast mogelijk om uw edelmetaal middels een koerier te laten afleveren.

**Let wel:** het ophalen van edelmetaal is uitsluitend mogelijk voor edele metalen die u laat opslaan in Rotterdam. Al het edelmetaal opgeslagen in Zurich kan daar niet worden opgehaald. In het geval van btw-vrij edelmetaal wordt het edelmetaal opgeslagen in een douane entrepot en om de heffing van btw te voorkomen kunt u uitsluitend binnen dit depot aan- en verkopen.



## 4. Gegevens wijzigen

EBN informeert u graag over de procedures om uw persoonsgegevens te wijzigen. Geef wijzigingen tijdig door en houd er rekening mee dat het wijzigen van uw gegevens tijd in beslag kan nemen.

### 4.1 Algemeen

#### Ondertekening

EBN 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. Vermeld in uw correspondentie met EBN ook de naam van uw bank en de tenaamstelling van de bankrekening.

#### Standaard documenten

EBN 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 EBN: [www.edelmetaalbeheer.nl](http://www.edelmetaalbeheer.nl).

### 4.2 Contactgegevens wijzigen

#### Postadres, e-mailadres en telefoonnummer

Voor het wijzigen van uw postadres, e-mailadres of telefoonnummer heeft EBN een standaard document opgesteld. Het mutatieformulier vindt u op de website van EBN en kan 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, via e-mail of telefonisch kenbaar maken aan EBN.

### 4.3 Bankgegevens wijzigen

#### Tegenrekening

EBN kan het verzoek om uw tegenrekening te wijzigen alleen accepteren als deze per post wordt ingediend. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar artikel 4.1. van de basishandleiding. Voor het wijzigen van uw tegenrekening heeft EBN een standaardformulier voor u opgesteld.

### 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 EBN en moet per post worden verstuurd. Houdt u er rekening mee dat EBN ook een handtekening en een kopie van een geldig 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 EBN en moet per post worden verstuurd. Bij deze wijziging heeft EBN 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 EBN, 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 EBN. 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 EBN 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 EBN. Deze verklaring moet per post worden verstuurd aan EBN, 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 op pagina 7. 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 EBN. Houdt u er rekening mee dat EBN bij de wijziging de onderstaande gegevens van u nodig heeft:

- 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 EBN. Opent u een nieuw account, dan kunt u onze openingsformulieren downloaden op de website van EBN en per post meesturen met uw verzoek. Na ontvangst van het verzoek neemt EBN 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 EBN. Houdt u er rekening mee dat u bij deze wijziging altijd de onderstaande gegevens vermeldt:

- 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 EBN 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 EBN. Totdat EBN 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 EBN 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 EBN.

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

#### 4.11 Opheffen rekening

Voor het opheffen van uw account heeft EBN een standaard document opgesteld. Het mutatieformulier vindt u op de website van EBN 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 EBN.

#### 4.12 Ingezetenen Verenigde Staten

Als gevolg van de toepasselijke Amerikaanse fiscale wet- en regelgeving verricht EBN geen dienstverlening aan ingezetenen van de Verenigde Staten.



## 5. Klachtenprocedure

Hoewel EBN streeft naar het maximaal haalbare op het gebied van dienstverlening, service en kwaliteit, is het altijd mogelijk dat EBN 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 EBN. U kunt hiervoor per post, telefoon of via e-mail contact opnemen met EBN. 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 EBN. Wij verzoeken u in uw brief duidelijk te vermelden wat er volgens u schortte aan de dienstverlening van EBN 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.

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.

Voor meer informatie over onze dienstverlening kunt u de website raadplegen: [www.edelmetaalbeheer.nl](http://www.edelmetaalbeheer.nl).

Onze klantenservice staat ook voor u klaar op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur en is telefonisch en per email te bereiken.

Telefoon      +31 (0)35 203 19 69  
E-mail        [info@edelmetaalbeheer.nl](mailto:info@edelmetaalbeheer.nl)





### Bijlage 1: hoe wijzigt u uw persoonlijke gegevens?

Type wijziging	Post	E-mail	Telefoon
Postadres wijzigen	●		
E-mailadres wijzigen	●	●	●
Telefoonnummer wijzigen	●	●	●
Tegenrekening wijzigen	●	●	●
Volmacht toevoegen	●		
Eenmalige volmacht toevoegen	●		
Notariële volmacht	●		
Volmacht intrekken	●		
Wijzigen gegevens rechtspersonen	●		
Wijzigen tenaamstelling	●		
Verplaatsen edelmetaal naar andere rekening	●	●	●
Scheiding bij en/of rekening	●		
Overlijden rekeninghouder	●		
Opheffen rekening	●		
Klachtenprocedure	●	●	