

Veelgestelde vragen Van Lanschot Beleggingsadvies

Orders

Hoe kan ik een order inleggen?

Om een order in te leggen, geeft u uw beleggingsadviseur telefonisch of schriftelijk opdracht. Zorg ervoor dat uw opdracht duidelijk en volledig is. Uw beleggingsadviseur zorgt dan voor uitvoering van uw opdracht.

Ik heb zojuist een order ingelegd via mijn adviseur. Hoe kan ik zien wat de status van mijn order is?

U kunt uw orders inzien via Van Lanschot Online Bankieren. Open uw portefeuille via het tabblad 'Beleggen' > 'Beleggingsportefeuille'. Kies vervolgens in de menubalk voor 'Orders' > 'Orderstatus'. Door op het vergrootglas te klikken, kunt u de orderdetails raadplegen.

Hieronder vindt u een overzicht van de diverse statuscodes en hun betekenis.

Statuscode

- Afgewezen
- Afgewikkeld
- Deels uitgevoerd
- Geplaatst
- Royement in behandeling
- Te fiatteren
- Uitgevoerd
- Verlopen
- Vervallen

Betekenis

- Uw order is afgekeurd
- Er is een nota aangemaakt van de uitgevoerde order
- Uw order is gedeeltelijk uitgevoerd
- Uw order is goedgekeurd
- U moet wachten op uitvoering van royement
- Uw order wordt gecontroleerd
- Uw order is volledig uitgevoerd
- De looptijd van uw order is verstreken
- Uw order is vervallen

Kan ik mijn orderhistorie (of andere relevante gegevens) exporteren naar Excel?

U kunt uw orderhistorie, transacties en positiegegevens exporteren naar Excel. Op de betreffende pagina's is in de rechter bovenhoek van uw scherm een Excel-icoon aanwezig.

Welke informatie ontvang ik over de uitgevoerde opdracht?

Van iedere opdracht die we voor u hebben uitgevoerd, ontvangt u een transactienota. Deze ontvangt u op de eerste werkdag nadat de opdracht is uitgevoerd. Ook ontvangt u bij iedere transactie een rekeningafschrift van uw effectenrekening.

Hoe ontvang ik mijn transactienota's en rekeningafschriften?

Wij stellen u uw nota's en afschriften digitaal beschikbaar via Online Bankieren. Hier vindt u uw nota's en afschriften terug onder het tabblad 'Documenten'. We informeren u per e-mail zodra er nieuwe nota's en afschriften voor u beschikbaar zijn. Op uw verzoek sturen wij u uw nota's en afschriften ook op papier aan u toe.

Ik wil geen papieren effectennota's en rekeningafschriften meer ontvangen. Hoe kan ik dit aangeven?

Om uw papieren nota's en afschriften stop te zetten, neemt u contact op met Van Lanschot Client Services. Deze afdeling is bereikbaar op werkdagen van 8.30 uur tot 21.00 uur, telefoon 0800-1737 (vanuit het buitenland +31 73 687 1897).

Tarieven

Waar kan ik de tarieven voor Van Lanschot Beleggingsadvies vinden?

Voor een actueel overzicht van de tarieven verwijzen wij u naar het overzicht 'Kosten voor Beleggingsadvies'. Dit overzicht vindt u op www.vanlanschot.nl/tarieven/beleggen.

Wat kost het overboeken van beleggingen naar een andere bank?

Ook de kosten voor het overboeken van beleggingen staan in het overzicht 'Kosten voor Beleggingsadvies'. Dit overzicht vindt u op www.vanlanschot.nl/tarieven/beleggen.

Uw portefeuille in Online Bankieren

Waar vind ik mijn portefeuille in Online Bankieren

Open uw portefeuille via het tabblad 'Beleggen' > 'Beleggingsportefeuille'. Kies vervolgens in de menubalk voor 'Beleggingsportefeuille' > 'Portefeuilleoverzicht'.

Zijn de getoonde koersen actueel?

De koersen die wij tonen in uw portefeuille zijn minimaal 15 minuten vertraagd. Achter iedere koers ziet u de datum en/of het tijdstip waarop de getoonde koers is vastgesteld.

Hoe kan ik de transacties, dividenden, claimmissies etc. per positie in mijn portefeuille raadplegen?

In het 'Portefeuilleoverzicht' ziet u alle individuele posities in uw portefeuille. Aan het begin van iedere positierregel ziet u een icoon voor het menu 'Acties'. Kies in dit menu voor 'transacties raadplegen'. U krijgt dan een overzicht met alle transacties in het betreffende fonds. Wilt u de transacties in uw portefeuille opzoeken vanaf een door u gekozen datum? Gaat u dan in de menubalk naar 'Transacties'.

Kan ik een overzicht van mijn portefeuille printen?

U kunt een afdruk maken van uw portefeuilleoverzicht, via de menuoptie 'Beleggingsportefeuille' > 'Portefeuilleoverzicht'. Daarna klikt u in de rechter bovenhoek van uw scherm op het Printer-icoon.

Ook kunt u een uitgebreidere rapportage van uw portefeuille (inclusief portefeuilleoverzicht) printen per een door u gekozen datum. Kies dan in de menubalk voor 'Rapportages'. Selecteer de gewenste rapportagedatum en klik op 'Genereer rapport'. Het rapport wordt gemaakt in pdf (Adobe Acrobat). Via het icoon in de kolom 'Downloaden' kunt het rapport vervolgens openen, opslaan en/of printen. Acrobat wordt ondersteund door Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox en Internet Explorer versie 8 en hoger.

Welke elementen worden meegenomen bij de bepaling van mijn bestedingsruimte?

Bij het bepalen van uw bestedingsruimte, houden we rekening met het saldo op uw effectenrekening, een eventuele marginverplichting en de financiële consequenties van lopende aankooporders.

Hoe wordt het rendement van mijn portefeuille berekend?

Wij berekenen het rendement van uw portefeuille op basis van de zogenoemde 'Time Weighted Rate of Return'-methode. Bij deze methode hebben stortingen en onttrekkingen geen invloed op het rendement. U kunt de resultaten van uw portefeuille terugzien via de menuoptie 'Rendement'.

Overschrijven van geld

Hoe kan ik geld overschrijven van en naar mijn effectenrekening?

U kunt geld overschrijven van en naar uw effectenrekening via Van Lanschot Online Bankieren. In het hoofdmenu vindt u daarvoor een knop 'Nieuwe overboeking'. Kies in het pull-downmenu voor 'van/naar beleggingsrekening'. Ook kunt u in de menubalk kiezen voor 'Beleggen' en vervolgens voor 'Overboeken'.

Uw effectenrekening is een 10-cijferig nummer en begint altijd met een 7. U kunt alleen geld overschrijven van en naar uw vaste tegenrekening of uw spaarrekening. Het verzenden en tekenen van de overschrijving werkt op dezelfde manier als bij andere betalingsopdrachten, die u via Online Bankieren instuurt.

Wanneer wordt mijn overschrijving verwerkt?

Overschrijvingen van en naar uw effectenrekening, die u op werkdagen tussen 8.00 en 21.00 uur via Online Bankieren hebt ingestuurd, verwerken we direct. Opdrachten na 21.00 uur en in het weekend verwerken we op de eerstvolgende werkdag om 8.00 uur. Telefonisch doorgegeven opdrachten hebben een langere doorlooptijd. Deze opdrachten worden op de volgende op uw effectenrekening verwerkt: 9.20 uur, 10.20 uur, 11.50 uur en 14.50 uur. Een overzicht van uw overschrijvingsopdrachten kunt u raadplegen in het menu 'Beleggen' > 'Raadplegen overboekingen'.

Diversen

Waar vind ik meer informatie over beleggingen?

Van Lanschot heeft een speciale Beleggingsinformatie website ontwikkeld, met onder andere het dagelijkse beleggingsnieuws, maar ook onze visie op de financiële markten, beleggingsadviezen en fondsinformatie. U kunt onze Beleggingsinformatie website bereiken via de link 'Beleggingsinformatie' in het menu 'Beleggen'. Deze link vindt u in de voettekst links onderaan de pagina. Voor de Beleggingsinformatie website hebt u een toegangscode nodig. Neem voor het aanvragen van een toegangscode contact op met Van Lanschot Client Services.

Hebt u (nog) geen toegangscode voor de Beleggingsinformatie website? Dan kunt u het dagelijkse beleggingsnieuws volgen op <https://www.vanlanschot.nl/beleggingsnieuws>. Of u kiest in Online Bankieren onder 'Beleggen' voor de link 'Beleggingsnieuws'. Deze link vindt u in de voettekst links onderaan de pagina.

Hoe vraag ik een nieuwe Webber of digipas aan voor Online Bankieren?

Werkt uw Webber of digipas niet goed? Neemt u dan contact op met Van Lanschot Client Services. Vanaf 4 april 2016 geven wij geen Webbers meer uit. In plaats van een nieuwe Webber ontvangt u een nieuwe digipas.

Hoe kan ik Van Lanschot Client Services bereiken?

Onze medewerkers van Van Lanschot Client Services zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8.30 uur tot 21.00 uur, telefoon 0800-1737. Vanuit het buitenland kunt u bellen naar +31 73 687 1897.

Juli 2016