

## Veelgestelde vragen Van Lanschot Zelf Beleggen

### Handelsmogelijkheden

#### Op welke beurzen kan ik handelen?

- U hebt de mogelijkheid om te handelen (aan- en verkooptransacties) op een groot aantal beurzen in Europa en de Verenigde Staten. Het is niet mogelijk aankoop- en verkooptransacties te verrichten op andere beurzen.
- Wat betreft opties kunt u online uitsluitend handel en in binnenlandse opties. Een order betreffende buitenlandse opties kunt u doorgeven aan de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38.

#### Op welke tijden kan ik een order plaatsen via Zelf Beleggen?

Het is mogelijk om een order te plaatsen tussen 8.00 uur en 22.00 uur. Orders die u buiten deze tijden opgeeft, kunnen niet meteen op de beurs worden uitgevoerd. Wij bewaren deze orders en bieden ze de eerstvolgende mogelijkheid aan. Legt u op beursdagen tussen 18.00 uur en 22.00 uur een order in voor de Amerikaanse markt? Dan bedraagt de maximale omvang per individuele order \$ 100.000.

#### Hoelang duurt het voordat ik kan handelen na een overboeking?

U kunt handelen op het moment dat het bedrag zichtbaar is op uw Zelf Beleggen-rekening. Een interne overboeking voeren wij normaal gesproken zonder vertraging uit. Voor een overboeking vanaf een externe rekening geldt een doorlooptijd. Deze is afhankelijk van het tijdstip waarop u de overboeking aanbiedt.

### Koersen

#### Hoe actueel zijn de getoonde koersen?

- De koersen die wij tonen in uw portefeuille zijn minimaal 15 minuten vertraagd.
- De koersen die verschijnen op het moment dat u een zoekopdracht start, zijn eveneens minimaal 15 minuten vertraagd.
- De koersen van beleggingen die zijn genoteerd aan Euronext in het orderscherm en het orderbevestigingsscherm zijn realtime. Als er sprake is van een notering aan een andere beurs, dan zijn de koersen minimaal 15 minuten vertraagd.
- In het orderscherm ziet u in ieder geval achter zowel de beurskoers als de bied- en laatprijzen en de datum en tijd hiervan.

### Beleggingsfondsen

#### Wat zijn de 'afslagmomenten' van de diverse beleggingsfondsen?

Wilt u informatie over het exacte afslagmoment van het beleggingsfonds dat u hebt geselecteerd? Neemt u dan contact op met de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38.

#### Wat is Essentiële Beleggersinformatie (EBI)?

In Essentiële Beleggingsinformatie (EBI) leest u de essentiële informatie voor het begrijpen van de aard en de risico's van een beleggingsfonds. De EBI wordt opgesteld door de fonds aanbieder. Voordat u een order inlegt, wordt u door ons gewezen op de EBI. Wij raden u aan om deze eerst te lezen voordat u een order plaatst in een beleggingsfonds.

#### Waar kan ik Essentiële Beleggersinformatie (EBI) vinden?

In het orderscherm (in geval van een aankoop van een beleggingsfonds) vindt u een EBI-link. Als u hierop klikt, wordt u doorgeleid naar de site van Morningstar. Daar kunt u een groot aantal EBI's raadplegen. Kunt u de gewenste EBI daar niet vinden? Neemt u dan contact op met de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38.

## Orders

### Hoe kan ik een order plaatsen?

- Een verkoopopdracht plaatst u altijd vanuit uw portefeuille.
- Kies in de menubalk voor 'Beleggingsportefeuille'. U kunt direct naar het orderscherm door aan het einde van de positieregel te klikken op **K** (kopen) of **V** (verkopen).
- Via het vergrootglas  (klik op) kunt u naar de fondsdetails toe. Via dit scherm kunt u ook een opdracht geven, zowel voor koop als verkoop.
- Een (koop)order kunt u ook plaatsen door in de menu balk te kiezen voor 'Orders'. Na uw keuze voor een vermogenscategorie (bijvoorbeeld aandelen) verschijnen er diverse keuzemenu's. In de uiteindelijke keuzelijst kunt u vervolgens zowel via de fondsdetails (klik op) als via **K** (kopen) of **V** (verkopen) buttons een order creëren.
- Via 'Orders' > 'Uitgebreid zoeken' kunt u op (een deel van de) naam of op ISIN-code een product zoeken om vervolgens een order te creëren.
- Om de order uiteindelijk te versturen, moet u deze nog bevestigen. Een order is pas daadwerkelijk definitief goedgekeurd als de status wijzigt in 'Geplaatst'.

### Kan ik mijn orders ook via een 'app' plaatsen en/of mijn portefeuille via een 'app' raadplegen?

Voor het opgeven van uw orders of het raadplegen van uw portefeuille is momenteel geen app beschikbaar.

### Hoe kan ik zien wat de status van mijn order is?

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

## Orders: Zoeken van beleggingen

### Hoe zoek ik een belegging op?


Via Orders > 'Zoek een fonds' kunt u op (een deel van de) naam of op ISIN-code een product zoeken. Vervolgens kunt u eventuele fondsdetails raadplegen en/of een order creëren.

### Een financieel instrument is niet beschikbaar. Wat moet ik doen?

Neemt u dan contact op met de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38. Overigens worden niet alle beleggingen zonder meer beschikbaar gesteld voor online gebruik.

## Orders: Royeren

### Hoe kan ik een order royeren?

- U royeert orders in het scherm 'Orderstatus'.
- Kies in de menubalk voor 'Orders' > 'Orderstatus'. U zoekt de order die u wilt royeren. Achter het fonds staat een rood  knopje. Klik hierop om een royementsverzoek klaar te zetten om te verzenden.
- Het is ook mogelijk om via het vergrootglas, aan het begin van elke regel, de orderdetails te raadplegen.
- Vervolgens kunt u ook dan verzoeken tot royement van de geselecteerde order.
- Een order is pas daadwerkelijk geroyeerd als de status wijzigt in 'Vervallen'.

**Kan ik ook een order royeren die gedeeltelijk is uitgevoerd?**

Dit is mogelijk op dezelfde manier zoals hierboven beschreven (Hoe kan ik een order royeren?).

**Kan ik een order in beleggingsfondsen royeren?**

Orders in beleggingsfondsen kunt u niet royeren.

**Orders: Bestedingsruimte****Ik wil een order plaatsen, maar mijn bestedingsruimte is te klein. Wat kan ik doen?**

- U kunt extra liquiditeiten overboeken naar uw Zelf Beleggen-rekening. Overboekingen via Online Bankieren 'Zelf Beleggen' verwerken wij op werkdagen tussen 8.00 uur en 21.00 uur direct. Buiten deze dagen en tijden verwerken wij de opdracht op de eerstvolgende werkdag om 8.00 uur. Voor telefonische overboekingen via de afdeling Client Services (telefoon 0800-1737) geldt een langere doorlooptijd. De verwerking hiervan is afhankelijk van het tijdstip van opgeven. Verwerking vindt op werkdagen plaats op vier tijdstippen: 9.20 uur, 10.20 uur, 11.50 uur en 14.50 uur.
- U kunt er ook voor kiezen om eerst een aandelenpositie in uw portefeuille te verkopen. De verkoopopbrengst is direct beschikbaar voor het doen van aankopen. De verkoopopbrengst van beleggingsfondsen is niet direct beschikbaar voor het doen van aankopen.

**Wanneer ontvang ik mijn geld na verkoop van effecten?**

Liquiditeiten worden direct bijgeschreven op uw effectenrekening. De valutaire verwerking vindt twee of drie werkdagen later plaats.

**Welke elementen worden meegenomen bij de bepaling van mijn bestedingsruimte?**

Hierbij houden wij rekening met het saldo op uw rekening, een eventuele marginverplichting en de financiële consequenties van lopende aankooporders.

**Orders: Storing****Ik wil een order plaatsen, maar de site werkt niet correct. Met wie kan ik hiervoor contact opnemen?**

- Als de site niet correct werkt, is onze afdeling Client Services uw directe aanspreekpunt, telefoon 0800-1737 vanuit Nederland, +31 73 687 18 97 vanuit het buitenland.
- Voor het telefonisch opgeven van uw order(s) kunt u contact op nemen met de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38.

**Orders: Overige Vragen****Ik wil een order plaatsen, maar ik mis de (ver)koop button aan het einde van een positieregel.**

Ook zie ik op het scherm fondsdetails geen mogelijkheid tot het plaatsen van een order. U hebt misschien geen orderrechten. Neem contact op met de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38.

**In mijn portefeuille zijn één of meer regels stockdividend geboekt. Is het mogelijk om hierin te handelen?**

Het is niet mogelijk om transacties te doen in stockdividend. Dit is niet verhandelbaar. Wij zetten deze automatisch om volgens uw standaardinstructie.

**Welke soorten orders ondersteunen jullie?**

- U kunt zowel bestens- als limietorders plaatsen. Het opgeven van stoploss-orders is online niet mogelijk. Wilt u een stoploss-order inleggen? Neemt u dan contact op met de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38.
- Ook zijn bestens optie orders niet mogelijk via de beleggingsportal. Wilt u bestens optie order inleggen? Neemt u dan contact op met de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38.

**Hoe kan ik een terugmelding van een order per sms of per e-mail ontvangen?**

Dit is momenteel (nog) niet mogelijk. U ontvangt de bevestiging van de uitvoering(en) per post.

**Kan ik ook een rekening in vreemde valuta gebruiken?**

Wilt u veel transacties doen in beleggingen die in vreemde valuta noteren? U kunt dan ook gebruik maken van een multi-currency rekening. Deze kunt u via uw banker aanvragen.

**Is het mogelijk een overzicht van mijn portefeuille te printen?**

U kiest dan in de menubalk voor 'Rapportages'. Nadat u de verslagperiode hebt geselecteerd, wordt er een rapport gegenereerd in Acrobat. Dit rapport kunt u vervolgens opslaan en/ of printen. Acrobat wordt ondersteund voor Google Chrome, Safari, Mozilla, Firefox en Internet Explorer versie 8 en hoger. Tevens kunt u een afdruk maken van het portefeuilleoverzicht, Kies dan voor 'Beleggingsportefeuille', portefeuilleoverzicht' vervolgens klikt u in de rechter bovenhoek van uw scherm op het Printer-icoon.

**Hoe wordt het rendement berekend?**

Wij berekenen het rendement van uw portefeuille op basis van de 'Time Weighted Rate of Return'-methode. Bij deze methode hebben stortingen en onttrekkingen geen invloed op het rendement.

**Opties****Wat moet ik doen om in opties te kunnen handelen?**

Er moet een optieovereenkomst in ons dossier aanwezig zijn die door u is ondertekend. U kunt contact opnemen met uw private banker om een optieovereenkomst aan te vragen.

**Kan ik combinatieorders voor opties plaatsen?**

Dit is mogelijk. U kunt combinatieorders uitsluitend telefonisch doorgeven via de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38.

**Is het mogelijk om ongedekt opties te schrijven?**

- Als uw bestedingsruimte toereikend is, is het alléén toegestaan om putopties op aandelen te schrijven. Het is niet toegestaan om:
- ongedekte callopties op een aandeel te schrijven, of
- call- of putopties op een index te schrijven.

**Hoe kan ik een optie uitoefenen (exercise)?**

U kunt hiervoor contact opnemen met de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38. De laatste mogelijkheid om tot een uitoefening over te gaan, is op expiratiedag vóór 10.00 uur. Het is niet mogelijk om online een uitoefening van opties op te geven.

**Wat gebeurt er met mijn opties op expiratiedatum?**

Uw opties worden indien 'in the money' automatisch gesloten op de dag van expiratie. Wilt u dit niet? Dan moet u op de expiratiedag vóór 10.00 uur contact opnemen met de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38.

**Hoe wordt mijn margin-verplichting berekend?**

- De marginberekening vindt plaats op basis van de meest recente slotkoersen.
- Bij het aangaan van de optieovereenkomst heeft u de informatie 'Minimum dekkingseisen opties/systeem van berekening van de margin' ontvangen. Hierin leggen wij onder meer uit hoe de margin wordt berekend.
- Bent u niet meer in het bezit van deze brochure? Neemt u dan contact op met de Centrale Orderdesk, telefoon (073) 548 37 38.

**Waar kan ik de marginverplichting en de dekking van de effectenportefeuille inzien?**

Het is mogelijk om de marginverplichting, de opbouw van de margin en de dekkingswaarde van beleggingsportefeuille in te zien. Hiervoor klikt u op: 'beleggingsportefeuille' en vervolgens op 'Marginverplichting'.

## Contact

### **Hoe geef ik telefonisch een order op?**

Het telefoonnummer van de Centrale Orderdesk is (073) 548 37 38. Deze afdeling is bereikbaar op openingdagen van de Amsterdamse beurs (NYSE Euronext Amsterdam) van 8.30 uur tot 17.30 uur.

### **Waar kan ik een suggestie of probleem kenbaar maken?**

Neem contact op met de afdeling Client Services, telefoon 0800-1737 vanuit Nederland, +31 73 687 18 97 vanuit het buitenland. Deze afdeling is elke werkdag bereikbaar van 8.30 uur tot 21.00 uur. U kunt ook een e-mail sturen naar [vanlanschot@vanlanschot.com](mailto:vanlanschot@vanlanschot.com)