

Contactgegevens

Heeft u vragen? Dan kunt u altijd onze Mijn Dealingroom Servicedesk benaderen. U kunt ons bellen, maar als u dat prettiger vindt dan kunt ons ook mailen. Geef bij een mail uw contactgegevens hoe we u kunnen bereiken, zodat we eventueel contact met u op kunnen nemen.

Voor informatie en hulp kunt u terecht bij de Mijn Dealingroom Servicedesk via telefoonnummer 0900-9215 (gebruikelijke gesprekskosten). Vanuit het buitenland belt u +31 10 24 07 004 (normaal tarief)

Maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur

U kunt onze Mijn Dealingroom Servicedesk ook bereiken via het emailadres cc.mijndealingroom@nl.abnamro.com.

In de volgende paragraaf hebben we de meest voorkomende vragen met de bijbehorende antwoorden opgenomen. Mogelijk zit uw vraag hier al tussen. U kunt de vragen en antwoorden ook bekijken als nuttige tips om meer gebruiksgemak uit Mijn Dealingroom te halen.

Op onze website <https://www.abnamro.nl/nl/privé/beleggen/beleggingsvormen/zelf-beleggen-plus/mijn-dealingroom-ondersteuning.html> en binnen Mijn Dealingroom in het linkermenu onder "Ondersteuning" vindt u een tweetal handleidingen. Tevens zijn daar een aantal Quick Reference Cards beschikbaar waarin we de belangrijkste functionaliteiten aanstippen. Daarnaast staan op onze website een aantal instructievideo's om u op weg te helpen.

Veel gestelde vragen

Platformen en browsers

1. V: Welke browsers worden ondersteund voor gebruik van Mijn Dealingroom?

A: Mijn Dealingroom is geoptimaliseerd voor gebruik met de browsers Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge en Safari. Andere browsers die HTML5 ondersteunen kunnen mogelijk gebruikt worden, maar Mijn Dealingroom is daar niet op getest. De verouderde browser Internet Explorer wordt niet ondersteund.

2. V: Is Mijn Dealingroom ook beschikbaar op tablet en iPad?

A: Ja, de nieuwe versie van Mijn Dealingroom is beschikbaar op een tablet of iPad. De functionaliteit ten opzichte van de desktop versie is iets anders: standaard overzicht pagina's zijn beschikbaar, maar u kunt geen eigen werkruimte ontwerpen. Persoonlijke lijsten en portefeuille zijn beschikbaar, maar u kunt geen persoonlijke lijsten aanmaken of wijzigen.

Inloggen op tablet gaat via Abnamro.nl met behulp van betaalpas en e.identificer. Er is geen app beschikbaar.

3. V: Is Mijn Dealingroom ook beschikbaar op smartphone?

A: Nee, gebruik van Mijn Dealingroom op een smartphone wordt niet ondersteund vanwege het beperkte schermformaat.

4. V: Hoe lang blijft de Mijn Dealingroom sessie actief?

A: Indien onbeheerd gelaten, logt Mijn Dealingroom vanwege veiligheidsredenen automatisch uit na 4 uur. Versneld orderen wordt beëindigd na 1 uur geen gebruik.

De sessie wordt ook beëindigd wanneer u het gebruikte tabblad of venster sluit of ververs of wanneer u binnen hetzelfde tabblad naar een andere website navigeert, bijvoorbeeld door op een favorietenlink of terug-knop in uw browserbalk te klikken.

5. V: Hoe voorkom ik dat mijn sessie weg valt?

A: Voor Mijn Dealingroom wordt een beveiligde sessie opgebouwd in het tabblad van uw browser. Voorkom dat dat tabblad wordt gesloten, omdat dan - vanwege de ontbrekende beveiliging - uw sessie beëindigd wordt. Dat gebeurt bijvoorbeeld al als u op de "terug"-knop van de browser klikt of binnen het tabblad van Mijn Dealingroom één van uw favorieten opstart. Verder sluit uw sessie af als u vier uur geen enkele actie binnen Mijn Dealingroom heeft gedaan. Wilt u uw sessie actief houden dan zult u minimaal éénmaal in de vier uur een scherm moeten activeren. Het kan ook voorkomen dat uw internetverbinding niet stabiel is. Valt deze even weg dan ontbreekt daarna de beveiliging en sluit Mijn Dealingroom zich. Als u uw laptop heeft ingesteld om in de slaapstand te gaan kan dat ook tot het wegvallen van uw sessie leiden.

Functionaliteit

6. V: Hoe krijg ik meer overzicht op mijn scherm?

A: Gebruik de functionaliteit van uw browser om uit te zoomen. Daarvoor zijn in de meeste browsers de "control -" en "control +" knop aanwezig ("ctrl"-knop tegelijk indrukken met de "-" of "+" knop van uw toetsenbord). Afhankelijk van uw beeldscherm en videokaart is een stand van 60-80% het meest optimaal. Verder is er een zoomfunctionaliteit van uw werkruimte beschikbaar in de bovenbalk van Mijn Dealingroom. Deze ingebouwde zoomfunctionaliteit geeft soms een wazig beeld in Google Chrome. In dat geval kunt u beter de zoomfunctionaliteit (Ctrl- / Ctrl+) van de browser zelf gebruiken.

De meeste browsers bieden de mogelijkheid om de boven- en onderbalk van de browser te onderdrukken. Over het algemeen is dat de functietoets F11 op uw toetsenbord.

Onze voorgedefinieerde Marktoverzicht-pagina's zijn vaste pagina's om u op weg te helpen. U kunt, als u de functionaliteit van Mijn Dealingroom wat beter heeft leren kennen, zelf een aantal schermen op uw werkruimtes plaatsen en bewaren. Deze schermen en werkruimtes heeft u dan helemaal ingericht naar uw eigen informatiebehoefte.

7. V: Waar vind ik mijn beleggingsrekening?

A: Het makkelijkst is die op te starten uit het Persoonlijke menu dat u in de rechterbovenhoek opstart. Door te klikken op het extractie-icoon naast het label "Beleggingsrekening" opent zich ook de inhoud van uw beleggingsrekening. Als u meerdere beleggingsrekeningen heeft kunt u bij Instellingen – Algemeen uw standaard beleggingsrekening instellen.

U kunt via het hoofdmenu in de linkerbovenhoek bij beleggingsrekeningen uw beleggingsrekening selecteren door er op te klikken. Daarmee opent u het scherm met de inhoud van uw beleggingsrekening.

Daarnaast is er in het Startmenu ook een marktoverzicht pagina beschikbaar waar uw beleggingsrekening deel van uitmaakt.

8. V: Hoe wordt de winst/verlies van mijn beleggingsrekening berekend?

A: De winst/verlies per beleggingsproduct voor de huidige dag wordt berekend op basis van de slotkoers van de vorige dag en de huidige koers. Echter pas op het moment dat er voor een beleggingsproduct een nieuwe openingskoers gerealiseerd wordt, wordt deze slotkoers vorige dag vastgelegd en worden de velden winst/verlies en winst/verlies-% opnieuw geïnitieerd voor de huidige dag. Dit heeft als consequentie dat de winst/verlies van bijvoorbeeld Amerikaanse aandelen van de voorgaande beursdag, totdat de VS-beurzen om 15.30 Nederlandse tijd opengaan, berekend blijven worden als winst/verlies van vandaag. Dit gebeurt zowel op het niveau van beleggingsproduct als voor de volledige winst/verlies en winst/verlies-% van uw beleggingsrekening.

Daarnaast is er momenteel een probleem dat bij het openen van een lijst of uw beleggingsrekening de winst/verlies en winst/verlies-% voor de huidige dag initieel gevuld worden met de winst/verliesgegevens van de voorgaande beursdag. Pas bij het binnenkomen van een nieuwe uitvoering op de beurs wordt de actuele winst/verlies en winst/verlies-% voor de actuele beursdag correct weergegeven. Bij veel gehandelde aandelen zijn die gegevens snel geactualiseerd. Echter bij weinig handel of direct na beursluiting waardoor er geen uitvoeringen op de beurs meer zijn, blijft de winst/verlies van de voorgaande beursdag nog actief. Uiteraard heeft dit probleem onze aandacht en werken we aan een oplossing in een komende release.

9. V: Kan ik zelf de kolomindeling van mijn lijsten en beleggingsrekening bepalen?

A: Ja, dat kan. Via de menuknop in de linkerbovenhoek of via het uitklapmenu van de lijst of beleggingsrekening kunt u kiezen voor Kolommen Definiëren. Hier kunt u de volgorde van kolommen wijzigen en kolommen toevoegen of verwijderen. De persoonlijke kolomindeling blijft echter niet bewaard wanneer de lijst wordt gesloten en opnieuw wordt geopend. Wilt u de kolomindeling behouden, dan kunt u deze als her te gebruiken kolomindeling voor al uw lijsten onder een eigen naam bewaren. Bij het bewaren van de gehele werkruimte wordt de op dat moment gedefinieerde kolomindeling ook bewaard. U kunt snel wisselen tussen verschillende standaard of eigen gedefinieerde kolomindelingen via het uitklapmenu bovenin de lijst of beleggingsrekening.

10. V: Kan ik de volgorde van instrumenten in lijsten en beleggingsrekening handmatig bepalen?

A: Nee, dit is niet mogelijk. U kunt sorteren op diverse berekende waarden, zoals koersmutatie. De sorteer- en groeperingsmogelijkheden worden verder uitgebreid in toekomstige releases.

11. V: Kan ik een schaduwportefeuille maken?

A: Ja, u kunt één of meerdere schaduwportefeuilles creëren waarvoor u transacties kunt toevoegen en beheren.

12. V: Worden wijzigingen die ik maak in de indeling van de werkruimte bewaard?

A: Ja, Mijn Dealingroom bewaart continu alle wijzigingen die binnen de werkruimtes worden gemaakt. Daarnaast is het mogelijk om werkruimtes handmatig te bewaren, zodat u de laatste wijzigingen ongedaan kunt maken en makkelijk kunt terugkeren naar uw gewenste schermindeling. De bewaarde indeling is op te roepen via de werkruimte-nummers in de bovenbalk of via X-Ray. Hier kunt u de werkruimte ook bewaren of leegmaken.

13. V: Wat is X-Ray (icoon in bovenbalk)?

A: X-Ray geeft een overzicht van alle openstaande schermen op een werkruimte. Via X-Ray kunt u schermen sluiten of naar de voorgrond halen of koppelen voor Broadcast

functionaliteit. Ook kunt u hier de werkruimte bewaren, herladen of leegmaken.

14. V: Wat is Broadcast?

A: Broadcast is een handige functionaliteit die u kunt gebruiken bij het inrichten van een persoonlijk vormgegeven werkruimte. Via Broadcast kunt u schermen koppelen aan lijsten, portefeuilles en aan andere schermen. Ook uw persoonlijke menu kunt u onderdeel maken van een broadcastgroep. Door het selecteren van een instrument in een gekoppelde lijst, of door deze naar een van de gekoppelde schermen te slepen, worden de gegevens in alle gekoppelde schermen getoond. Voor een demonstratie zie video Werkruimtes – Deel 2 op onze website.

15. V: Als ik in een lijst klik opent er direct een nieuw scherm waardoor ik op een gegeven moment een melding krijg van te veel openstaande schermen. Kan ik dat voorkomen?

A: Het Kerncijfers-scherm opent zich standaard als u op een beleggingsproduct klikt. Hierdoor kan het voorkomen dat u op een gegeven moment vele schermen open hebt staan en zelfs een melding krijgt van te veel openstaande schermen. U kunt dan terugkeren naar een beperkt aantal schermen door uw eerder bewaarde werkruimte te herladen of via X-Ray specifieke schermen te sluiten of aan te geven welk instrument er vervangen mag worden in een al bestaand scherm van hetzelfde type, zoals het Kerncijfers-scherm.

Een fraaiere mogelijkheid is dat u uw lijst voor broadcast activeert. Dan verandert de functionaliteit van een klik op een beleggingsproduct van het openen van een Kerncijfers-scherm naar het broadcasten van dat beleggingsproduct naar gekoppelde schermen. Echter als u geen ander scherm middels broadcast gekoppeld heeft, onderdrukt u hiermee alleen het openen van het Kerncijfers-scherm.

16. V: Hoe kan ik eenvoudig Turbo's, Boosters en Traders vinden?

A: In het scherm Kerncijfers onder de tab Gerelateerd. Hier kunt u op basis van het geselecteerde instrument filteren op long/short, hefboom en afstand tot stoploss.

17. V: Waar vind ik de fundamentele opinies van aandelen?

A: In het scherm Kerncijfers onder het schermmenu in de linkerbovenhoek. In het scherm Kerncijfers wordt als er een opinie aanwezig is deze bovenin het scherm getoond. U kunt daar op klikken om naar de gedetailleerde toelichting van de opinie te gaan. Verder kunt u in lijsten of uw beleggingsrekening de opinies als kolommen toevoegen. Ook vanuit deze toegevoegde kolom kunt u klikken naar de gedetailleerde toelichting.

18. V: Waar vind ik de consensus?

A: In het scherm Kerncijfers onder de tab Bedrijfsinformatie, sub-tab Consensus.

19. V: Waar vind ik de dividendgegevens van aandelen?

A: In het scherm Kerncijfers onder de tab Koersen & Markten, sub-tab Historische Data.

20. V: Kan ik de tekstgrootte van Mijn Dealingroom aanpassen?

A: Er bestaat geen aparte instelling voor tekstgrootte. U kunt de totale weergave van Mijn Dealingroom wel vergroten of verkleinen met het zoom-icoon in de navigatiebalk, eventueel in combinatie met de zoomfunctie van uw browser (Ctrl-toets tegelijk indrukken met de plus- of min- toets). U kunt wisselen tussen volledig scherm en normale weergave met de F11-toets.

21. V: Hoe kan ik in Duitse aandelen handelen?

A: Om fiscale redenen heeft ABN AMRO Duitse aandelen geadministreerd op de Beurs van Frankfurt en niet op de Duitse elektronische beurs (XETRA). Dit heeft tot gevolg dat de orderknoppen bij Duitse aandelen aan de noteringen van Frankfurt zijn gekoppeld. Om u behulpzaam te zijn tonen wij in de indexoverzichten zowel de index van Frankfurt (L/E-DAX TR EUR) t.b.v. het snel kunnen vinden van de orderknop bij Duitse aandelen, als de XETRA (DAX) t.b.v. de marktstemming van de beurs met het grootste handelsvolume. Voor de plaatsing en uitvoering van uw order zorgt onze broker dat die op de beste marktplaats uitgevoerd wordt (zie Beleid over uitvoering van orders; www.abnamro.nl/nl/prive/beleggen/voorwaarden.html). In de praktijk zal dat vaak de XETRA DAX zijn. Wilt u uw uitgevoerde order terugzien in de Times en Sales? Kijk dan voor beide beursplaatsen naar de handelsactiviteiten.

Ondersteuning

22. V: Zijn er instructievideo's beschikbaar?

A: Op onze website <https://www.abnamro.nl/nl/prive/beleggen/beleggingsvormen/zelf-beleggen-plus/mijn-dealingroom-ondersteuning.html> zijn een aantal instructievideo's beschikbaar die u de belangrijkste mogelijkheden van Mijn Dealingroom laat zien.

23. V: Is er ook een handleiding?

A: Er zijn op onze website en binnen Mijn Dealingroom een handleiding en Quick Reference Cards beschikbaar. Voor de Grafiek en Technisch Analyse is een aparte handleiding aanwezig. Deze kunt u vinden in het linker menu onder het kopje "Ondersteuning". De Quick Reference Cards geven in het kort weer welke functionaliteit er beschikbaar is en hoe u die kunt bereiken. Wat betreft de handleiding adviseren we u die niet direct te printen. U kunt namelijk binnen de inhoudsopgave op het onderwerp klikken en dan springt u gelijk naar de juiste pagina. De handleiding en quick reference cards worden geüpdatet naar aanleiding van toekomstige releases.

24. V: Ik heb problemen of suggesties. Waar kan ik die kwijt?

A: U kunt deze doorgeven aan onze Mijn Dealingroom Servicedesk. Onze contactgegevens kunt u vinden in de voorgaande paragraaf. Als u wilt dat wij contact met u opnemen, geeft u dan uw gegevens op waaronder we u kunnen bereiken.

25. V: Waar kan ik terecht met vragen of technische ondersteuning?

A: Hiervoor kunt u contact opnemen met Mijn Dealingroom Servicedesk. Onze contactgegevens kunt u vinden in de voorgaande paragraaf. Als u wilt dat wij contact met u opnemen, geeft u dan uw gegevens op waaronder we u kunnen bereiken.