



Allianz Nederland Asset Management B.V.

Veel gestelde vragen



In deze handleiding vindt u:

- Een antwoord op al uw algemene vragen
- Antwoorden op uw vragen over internetbankieren
 - o algemeen
 - o beveiliging
 - o instellingen
 - o technische vragen

Algemeen

Hoe open ik een rekening?

Bij Allianz Nederland Asset Management kunt u op twee manieren beleggen en/of sparen. Heeft u behoefte aan begeleiding, extra service en ondersteuning? Dan belegt u onder professionele begeleiding van een financieel adviseur, via de Allianz Rekening. Heeft u nog geen financieel adviseur? We helpen u graag bij het zoeken van een adviseur bij u in de buurt. U kunt ook contact opnemen met onze afdeling Cliëntenservice, bereikbaar op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur via (030) 607 76 51 of per e-mail (info.am@allianz.nl)

Bepaalt u het liever zelf en kent u de mogelijkheden, kansen en risico's van beleggen? Dan kunt u ook zelfstandig beleggen, via de Allianz Pro Rekening.

Hoe kan ik mijn adres wijzigen?

U kunt uw gegevens wijzigen met het wijzigingsformulier. Als u de gegevens van een gezamenlijke rekening verandert, moeten beide rekeninghouders het formulier ondertekenen. Na elke wijziging ontvangt u een bevestiging. Het is niet mogelijk om een adreswijziging per e-mail door te geven.

Hoe kan ik gebruik maken van Internetbankieren?

Het is mogelijk om bij uw Allianz (Pro) Rekening internetbankieren aan te vragen. Dit kan direct bij uw aanmelding of via het invullen van het wijzigingsformulier. Op dit formulier vindt u de optie internetbankieren. Door het aanvinken van deze optie en het opgeven van uw e-mailadres, vraagt u internetbankieren aan. Vergeet niet uw gegevens volledig in te vullen en het wijzigingsformulier te ondertekenen.

NB: als sprake is van een gezamenlijke rekening, vragen wij beide rekeninghouders om een handtekening. Het ingevulde en ondertekende formulier kunt u per post opsturen of faxen.

U ontvangt binnen enkele dagen na ontvangst van uw aanvraag uw wachtwoord (per post). Wij adviseren u alle informatie over internetbankieren goed door te lezen, voordat u voor de eerste keer inlogt.

Hoe kan ik geld overboeken naar mijn tegenrekening?

U kunt geld opnemen van uw rekening via een schriftelijke of telefonische opdracht óf met een opdracht via internetbankieren. Het netto bedrag wordt overgemaakt naar een vooraf door u opgegeven bankrekening, de zogenaamde tegenrekening. Dit werkt als volgt:

- Telefonisch: neem contact op met onze afdeling Cliëntenservice, bereikbaar op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur via (030) 607 76 51 of bel de Allianz Beleggerslijn (030) 607 77 77. Hiervoor heeft u, naast uw cliëntnummer, ook een startcode nodig. Deze code kunt u aanvragen via onze afdeling Cliëntenservice.
- Internetbankieren: ga naar login op onze website. Hiervoor heeft u, naast uw cliëntnummer, ook een wachtwoord nodig.
- Via een Verkoop- en opnameformulier: stuur een volledig ingevuld en ondertekend verkoop- en opnameformulier per post naar Allianz Nederland Asset Management, Postbus 40, 3430 AA Nieuwegein of fax naar (030) 603 02 69.

Hoe kan ik geld storten?

Stortingen worden gezien als opdrachten tot aankoop van aandelen of bijstorting ten gunste van de spaarfaciliteit. U kunt vanaf elke Nederlandse bankrekening direct bedragen overboeken naar Allianz Nederland Asset Management, ten gunste van uw Allianz (Pro) Rekening. U stort dan (eventueel via een periodieke opdracht bij uw bank of een incasso-opdracht bij Allianz Nederland Asset Management) een geldbedrag op de rekening van het subfonds van uw keuze, onder vermelding van uw cliëntnummer. Wij zorgen ervoor dat er voor dit geldbedrag (fracties van) aandelen voor u worden aangekocht. Bij een storting op uw spaarfaciliteit wordt het spaarsaldo bijgeboekt. U ontvangt hiervan binnen enkele werkdagen een afschrift. Ten behoeve van de wettelijke verplichte identificatie moet de eerste storting op de Allianz (Pro) Rekening afkomstig zijn van de op naam van de rekeninghouder gestelde eerste vaste tegenrekening. Zonder deze identificatie kunt u niet over het saldo beschikken.

Rekeningnummers:

Aandelen

73.39.58.818	Allianz Holland Fund (AHF), aandelen in Nederland
73.39.58.834	Allianz Holland Europe Fund (AHEF), aandelen in Europa
73.39.58.915	Allianz Holland Pacific Fund (AHPF), aandelen in het Verre Oosten
73.39.58.893	Allianz Holland Amerika Fonds (AHAF), aandelen in de Verenigde Staten
73.39.58.885	Allianz Holland Wereld Fonds (AHWF), wereldwijde aandelen

Mix

73.39.58.907	Allianz Holland Selectie Fonds (AHSF), aandelen Nederland, euro obligaties
73.39.58.842	Allianz Holland Euro Selectie Fonds (AHESF), aandelen Europa en euro obligaties
73.39.58.869	Allianz Holland Continu Klik Fond (AHCKF), deposito's, obligaties en opties

Obligaties

73.39.58.826	Allianz Holland Obligatie Fonds (AHOF), Europese obligaties
73.39.58.850	Allianz Holland Internationaal Rentefonds (AHIRF), internationale obligaties
73.39.58.877	Allianz Holland Dollar Fonds (AHDF), dollar obligaties

Sparen

73.39.58.931	Spaarfaciliteit, spaarrekening
--------------	--------------------------------

Modelportefeuilles

73.39.58.923	Modelportefeuilles (Allianz Rekening)
--------------	---------------------------------------

Hoe kan ik mijn rekening opheffen?

Als u uw rekening wilt opheffen, kan dat alleen schriftelijk. Hiervoor gebruikt u het wijzigingsformulier. Als sprake is van een gezamenlijke rekening, vragen wij beide rekeninghouders om een handtekening. U kunt ons ook vragen uw rekening op te heffen, onder vermelding van uw cliëntnummer en uw handtekening (bij een gezamenlijke rekening graag van beide een handtekening). Bij opheffing van uw rekening maken wij de nettowaarde van uw tegoed over naar uw eerste tegenrekening. Wij sturen u een bevestigingsbrief.

Wat is de snelste manier om over mijn geld te beschikken?

U beschikt het snelst over uw geld als u op het opdrachtformulier aangeeft dat wij het bedrag via een telefonische overboeking naar uw tegenrekening moeten overmaken. Hieraan zijn wel kosten (€ 7,00) verbonden. (Dit is enkel mogelijk bij de opname van spaarsaldi van uw Allianz (Pro) Rekening.)

Wat zijn de aankoopkosten?

Er zijn geen aankoopkosten. U betaalt wel maximaal 3% aanbrengkosten over het geld dat u voor het eerst op uw rekening stort, indien u belegt via de Allianz Rekening.

Welke andere kosten zijn er?

Buiten de verkoopkosten en switchkosten, en eventueel de aanbrengkosten, brengen wij geen kosten in rekening. De kosten voor het beleggen (transactiekosten, beheer en bewaargelden etc.) worden betaald uit de management fee. Deze bedraagt op jaarbasis 1% van de waarde bij de aandelenfondsen en 0,65% bij de mix- en obligatiefondsen (berekend op dagbasis), en wordt in rekening gebracht bij de fondsen. Voor de modelportefeuilles betaalt u geen extra beheerskosten. Andere kosten, bijvoorbeeld voor het opmaken van de verplichte jaarverslagen, worden in rekening gebracht bij de fondsen. Dit uit zich in een vermindering van de intrinsieke waarde van het fonds.

Kunt u mij advies geven over mijn investeringmix?

Nee, persoonlijk advies geven wij niet. Wij verwijzen u wel naar de profieltest. Het invullen van deze test leidt tot een voor u optimale asset-allocatie. Voor verdere afstemming en planning is het verstandig om uw financieel adviseur te raadplegen.

Kan ik bijvoorbeeld aandelen KPN of AHOLD aankopen via mijn rekening?

Nee, het is niet mogelijk om individuele aandelen van beursgenoteerde bedrijven te kopen. U kunt alleen participaties in onze beleggingsfondsen aanschaffen.

Ik mis een afschrift. Hoe kan ik een nieuwe aanvragen?

Stuur hiervoor een e-mail. Vermeld duidelijk uw cliëntnummer, naam, geboortedatum en het volgnummer van het afschrift dat u mist.

Internetbankieren

- Algemeen

Ik heb mijn brief en wachtwoord ontvangen, wat nu?

Na het openen van uw rekening, ontvangt u van ons een brief met uw cliëntnummer. Enkele dagen daarna sturen wij u uw wachtwoord. U kunt vanaf dit moment inloggen bij internetbankieren.

Het inloggen werkt als volgt:

- Kies voor login op de Allianz homepage en daarna voor internetbankieren;
- Kies hierna voor inloggen in onze internetbankieren omgeving;
- Vul bij "cliëntnummer" uw cliëntnummer in (zonder -01) die u in onze correspondentie terugvindt;
- Vul het wachtwoord in dat u heeft ontvangen in de wachtwoordbrief;
- Nadat u dit wachtwoord heeft ingevoerd, ziet u een scherm waarin u uw wachtwoord* moet wijzigen
- U vult hier opnieuw het wachtwoord in, dat wij u per post stuurden en wijzigt dit in het wachtwoord* van uw keuze. Hiervoor gebruikt u het veld "voer nieuw wachtwoord in";
- Bevestig uw nieuwe wachtwoord opnieuw;
- Vanaf nu kunt u inloggen met uw nieuwe wachtwoord.

*** Let op: uw wachtwoord moet voldoen aan de volgende eisen**

Uw persoonlijke wachtwoord moet minimaal 6 tekens lang zijn en mag maximaal 12 tekens lang zijn, samengesteld uit minimaal 1 letter en 1 cijfer. Wij adviseren u een wachtwoord te kiezen dat u eenvoudig kunt onthouden, maar dat niet te makkelijk of voor de hand liggend is voor anderen.

Hoe kan ik mijn wachtwoord wijzigen?

U kunt op ieder gewenst moment uw wachtwoord wijzigen. Om dit te kunnen doen, logt u in bij internetbankieren met uw huidige wachtwoord bij de optie "login" op onze homepage en daarna voor inloggen in onze internetbankieren omgeving.

- U kiest in het hoofdmenu voor de optie wachtwoord wijzigen;
- U voert nogmaals uw huidige wachtwoord in, en hierna uw nieuwe wachtwoord*;
- Bevestig nogmaals uw nieuwe wachtwoord en kies voor wijzigen;
- Uw wachtwoord is gewijzigd.

*** Let op: uw wachtwoord moet voldoen aan de volgende eisen**

Uw wachtwoord moet minimaal 6 tekens lang zijn en mag maximaal 12 tekens lang zijn, samengesteld uit minimaal 1 letter en 1 cijfer. Wij adviseren u een wachtwoord te kiezen dat u eenvoudig kunt onthouden, maar dat niet te makkelijk of voor de hand liggend is voor anderen.

Mijn account is geblokkeerd, wat moet ik nu doen?

Als u drie keer verkeerd heeft ingelogd, wordt uw account geblokkeerd. U kunt dan contact opnemen met onze afdeling Cliëntenservice om een nieuw wachtwoord aan te vragen. Dit kan per e-mail of telefonisch via (030) 607 76 51.

Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Wat nu?

Als u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u een nieuw wachtwoord aanvragen via internetbankieren. U kiest voor wachtwoord vergeten. U krijgt dan binnen enkele dagen een nieuw wachtwoord per post toegestuurd. Tot dat moment kunt u ons via de Beleggerslijn (030) 607 77 77, telefonisch of per fax of post uw opdrachten doorgeven. Om gebruik te kunnen maken van de Beleggerslijn, heeft u een startcode nodig. Deze kunt u aanvragen via onze afdeling Cliëntenservice, bereikbaar via (030) 607 76 51 of per e-mail.

Ik vermoed dat mijn inloggegevens bekend zijn bij iemand anders. Wat nu?

Als u denkt dat uw inloggegevens bekend zijn bij iemand anders, kunt u uw wachtwoord wijzigen. U kunt ook contact opnemen met onze afdeling Cliëntenservice om uw account te laten blokkeren en een nieuw wachtwoord aan te vragen. Zij zijn telefonisch bereikbaar via (030) 607 76 51, of per e-mail.

Kan ik bij een inlogprobleem toch mijn transacties opgeven?

Naast internetbankieren heeft Allianz Nederland Asset Management ook de mogelijkheid om uw transacties en opdrachten via de Beleggerslijn (030) 607 77 77 door te geven. Deze dienst is gratis. Als u nog niet in het bezit bent van een startcode, kunt u contact opnemen met onze afdeling Cliëntenservice, bereikbaar via (030) 607 76 51, of per e-mail. U kunt uw opdrachten ook per fax, per post of telefonisch aan ons doorgeven.

Hoe lang duurt een overboeking van de spaarrekening naar een betaalrekening via internetbankieren?

Een overboeking van een spaarrekening naar uw (post)bankrekening duurt 3 tot 5 werkdagen.

Kan ik ook spoedopdrachten via internetbankieren versturen?

Nee, het is niet mogelijk om spoedopdrachten via internetbankieren te versturen. Spoedopdrachten, waarvan het saldo nog dezelfde dag op uw tegenrekening moet staan, moet u telefonisch vóór 9.30 uur aan ons doorgeven. (Dit is alleen mogelijk voor de spaarfaciliteit)

Als ik gebruikmaak van internetbankieren, ontvang ik dan nog rekeningafschriften?

Ja, u ontvangt rekeningafschriften van uw transacties.

Is het mogelijk om tijdens internetbankieren een printopdracht te geven?

Uit beveiligingsoverwegingen is de rechter muisknop op internetbankieren uitgeschakeld. U kunt wel met de linker muisknop de betreffende informatie markeren en met het gelijktijdig indrukken van de CTRL en P toets van uw toetsenbord een printopdracht geven.

- Beveiligingsaspecten

Zijn er beveiligingsaspecten die ik in acht moet nemen?

Wij besteden bijzondere aandacht aan het minimaliseren van risico's en het voorkomen van misbruik bij het bankieren via internet. U kunt hier een belangrijke bijdrage aan leveren.

Wij adviseren u op het volgende te letten:

- **Zorg voor een veilige PC omgeving**
PC gebruik in bijvoorbeeld een internetcafé of bedrijfsnetwerk is minder veilig, dan het gebruik van uw eigen PC. Daarnaast is het belangrijk dat er niemand met u "mee kan kijken" en het werkstation na aanlog vooral niet onbeheerd achter te laten. Gebruik altijd een virusscanner en bij voorkeur ook een firewall om ongewenste bezoekers en virussen uit uw computer te weren.
- **Controleer het websiteadres**
Wij adviseren het websiteadres dat bij het inloggen boven aan uw scherm zichtbaar wordt te controleren. Dit mag nooit afwijken van het volgende adres:
<https://internetbankieren.allianz.nl>. Als er een ander adres verschijnt, adviseren wij u direct de verbinding te verbreken en contact op te nemen met onze afdeling Cliëntenservice, bereikbaar via (030) 607 76 51 of per e-mail.
- **Controleer laatste inlogdatum**
Nadat u heeft ingelogd, verschijnt er rechts boven in uw scherm de datum en de tijd van de laatste keer dat u heeft ingelogd. Als u hier iets afwijkends ziet, adviseren wij u uit te loggen en de juiste maatregelen te nemen.
- **Controleer onze identiteit op het internet**
Onder aan uw browserscherm ziet u een icoon in de vorm van een hangslot. Als u hierop klikt, ziet u als het goed is ons certificaat. Dit certificaat moet toegewezen zijn aan **internetbankieren.allianz.nl**. Als u geen slot ziet of een ander certificaat, ga dan niet verder met internetbankieren.
- **Bewaar uw wachtwoord op een veilige plaats**
Wij adviseren u uiterst zorgvuldig om te gaan met uw wachtwoord en deze regelmatig te wijzigen. Noteer zo nodig uw wachtwoord op een veilige plek en ga er vertrouwelijk mee om. Probeer uw cliëntnummer en wachtwoord gescheiden te houden. Als u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u dit doorgeven aan een medewerker van de afdeling Cliëntenservice. U krijgt dan binnen enkele dagen een nieuw wachtwoord per post toegestuurd. In de tussentijd kunt u via de Beleggerslijn telefonisch of per fax/post uw opdrachten doorgeven.
- **Zorg dat uw wachtwoord strikt persoonlijk blijft**
Als het risico bestaat dat iemand anders uw inloggegevens kent, adviseren wij u uw wachtwoord te wijzigen of een nieuw wachtwoord aan te vragen. Hiervoor kunt u contact opnemen met onze afdeling Cliëntenservice. Zij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8.30 uur tot 17.30 uur via (030) 607 76 51 of per e-mail.

Kan ik na gebruik van internetbankieren de applicatie afsluiten door Explorer te sluiten?

Ja, het is mogelijk om de applicatie af te sluiten door explorer te sluiten. Wij adviseren u echter altijd eerst uit te loggen.

- Instellingen

Welke instellingen moet ik aanpassen?

Voor een goede en veilige werking van internetbankieren is het belangrijk dat binnen de Internet Explorer de "internet opties" juist zijn ingesteld.

U kunt de internet opties (instellingen) op verschillende manieren openen. De eenvoudigste: Ga naar start, Instellingen, Configuratiescherm, Internet Opties Het aanpassen werkt als volgt:

1. Tabblad Algemeen

- a. Op het tabblad algemeen kiest u voor bestanden verwijderen en klikt u op OK;
- b. Klik op Instellingen, selecteer "Bij elk bezoek aan een pagina" en bevestig met OK.

2. Tabblad Beveiliging

Klik op de wereldbol Internet, kies voor "Standaard niveau" en bevestig uw keuze met OK.

3. Tabblad Inhoud

Klik op AutoAanvullen, zet de vink "Gebruiksnamen en wachtwoorden op formulieren" UIT en bevestig met OK.

4. Tabblad Programma's

Zet het vinkje "Controleren of Internet Explorer de standaardbrowser is" aan en bevestig met OK.

5. Tabblad Geavanceerd

Klik op "Standaard instellingen (herstellen)", kies voor toepassen en bevestig met OK.

- Technische vragen

Welke Browsers worden er door ons ondersteund?

Onze website is geschikt voor de recente (5.5. of hoger) versies van Internet Explorer van Windows of Firefox 1.5 en hoger). Andere browsers worden op dit moment nog niet ondersteund.

De recente versies van OS Microsoft Windows wordt volledig ondersteund, maar ook OS Apple zal geen problemen geven. Wij adviseren u regelmatig te upgraden naar een hogere release. De performance van het gebruik van het elektronisch bankieren is sterk afhankelijk van de snelheid van uw internetverbinding.

Hoe kan ik zien welke versie van Internet Explorer ik gebruik?

Start uw computer en ga naar de Internet Explorer. Ga naar "help" in uw menubalk, kies voor info. Hier kunt u lezen welke versie u gebruikt. Kijk voor een eventuele nieuwere versie op www.microsoft.com. Instructies voor het downloaden en installeren vindt u daar ook.

- Technische problemen

Als u problemen heeft bij het internetbankieren, adviseren wij u allereerst de informatie over internetbankieren goed door te lezen. Daarbij adviseren wij u de instellingen goed te controleren.

Als deze informatie geen oplossing biedt, zijn wij u graag van dienst. Bij het oplossen van problemen kunnen wij u helpen als u gebruikmaakt van de door ons aangegeven browsers. Wij verzoeken u vriendelijk om problemen per e-mail aan ons te melden, met daarbij een zo uitgebreid mogelijk beschrijving:

- uw NAW gegevens
- de probleembeschrijving
- de eventuele foutmelding (voorkeur is een printscreen)
- uw cliëntnummer
- de gebruikte hardware
- de processor snelheid
- het intern geheugen
- de capaciteit en vrije schijfruimte
- de versie van het operating systeem met de daarbij behorende versie, inclusief eventueel geïnstalleerde service packs
- de gebruikte browser en bijhorende versie
- de netwerkverbinding

Hoe uitgebreider uw omschrijving van het probleem, des te sneller en gericht wij u kunnen helpen.