



Brand New Day Bank

Belangrijke informatie over uw
beleggingsrekening

Belangrijke informatie over uw rekening

U heeft een beleggingsrekening bij Brand New Day of bent bezig met het openen hiervan. In dit document vindt u informatie over Brand New Day Bank, beleggen, onze kosten en andere belangrijke onderwerpen. Lees de vragen en antwoorden door zodat u goed geïnformeerd de rekening kunt openen en beheren. Natuurlijk kunt u altijd contact met ons opnemen als u vragen of opmerkingen heeft.

Algemene informatie Brand New Day Bank

Statutaire naam: Brand New Day Bank N.V.

Handelsnaam: Brand New Day Bank N.V.

Adres: Hoogoorddreef 15, 1101BA Amsterdam

Website: www.brandnewday.nl

Telefoonnummer: 020 - 75 85 300

KvK-nummer: 30067102

Inhoudsopgave

Contact met Brand New Day Bank

1. Hoe kan ik met Brand New Day in contact komen?
2. In welke taal communiceert Brand New Day?
3. Hoe werkt dat als ik een anderstalig document instuur?
4. Neemt Brand New Day Bank telefoongesprekken op?

Vergunningen en toezicht

5. Heeft Brand New Day Bank een vergunning?
6. Bij welke partijen staat Brand New Day onder toezicht?
7. Aan welke gedragscodes is Brand New Day Bank onderworpen?

Openen rekening

8. Wanneer is een beleggingsrekening geopend en geactiveerd?
9. Hoe weet ik of mijn rekening is geopend en de overeenkomst tot stand is gekomen?

Classificatie rekeninghouder

10. Hoe classificeren jullie mij als rekeninghouder?
11. Kan ik een andere classificatie krijgen?

Veiligheid van uw geld

12. Welke garantieregeling(en) zijn van toepassing?

Producten en dienstverlening

13. Hoe werken jullie beleggingsrekeningen?
14. Wat kan ik tijdens de dienstverlening van Brand New Day Bank verwachten?
15. In welke financiële instrumenten kan ik bij Brand New Day Bank beleggen?
16. Geeft Brand New Day ook beleggingsadvies?
17. Waar kan ik meer informatie vinden over jullie producten?
18. Welke risico's loop ik met mijn beleggingsrekening?
19. Hoe geef ik opdrachten en wijzigingen door voor mijn rekening?
20. Hoe kan ik een ingevoerde opdracht of wijziging ongedaan maken?

Kosten

21. Welke kosten betaal ik?
22. Hoe worden de kosten in rekening gebracht?
23. Kan ik zien welke kosten ik al heb betaald?
24. Wat is de minimale looptijd van de beleggingsrekening?
25. Kost het geld als ik mijn rekening opzeg?
26. Zijn er andere kosten of verschuldigde bedragen waarmee ik rekening moet houden?
27. Betaal ik extra kosten omdat jullie dienstverlening digitaal plaatsvindt?

Relevante documentatie

28. Kan ik ergens terugvinden welke overeenkomst is gesloten?
29. Waar vind ik de actuele Productvoorwaarden van mijn rekening?
30. Waar vind ik de Essentiële beleggingsinformatie over de fondsen en wat houdt de informatie in?
31. Waar vind ik de Prospectussen?
32. Is er meer informatie over jullie fondsen beschikbaar?

Het beloningsbeleid van Brand New Day Bank

33. Waar kan ik meer vinden over jullie beloningsbeleid?
34. Zijn er personen werkzaam bij Brand New Day Bank die meer dan 1 miljoen euro per jaar aan beloning ontvangen?

Klachten & geschillen

35. Hoe kan ik een klacht indienen?
36. Zijn jullie bij een geschilleninstantie aangesloten?
37. Welke mogelijkheid heb ik als ik geen gebruik wil maken van jullie interne klachtenprocedure of het Kifid?
38. Aan welke rechter worden geschillen voorgelegd?
39. Wat is jullie beleid met betrekking tot belangenconflicten?

Contact met Brand New Day Bank

1. Hoe kan ik met Brand New Day in contact komen?

Wij vinden het belangrijk dat u eenvoudig met ons in contact kunt komen. U kunt daarom op meerdere manieren contact met ons opnemen. Hieronder vindt u de belangrijkste contactgegevens:

Afdeling	Telefoonnummer	E-mailadres
Klantenservice	020-7585310	klant@brandnewday.nl
Informatieservice	020-7585300	info@brandnewday.nl
Intermediairservice	020-7585330	adviseur@brandnewday.nl

Postadres
Postbus 12550
1100AN Amsterdam ZO

Bezoekadres
Hoogoorddreef 15
1101BA Amsterdam ZO

Op onze [website](#) kunt u meer informatie vinden over contact met Brand New Day Bank, onze openingstijden en de verschillende manieren waarop u met ons in contact kunt komen.

2. In welke taal communiceert Brand New Day?

De communicatie tussen Brand New Day Bank en rekeninghouders vindt plaats in het Nederlands. Tenzij wij daarover een andere afspraak met u maken. Hetzelfde geldt voor documenten die Brand New Day Bank verstrekt. Ook die worden altijd in het Nederlands opgesteld.

3. Hoe werkt dat als ik een anderstalig document instuur?

Als u een document instuurt in een andere taal dan het Nederlands, kunnen wij u vragen om een vertaling in het Nederlands. De vertaling moet worden gemaakt door:

- een vertaler die in Nederland is beëdigd voor de taal van het document, of
- iemand anders die wij daarvoor geschikt vinden.

Documenten in een andere taal zijn alleen toegestaan als wij daarmee akkoord gaan.

Let op: eventuele kosten voor een vertaling zijn voor de rekeninghouder(s).

4. Neemt Brand New Day Bank telefoongesprekken op?

Brand New Day Bank neemt niet alle telefoongesprekken op. Er zijn echter situaties waarin wij gesprekken wel (kunnen) opnemen. Dan stellen wij u hiervan op de hoogte.

Natuurlijk houden wij ons, als wij gesprekken opnemen, aan wet- en regelgeving en ons privacyreglement dat is te downloaden in het [documentencentrum](#) op onze website.

Vergunningen en toezicht

5. Heeft Brand New Day Bank een vergunning?

Brand New Day Bank beschikt over een vergunning om op te treden als bank-beleggingsonderneming. Het is zonder vergunning niet toegestaan om bank te zijn. De vergunning is verleend door De Nederlandsche Bank (Postbus 98, 1000AB te Amsterdam).

6. Bij welke partijen staat Brand New Day onder toezicht?

De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden toezicht op Brand New Day Bank. Meer informatie over De Nederlandse Bank kunt u vinden op de [website](#) van De Nederlandsche Bank. Wilt u meer weten over de AFM? Dat kan [hier](#).

7. Aan welke gedragscodes is Brand New Day Bank onderworpen?

Brand New Day Bank past de Code Banken toe zoals gepubliceerd door de Nederlandse Vereniging van Banken. De Code Banken kunt u vinden op de [website](#) van de Nederlandse Vereniging van Banken.

Daarnaast hebben wij een eigen Privacyreglement dat wij volgen met betrekking tot uw persoonsgegevens. Het reglement kunt u vinden in het [documentencentrum](#) op onze website.

Openen rekening

8. Wanneer is een beleggingsrekening geopend en geactiveerd?

Voordat de rekening is geopend, doorloopt u een aantal stappen. Een belangrijk onderdeel van het openen van een beleggingsrekening is uw bevestiging dat u akkoord gaat met de voorwaarden. Hierdoor komt de overeenkomst tot stand. De overeenkomst is definitief op het moment dat Brand New Day Bank u daarvan een bevestiging heeft gestuurd. Hiervoor is het noodzakelijk dat Brand New Day een klantonderzoek heeft uitgevoerd en u (en een eventuele tweede rekeninghouder) als klant heeft geaccepteerd. Vanaf dat moment begint onze dienstverlening en kunt u de rekening gebruiken.

Bij het klantonderzoek stellen wij uw identiteit (en die van een eventuele tweede rekeninghouder) vast en verifiëren we deze. Het uitvoeren van een klantonderzoek is alleen noodzakelijk als u voor het eerst een rekening bij Brand New Day Bank opent.

Als u meer over dit onderwerp wilt lezen, kunt u de [Productvoorwaarden](#) raadplegen.

9. Hoe weet ik of mijn rekening is geopend en de overeenkomst tot stand is gekomen?

U ontvangt altijd een bevestigingsmail als een rekening is geopend en geactiveerd. U bent dan officieel klant en de overeenkomst is tot stand gekomen. Vanaf dat moment kunt u de rekening gaan gebruiken. Natuurlijk nemen wij contact met u op als de aanvraag om wat voor reden dan ook niet direct kan worden geaccepteerd.

Classificatie rekeninghouder

10. Hoe classificeren jullie mij als rekeninghouder?

Alle rekeninghouders moeten wij classificeren als professionele belegger, niet-professionele belegger of in aanmerking te nemen tegenpartij. De classificatie bepaalt onder meer de mate waarin wij rekeninghouders moeten informeren.

Wij classificeren alle rekeninghouders als niet-professionele belegger. Dit betekent dat wij alle rekeninghouders in even grote mate informeren over onze producten, beleggen en andere relevante onderwerpen.

11. Kan ik een andere classificatie krijgen?

U kunt een verzoek indienen om anders te worden geclassificeerd. Wij zijn echter niet verplicht om medewerking te verlenen aan uw verzoek.

Veiligheid van uw geld

12. Welke garantieregeling(en) zijn van toepassing?

Op uw beleggingsrekening heeft u participaties in één of meerdere fondsen en/of houdt u een gedeelte van de waarde aan in de beleggingscategorie Cash. Daarnaast staat geld voordat wij het beleggen of na de verkoop van beleggingen korte tijd onbelegd op uw rekening. Voor de hieronder genoemde categorieën gelden andere garantieregelingen.

Participaties in obligatie- en aandelenfondsen

De participaties die u aanhoudt in de Brand New Day fondsen worden geadmistreerd zoals in de Wet giraal effectenverkeer (Wge) is vastgelegd. In die wet is geregeld dat uw beleggingen op de Brand New Day Beleggingsrekening zijn afgescheiden van het eigen vermogen van Brand New Day Bank en dat u (voor uw deel in de totaal geadmistreerde beleggingen) mede-eigenaar bent van alle beleggingen. Dat betekent dat als Brand New Day Bank onverhoopt failliet gaat, alle beleggingen op de Brand New Day Beleggingsrekening buiten onze boedel vallen. Als (mede-)eigenaar krijgt u dan uw beleggingen terug en kunt u bij een andere bank verdergaan met het opbouwen van vermogen.

De bescherming van uw vermogen via de Wge geldt overigens voor ál uw beleggingen op een Brand New Day Beleggingsrekening, ongeacht de omvang. Het maakt hierbij ook niet uit of u een particuliere of zakelijke belegger bent.

Naast de Wge vallen uw beleggingen bij Brand New Day Bank ook onder de bescherming van het beleggerscompensatiestelsel. Deze bescherming geldt alleen voor natuurlijke personen en kleine bedrijven tot een maximaal bedrag van € 20.000 per persoon. U komt in aanmerking voor deze vergoeding als Brand New Day Bank de regels van vermogensscheiding onvoldoende heeft nageleefd en u daar nadeel van ondervindt. Op de website van de AFM kunt u hierover meer lezen. Let op: koersverlies valt niet onder deze regeling.

Cash

Geld dat op de beleggingsrekening wordt aangehouden in de beleggingscategorie Cash is niet belegd. Hierop is daarom een andere garantieregeling van toepassing: het Depositogarantiestelsel. Deze garantieregeling geldt ook in de korte tijd dat geld op uw IBAN staat maar (nog) niet belegd is. Als wij onverhoopt en tegen alle verwachtingen in failliet gaan, voorziet het Depositogarantiestelsel in een uitkering per rekeninghouder bij Brand New Day Bank. Deze uitkering is gemaximeerd en geldt per rekeninghouder per bank. Meer informatie over het Depositogarantiestelsel kunt u vinden op de website van De Nederlandse Bank (www.dnb.nl).

Producten en dienstverlening

13. Hoe werken jullie beleggingsrekeningen?

Brand New Day Bank biedt verschillende soorten beleggingsrekeningen aan. Het gemeenschappelijke doel van deze rekeningen is het opbouwen van vermogen.

- a. Met de beleggingsrekeningen kunt u voordelig beleggen in onze aandelen- en obligatiefondsen. Door het grote aantal rekeninghouders waarvoor wij handelen en participaties aanhouden, belegt u tegen lage kosten in zeer breed gespreide fondsen.
- b. U kunt zelf een portefeuille samenstellen of kiezen voor een van onze modelportefeuilles.
- c. U kunt zo vaak als u wilt kosteloos de verdeling van uw portefeuille wijzigen. U betaalt geen switch- of verkoopkosten bij wijzigingen in uw portefeuille.
- d. In MijnBND kunt u zelf of met behulp van uw adviseur uw rekeningen beheren. Een aantal functionaliteiten kunnen helpen uw doelstellingen te bereiken. Hierbij kunt u denken aan automatische risicoafbouw, automatisch herbalanceren en Modelbeleggen.
- e. Met de Pensioenrekening-beleggen kunt u fiscaal vriendelijk beleggen voor een aanvulling op uw pensioen. Met de Hypotheekrekening-beleggen belegt u fiscaal vriendelijk voor de aflossing van uw eigenwoningschuld. De fiscale behandeling hangt af van uw persoonlijke omstandigheden en kan in de toekomst wijzigen.

Wilt u meer weten? Raadpleeg dan de Productvoorwaarden van de specifieke beleggingsrekening die u bij ons heeft of overweegt bij ons te openen. U kunt ons natuurlijk ook even bellen of een e-mail sturen als u vragen heeft.

14. Wat kan ik tijdens de dienstverlening van Brand New Day Bank verwachten?

Als uw bank bieden wij u, behalve de beleggingsrekening zelf, een aantal diensten aan die ervoor zorgen dat u met uw beleggingsrekening (veilig) en goed geïnformeerd vermogen kunt opbouwen op basis van beleggen in beleggingsfondsen.

Belangrijke diensten die wij aanbieden zijn:

- U vindt in MijnBND de meest actuele informatie over uw portefeuille, rendement, kosten en uitgevoerde orders. MijnBND bevat daarnaast nieuwsberichten en een documentencentrum met belangrijke documenten.
- Wij voeren voor onze rekeninghouders beleggingsorders uit. Hierover kunt u informatie vinden in ons Orderuitvoeringsbeleid.
- U ontvangt ieder kwartaal een nieuwsbrief met bijvoorbeeld informatie over Brand New Day, (het resultaat van) onze beleggingsfondsen, wettelijke veranderingen en andere belangrijke onderwerpen.
- Heeft u een Pensioenrekening-beleggen of Hypotheekrekening-beleggen? Dan bouwt u op fiscaal vriendelijke wijze vermogen op.

Daarnaast kunt u natuurlijk altijd contact opnemen met onze Klantenservice. Onze Klantenservice staat voor u klaar en helpt u graag. Als u hulp nodig heeft bij het beheren van uw rekening, informatie wilt of om een andere reden graag een medewerker van Brand New Day Bank spreekt. Bel ons op 020-7585310 of stuur een e-mail naar klant@brandnewday.nl. Op onze website vindt u de meest actuele openingstijden.

15. In welke financiële instrumenten kan ik bij Brand New Day Bank beleggen?

Met de beleggingsrekeningen van Brand New Day Bank belegt u in beleggingsfondsen van Brand New Day. U belegt dus niet rechtstreeks in aandelen en obligaties.

In een beleggingsfonds wordt het geld van een groot aantal individuele beleggers beheerd. Afhankelijk van de fondsen die u kiest, belegt u indirect in aandelen en/of obligaties. Met een beleggingsfonds kan al met een relatief laag bedrag een betere risicospreiding worden behaald. Bovendien betaalt u meestal minder kosten dan wanneer u los in de individuele beleggingsproducten zou beleggen.

U stelt zelf, of in overleg met uw adviseur, uw beleggingsportefeuille samen. Of u kiest voor een van onze modelportefeuilles. U kunt hierover meer lezen in de Productvoorwaarden in het [documentencentrum](#).

16. Geeft Brand New Day ook beleggingsadvies?

Nee, u opent en gebruikt een beleggingsrekening van Brand New Day Bank op basis van execution only. Dit betekent dat u zelfstandig belegt, zonder dat Brand New Day u adviseert. U besluit zelf of een beleggingsrekening van Brand New Day Bank past bij uw behoefte, (financiële) situatie en risicobereidheid. Ook bent u zelf verantwoordelijk voor de samenstelling van uw beleggingsportefeuille en het nemen van (beleggings)beslissingen. De beleggingsdienstverlening van Brand New Day Bank beperkt zich tot het uitvoeren van uw orders en het administreren van uw beleggingen.

Weet u niet zeker of u de kenmerken en risico's van een specifieke beleggingsrekening of van beleggen begrijpt? Dan raden wij u aan om een adviseur te raadplegen of om een andere, minder risicovolle manier te kiezen om vermogen op te bouwen.

17. Waar kan ik meer informatie vinden over jullie producten?

Het is belangrijk dat u op de hoogte bent van de eigenschappen van de beleggingsrekening voordat u de rekening opent. Zoals de kenmerken, risico's en kosten van de rekening. In verschillende documenten en op onze website kunt u meer informatie vinden over onze beleggingsrekeningen:

- De Productvoorwaarden in ons [documentencentrum](#) bevatten informatie over de kenmerken, risico's, kosten en eventuele fiscale regels van de beleggingsrekeningen die wij aanbieden.

18. Welke risico's loop ik met mijn beleggingsrekening?

Met een beleggingsrekening loopt u risico. Zo kunt u uw inleg verliezen. Dat is inherent aan beleggingsproducten. Maar welke risico's loopt u precies? Raadpleeg daarvoor Deel 2 Beleggen in de productvoorwaarden van uw rekening(en). De actuele productvoorwaarden vindt u in het [documentencentrum](#) op onze website. Heeft u toch nog vragen? Neem contact met ons op! We helpen u graag.

19. Hoe geef ik opdrachten en wijzigingen door voor mijn rekening?

Veel gegevens wijzigt u zelf via MijnBND. Bijvoorbeeld uw adresgegevens en contactgegevens. Orders geeft u aan ons door via MijnBND. Heeft u een adviseur? Dan voert uw adviseur uw orders in. Die kunt u daarna in MijnBND bevestigen of afwijzen.

20. Hoe kan ik een ingevoerde opdracht of wijziging ongedaan maken?

Dat is afhankelijk van het type opdracht of het soort wijziging.

Bepaalde aanpassingen in uw persoonlijke gegevens kunt u zelf corrigeren in MijnBND, zoals uw adres- en contactgegevens. Zit er een fout in uw geboortedatum, BSN, naam, geslacht of een ander gegeven dat u niet zelf kunt wijzigen? Neem dan contact op met onze Klantenservice via 020-7585310 of klant@brandnewday.nl.

Als er sprake is van een foutief ingevoerde order of wijziging met betrekking tot uw beleggingsrekening, kunt u die zelf annuleren tot de wijziging wordt uitgevoerd. Daarna kunt u de ongewenste opdracht of wijziging corrigeren door een nieuwe order of wijziging in te voeren die wel aan uw wensen voldoet. Op onze [website](#) leest u per fonds in de factsheets meer over de tijden waarop uw beleggingsopdrachten worden uitgevoerd.

Heeft u een adviseur en heeft die een foutieve of ongewenste order of wijziging voor uw beleggingsrekening ingevoerd? Dan kunt u die in [MijnBND](#) afwijzen. Neem daarna contact op met uw adviseur zodat uw adviseur een nieuwe opdracht kan invoeren. Heeft u per ongeluk een ongewenste beleggingsopdracht bevestigd? Neem dan ook contact op met uw adviseur.

Kosten

21. Welke kosten betaal ik?

Hoewel wij zeer lage kosten hebben, betaalt u ook bij Brand New Day Bank kosten. Anders kunnen wij niet bestaan.

In de productvoorwaarden van uw beleggingsrekening vindt u een opsomming en uitgebreide uitleg van de kosten die wij in rekening brengen. Hierin wordt verwezen naar de website voor een actueel overzicht van de geldende kosten. Kijk [hier](#) op onze website voor de actuele kosten. Bij het openen van een nieuwe rekening ontvangt u een geïndividualiseerd kostenoverzicht. In [MijnBND](#) kunt u op ieder moment de in rekening gebrachte kosten raadplegen.

22. Hoe worden de kosten in rekening gebracht?

De wijze waarop kosten worden verrekend, is afhankelijk van het type kosten. Hierover leest u [hier](#) meer op onze website. Ook kunt u [hier](#) enkele voorbeelden van kostenberekeningen voor voorbeeldportefeuilles bekijken.

23. Kan ik zien welke kosten ik al heb betaald?

In [MijnBND](#) kunt u inzien hoeveel kosten u heeft betaald. Om voor een specifieke rekening de kosten te bekijken, klikt u na het inloggen in het overzicht op de betreffende rekening. In het tabblad Kosten vindt u de betaalde kosten terug.

24. Wat is de minimale looptijd van de beleggingsrekening?

Onze rekeningen kennen geen minimale looptijd. U kunt uw rekening altijd opzeggen. Voor sommige beleggingsrekeningen gelden er echter wel fiscale regels. De fiscale regels verschillen per type product. Raadpleeg in het [documentencentrum](#) onze Prospectus en de Productvoorwaarden voor meer informatie.

25. Kost het geld als ik mijn rekening opzeg?

Brand New Day Bank rekent nooit kosten als u uw rekening opzegt. Hoewel wij natuurlijk hopen dat u klant bij ons blijft, vinden wij opzegkosten niet aanvaardbaar. Uw rekening kunt u dus altijd kosteloos opzeggen.

26. Zijn er andere kosten of verschuldigde bedragen waarmee ik rekening moet houden?

Hierboven kunt u meer informatie vinden over onze kosten. Naast onze kosten, kan het ook zijn dat u met belastingregels te maken heeft. Tijdens de looptijd of bij de beëindiging van uw rekening. Dit geldt onder andere voor de Pensioenrekening-beleggen en de Hypotheekrekening-beleggen.

De fiscale regels verschillen per type product. Het niet naleven van deze regels kan financiële consequenties hebben. Raadpleeg in het [documentencentrum](#) de Productvoorwaarden voor meer informatie.

27. Betaal ik extra kosten omdat jullie dienstverlening digitaal plaatsvindt?

Nee, natuurlijk niet! In tegendeel. Uit kosten- en milieuoverwegingen communiceren wij (vrijwel) geheel digitaal. Als wij ook post zouden versturen, zou juist dat tot extra kosten kunnen leiden.

Relevante documentatie

28. Kan ik ergens terugvinden welke overeenkomst is gesloten?

Wij vinden het erg belangrijk dat u ook later kunt bekijken op basis van welke voorwaarden een rekening is geopend. U kunt daarom in [MijnBND](#) bij de documenten van een rekening de gesloten overeenkomst downloaden. Deze overeenkomst bevat het rekeningoverzicht dat bij het openen van een beleggingsrekening wordt verstrekt en de Productvoorwaarden zoals die van toepassing waren tijdens het openen van de rekening.

29. Waar vind ik de actuele Productvoorwaarden van mijn rekening?

De Productvoorwaarden van uw beleggingsrekening kunnen wijzigen. De actuele Productvoorwaarden kunt u op ieder moment raadplegen via het [documentencentrum](#) op de website. Ook zijn die te vinden in [MijnBND](#). Als de Productvoorwaarden wijzigen, brengen wij u hier altijd minimaal één maand van tevoren van op de hoogte.

30. Waar vind ik de Essentiële beleggingsinformatie over de fondsen en wat houdt de informatie in?

Per fonds dat wij aanbieden, kunt u de Essentiële beleggersinformatie (EBI) raadplegen via het [documentencentrum](#) op de website. In de EBI vindt u informatie over de doelstellingen, het beleggingsbeleid, de kosten en het risico- en opbrengstprofiel van het betreffende fonds.

31. Waar vind ik de Prospectussen?

Onze prospectussen kunt u downloaden in het [documentencentrum](#) van onze website.

32. Is er meer informatie over jullie fondsen beschikbaar?

Naast de Essentiële beleggingsinformatie staat in ons [documentencentrum](#) voor elk fonds een factsheet. In de factsheets vindt u meer informatie over de fondsen die wij aanbieden.

Het beloningsbeleid van Brand New Day Bank

33. Waar kan ik meer vinden over jullie beloningsbeleid?

In het jaarverslag van Brand New Day Bank kunt u informatie vinden over ons beloningsbeleid. U kunt het jaarverslag van Brand New Day Bank, nadat die is opgemaakt, vinden in het [documentencentrum](#) op de website.

34. Zijn er personen werkzaam bij Brand New Day Bank die meer dan 1 miljoen euro per jaar aan beloning ontvangen?

Nee, die zijn er niet. Er zijn geen werknemers die in de buurt van dat bedrag komen. En er zijn ook geen werknemers die in de buurt van de buurt van dat bedrag komen. Raadpleeg het jaarverslag van Brand New Day Bank om meer over ons beloningsbeleid te lezen. Het jaarverslag is te vinden in het [documentencentrum](#) op onze website.

Klachten & geschillen

35. Hoe kan ik een klacht indienen?

We hopen natuurlijk dat u nooit een klacht hoeft in te dienen. Maar natuurlijk is het mogelijk. Wij nemen iedere klacht zeer serieus. In de klachtenprocedure op onze website kunt u teruglezen hoe onze [klachtenprocedure](#) werkt.

36. Zijn jullie bij een geschilleninstantie aangesloten?

Brand New Day Bank is aangesloten bij het [Kifid](#). Maar u moet altijd eerst uw klacht bij ons indienen. Als u niet tevreden bent met onze afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot het Kifid.

37. Welke mogelijkheid heb ik als ik geen gebruik wil maken van jullie interne klachtenprocedure of het Kifid?

U kunt het geschil in dat geval voorleggen aan de rechter. Maar wij hopen van harte dat het zover nooit hoeft te komen.

38. Aan welke rechter worden geschillen voorgelegd?

Geschillen tussen Brand New Day Bank en een rekeninghouder worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter. Niet alleen als wij een rechter inschakelen, maar ook als u dat zou doen.

Nogmaals, we gaan ervan uit dat het nooit zover hoeft te komen. Wij komen er als u een klacht heeft graag zonder tussenkomst van een derde partij met u uit.

39. Wat is jullie beleid met betrekking tot belangenconflicten?

Brand New Day Bank heeft een beleid met procedures en maatregelen voor het voorkomen van en het omgaan met belangenconflicten tussen Brand New Day Bank en rekeninghouders. Of tussen rekeninghouders onderling. Dit beleid is terug te vinden op onze website in het [documentencentrum](#).