

Daar gaat de rente-raket

Veel nieuwe klanten, een miljard meer toevertrouwd vermogen en een hogere nettowinst, maar 2019 gaat vooral de BND-analen in als het jaar waarin na tijden van investeren ons tweede verdienmodel, de rentemarge, in de praktijk bijzonder goed blijkt te werken: de instroom van spaargeld in de nieuwe bankproducten was boven verwachting en leverde een positieve rentemarge en een stevige fundering onder de hooggespannen verwachtingen van onze bank. Of, zoals we het met een biertje in de hand ook wel benoemen: de rente-raket is succesvol gelanceerd.

Cijfermatige samenvatting

In dit jaarverslag leest u alle details, maar voor de drukke of oppervlakkig geïnteresseerde lezer beginnen we graag met een samenvatting van de belangrijkste geconsolideerde cijfers over 2019 van onze Brand New Day-groep. Het totaal aantal klanten steeg met 12% naar 285.000, het door die klanten aan ons toevertrouwd vermogen steeg met 38% naar € 3,5 miljard en de nettowinst van onze groep steeg – ondanks de verwachte aanloopverliezen binnen onze Bank – met 55% naar € 3,5 miljoen.

De onderdelen van Brand New Day Houdstermaatschappij N.V. ('Brand New Day')

Brand New Day is een online pensioenbank. Wij hebben Brand New Day 10 jaar geleden opgericht om onze klanten – particulieren en bedrijven – blij te maken met scherp geprijsde en begrijpelijke topproducten voor het opbouwen en opeten van hun pensioengeld. Om die producten aan te kunnen bieden, hebben we het afgelopen decennium een kwartet aan financiële vergunningen vergaard. Niet dat we daarop kicken, vergunningen, want zoals zoveel andere verbintenissen in het leven geven ze naast genot ook gebod, maar ze zijn nu eenmaal noodzakelijk om de pensioenproducten waar we ons op richten aan te mogen bieden. De Nederlandsche Bank ('DNB') is verantwoordelijk voor het prudentiële toezicht, de Autoriteit Financiële Markten ('AFM') is verantwoordelijk voor het gedragstoezicht op de aan ons verleende vergunningen. In dit jaarverslag van Brand New Day komen de cijfers van al die dochterondernemingen samen. Hieronder worden de belangrijkste dochterondernemingen en hun activiteiten, gerangschikt naar anciënniteit, omschreven.

» Brand New Day Vermogensopbouw N.V. ('Beheerder', 100% deelneming)

De Beheerder heeft een vergunning als beheerder van beleggingsinstellingen. Dit is het deel van Brand New Day waarmee we in 2010 van start zijn gegaan: onze oudste dochter. Binnen deze juridische entiteit worden alle rekeningen voor particulieren aangeboden: de pensioen-, beleggings-, kinder-, gouden handdruk- en hypotheekrekening. Allemaal rekeningen, al dan niet met bepaalde fiscale voordelen, waarmee naar eigen keuze belegd kan worden in de diverse BND fondsen. In 2020 wordt naar verwachting gestart met het omzetten van alle klanten van dit onderdeel naar onze Bank. Daarover leest u hieronder meer.

» Brand New Day Premiepensioeninstelling NV ('PPI', 50% deelneming)

De PPI, een joint venture met a.s.r., heeft een vergunning om bedrijfspensioen op basis van een beschikbare premieregeling voor bedrijven aan te bieden. Elke deelnemer krijgt zijn of haar eigen pensioenpot. Dit onderdeel is begin 2012 van start gegaan. Omdat de PPI een 50%-deelneming is, wordt deze niet meegeconsolideerd in de jaarrekening van Brand New Day Houdstermaatschappij.

» **Brand New Day Levensverzekeringen NV ('Verzekeraar', 100% deelneming)**

Binnen dit onderdeel wordt de overlijdensrisicoverzekering aangeboden. Ook worden de Nederlandse en Zweedse klanten van de in 2013 overgenomen levensverzekeraar Uw Toekomst N.V. in dit onderdeel bediend.

» **Brand New Day Bank NV ('Bank', 100% deelneming)**

De jongste Brand New Day-loot. En voorlopig ook de laatste, vermoeden we. Uit 2017, loopt nu dus al aardig aan het handje van haar grote zussen en gaat ergens in 2020 financieel helemaal op eigen benen staan, verwachten we. De Bank heeft een vergunning om alle bankproducten aan te bieden: betalen, sparen, beleggen, lenen, hypotheek, maar de focus ligt op pensioenrekeningen voor particulieren. Zowel de Bank als de Beheerder bieden nu rekeningen aan voor particulieren. Dat gaan we dus samenvoegen: Eind 2020 wordt gestart met het omzetten van alle klanten van de Beheerder naar de Bank, waarna de Beheerder zich helemaal gaat richten op het beheren van de BND-beleggingsfondsen.

» **Brand New Day Diensten BV ('Diensten', 100% deelneming)**

Dit bedrijfsonderdeel verleent ondersteunende diensten voor de onderdelen van Brand New Day. Er worden geen diensten buiten Brand New Day geleverd.

Alle bovengenoemde onderdelen, met uitzondering van de Verzekeraar, zijn alleen actief op de Nederlandse markt. Binnen de Verzekeraar worden ook Zweedse klanten bediend die klant waren van het overgenomen Uw Toekomst N.V.

Brand New Day Thailand

De Brand New Day'ers in den vreemde willen wij niet onvermeld laten. Omdat IT'ers in Nederland steeds moeilijker te vinden en te binden zijn en IT de basis is van onze hele dienstverlening, zijn wij in 2015 begonnen met het opzetten van een it-hub in Bangkok. Dit stelt ons in staat om, afhankelijk van onze developmentbehoefte, sneller op- en af te schalen in developmentcapaciteit. Dit kantoor is een branch office van Diensten en er werken hier nu 25 IT'ers aan onze systemen en producten.

Omzetten van klanten van de Beheerder naar de Bank

Sinds 2017 heeft Brand New Day dus een bankvergunning. Binnen de Bank worden binnenkort alle spaar- en beleggingsrekeningen voor particulieren aangeboden. Zodra de automatisering van deze rekeningen binnen de Bank naar tevredenheid opgetuigd is, sluit de Beheerder haar deuren voor nieuwe klanten. Alle particuliere klanten openen vanaf dat moment een nieuwe rekening binnen de Bank. Daarna gaan we beginnen met het omzetten van alle rekeninghouders van de Beheerder – op dit moment ruim 100.000 – naar de Bank.

Wij begeleiden onze klanten natuurlijk niet zomaar naar de deur. We zetten de klanten om omdat ze het bij de Bank (nog) veel beter krijgen. Dezelfde lage kosten en on-Nederlandse service, maar een aanzienlijke productupgrade met gratis dagelijks switchen en verkopen van fondsen, de mogelijkheid om op elke beleggingsrekening tijdelijk cash te gaan, een BND-IBAN zodat zonder tussenrekening direct geld overgemaakt kan worden en de keuze uit meer BND-beleggingsfondsen. Stuk voor stuk wensen die we dagelijks horen van onze klanten en waarmee we ons aanbod ten opzichte van de concurrentie verder onderscheiden. Nadat alle particuliere klanten zijn omgezet, gaat de Beheerder door als beheerder van de BND-beleggingsfondsen en houdt het dus slechts een paar klanten over: Bank, PPI en de Verzekeraar. Drie klanten, dat is te overzien.

Groei klanten

Het aantal klanten (lees: geopende rekeningen en afgesloten verzekeringen) blijft hard groeien. In 2019 groeide het totaal aantal klanten van 253.200 naar 284.600, een groei van 12%. Het aantal particuliere klanten steeg met 9.800 naar 157.800, het aantal deelnemers dat via een bedrijfspensioen klant is steeg maar liefst met 21.600 naar 126.800. En het aantal bedrijven dat bij Brand New Day een pensioenregeling afsloot, steeg in 2019 weer met ruim 1.100 naar ruim 5.000.

Over deze groei van klanten zijn uppers en downers te melden. Om onze organisatie beheersbaar te houden, is het afgelopen jaar van bepaalde klantgroepen afscheid genomen. Zo hebben onze klanten in Zweden een aanbod gekregen om hun verzekeringspolis versneld af te kopen. Dit omdat we geen ambitie hebben om op de Zweedse markt te groeien en de dienstverlening aan klanten in Zweden ronduit duur is. Ook hebben wij helaas afscheid moeten nemen van een groep klanten met een zakelijke beleggingsrekening, omdat de eisen die vanuit wetgeving voor deze groep klanten gelden zó omvangrijk zijn geworden dat de baten in de verste verte niet meer opwegen tegen administratieve en dus financiële lasten.

Waar we vrolijker van worden, is dat onze nieuwe spaarproducten in de smaak vallen bij klanten en adviseurs. Het mogen aanbieden van spaarproducten was de belangrijkste reden om bank te willen worden. In 2018 is als alternatief voor de pensioenrekening-beleggen de pensioenrekening-sparen geïntroduceerd. In 2019 is het aantal klanten met zo'n rekening hard gegroeid. En eind oktober 2019 hebben wij de lijfrente-uitkering geïntroduceerd, waarmee consumenten hun opgebouwde aanvullend pensioen (jargon: 'lijfrentekapitaal') kunnen laten uitkeren. De lijfrente-uitkering viel zo in de smaak, dat in 2 maanden nog bijna de hele jaartarget van 2019 is behaald. De groei van het aantal nieuwe klanten komt mede door de intensieve samenwerking met de onafhankelijke adviseurs, zowel bij de Bank als de Beheerder als de PPI.

Het aantal klanten sec is niet bepalend voor ons succes, het vermogen dat zij ons toevertrouwen wel. Wij blijven daarom net als in 2019 actief met het opschonen van ons klantenbestand. Veel lege en inactieve rekeningen hebben wij dus niet. Weinig lucht in ons klantenbestand.

Groei vermogen

Groei van het aantal klanten is dus geen doelstelling, groei van het door die klanten toevertrouwde vermogen wel. Het totale vermogen dat klanten ons toevertrouwen steeg in 2019 van € 2,538 miljard naar € 3,514 miljard, een plus van maar liefst 38%. Dat was het resultaat van een combinatie van kunde en geluk. De individuele klanten hebben in 2019 € 331 miljoen netto nieuw vermogen aan hun rekeningen toevertrouwd, 36% van die inleg werd op een beleggingsrekening gestort, 64% op een spaarrekening. De klanten van de PPI hebben in 2019 € 221 miljoen netto nieuw vermogen aan hun rekening toevertrouwd, een stijging van 55% ten opzichte van 2018. Daarnaast waren de beleggingsrendementen over 2019 positief, waardoor het toevertrouwde vermogen verder steeg. Uiteraard hebben klanten in 2019 ook geld opgenomen van hun rekeningen. Meestal was dat voor de aankoop van een uitkering of omdat de klant het geld nodig had voor een consumptieve aankoop.

	2019	2018	2017	2016
Brand New Day VO	€ 1.665	€ 1.310	€ 1.252	€ 1.011
Brand New Day PPI	€ 989	€ 622	€ 513	€ 346
Brand New Day Bank	€ 453	€ 411	€ 470	-
Brand New Day Leven	€ 8	€ 9	€ 9	€ 8
Totaal beheerd vermogen in BND fondsen	€ 3.116	€ 2.352	€ 2.244	€ 1.365
Toevertrouwde middelen	€ 398	€ 186	€ 135	-
Totaal toevertrouwd vermogen klanten	€ 3.514	€ 2.538	€ 2.379	€ 1.365

In het jaarverslag over 2018 verwachtten we een stijging van het toevertrouwde vermogen naar € 3 miljard toevertrouwd vermogen. Dat hebben we in 2019 dus dik geplust.

Groei omzet en winst

Wartoe leidde al die gezonde arbeidslust en dat werkzweet onder aan de streep? De omzet van de groep groeide van € 12,5 miljoen naar € 14,0 miljoen (plus 12%). De kosten stegen echter ook, van € 10,0 miljoen naar € 10,7 miljoen (plus 7%). Onder aan de streep steeg de nettowinst van € 2,3 miljoen in 2018 naar € 3,5 miljoen in 2019 (plus 55%). De nettowinst van VO (€ 3,7 miljoen), de PPI (€ 2,1 miljoen waarvan 50% belang Brand New Day Houdstermaatschappij) en de Verzekeraar (€ 0,2 miljoen) waren wat hoger dan verwacht. De nettowinst van Diensten (€ 0,1 miljoen) was in lijn met de verwachtingen en het nettoverlies van de Bank was wat roder dan verwacht (€ 1,5 miljoen in het rood).

Over de Bank maken wij ons geen zorgen. Sterker nog: daar zijn wij ronduit enthousiast over. De afgelopen jaren hebben wij veel geïnvesteerd in het opzetten van de Bank: aandacht, capaciteit en geld. Met de Bank hebben wij een extra verdienmodel toegevoegd aan onze groep: het rentebedrijf. Dat verliep het afgelopen jaar prima. Het toevertrouwde spaarvermogen was afgelopen jaar hoger dan verwacht. Als online pensioenbank richten wij ons vooral op het binnenhalen van 'sticky' spaargeld (lees: toevertrouwd spaargeld op de pensioenrekening-sparen en lijfrente-uitkering). Onze doelstelling op dat gebied is afgelopen jaar behaald, ondanks dat de lijfrente-uitkering een half jaar later live ging dan verwacht. De rentemarge was over heel 2019 voor het eerst positief. En ergens in 2020 verwachten wij de maand te bereiken waarin de bank winst draait. Naar verwachting gaat die winst in de jaren daarna snel stijgen. De reden dat het nettoverlies van de Bank € 0,3 miljoen hoger was dan verwacht komt door een hogere bijdrage aan het depositogarantiestelsel en de later dan verwachte livegang van de lijfrente-uitkering.

Klanttevredenheid

Elk jaar gaan wij in ons directieverslag uitgebreid in op de klanttevredenheid. Trouwe volgers weten dus ondertussen wel dat we dat belangrijk vinden. Sterker nog: het is onze strategie: klanten die zó tevreden zijn over Brand New Day, dat ze ons aanraden bij vrienden, familie, collega's. Al onze vrienden, familie en collega's zijn al klant. Nu dus nog al die vrienden, familie en collega's van onze klanten, dan groeit Brand New Day exponentieel.

Die strategie is geen filantropie. Tevreden klanten werven nieuwe klanten, waardoor je als bedrijf met lagere marketingkosten toe kunt. Tevreden klanten gaan niet weg. En tevreden klanten brengen na verloop van tijd een groter deel van hun vermogen bij je onder. Een hoge klanttevredenheid is in onze ogen voor Brand New Day nóg relevanter, omdat de 'gemiddelde levensduur' van onze klant al snel 35 tot 40 jaar is (we weten dat onze klanten geen auto's of wasdrogers zijn met een gemiddelde levensduur, maar u begrijpt wat we bedoelen). En daarnaast verplaatst de steeds heftiger wordende maatschappelijke pensioendiscussie zich meer en meer naar de huiskamer, de voetbalkantine en de werkvloer, wat het creëren van ambassadeurs voor je pensioenbedrijf steeds relevanter maakt.

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van afgelopen jaar bleek dat onze klanten erg tevreden over onze diensten zijn. Een belangrijke vraag is of onze klanten ons zouden aanraden bij anderen én of ze dat afgelopen jaar actief gedaan hebben. Maar liefst 86% van de particuliere klanten gaf aan tevreden tot zeer tevreden te zijn met Brand New Day, 85% zou ons aanraden bij anderen en belangrijker: maar liefst 62% hééft ons afgelopen jaar gemiddeld 2,5 keer onder de aandacht van die vrienden, familie en collega's gebracht.

Ook de klanten die via hun bedrijf bij ons klant zijn, geven aan zeer tevreden te zijn. Elke werkgever die klant bij ons is, wordt gevraagd om aan te geven wat we goed doen én wat we beter kunnen doen. In 2019 hebben we een 8,3 (2018: 8,2) op ons rapport gekregen. Een heel mooi resultaat, maar we zijn nog niet tevreden. Sterker nog, het is onze ambitie een 9+ organisatie te zijn. Onze klanten geven aan dat we stappen moeten zetten in de verbetering van onze portalen met nieuwe functionaliteiten, volledige tweetaligheid en gebruikersvriendelijkheid. Daarnaast is een verdere digitalisering van verwerkingsprocessen een veel gehoorde gebruikerswens.

Deze tevredenheidscijfers zijn de belangrijkste pijler onder onze sterke groei. Het klinkt gemakkelijk, 'tevreden klanten'. Ons antwoord is dan altijd 'Als het gemakkelijk was, was iedereen rijk'. Doe het maar eens. Het gaat namelijk wel wat verder dan een memootje vanuit de directiekamer de organisatie rondsturen dat de telefoon snel moet worden opgenomen en de e-mails binnen een paar uur beantwoord moeten zijn. Nee, het moet in de cultuur zitten. En de cultuur van een club begint toch bij de hoge heren die al die jaarverslagen van Brand New Day ondertekenen. Wij balen als een klant niet tevreden is. Dat vinden wij echt vervelend. En ja, wij weten of klanten tevreden zijn of niet, want wij werken regelmatig mee op onze afdelingen. Ook dit directieverslag komt tot u vanachter een pc op de klantenservice. En we beantwoorden e-mails, bellen met klanten en lopen niet weg voor van woede ontploffende klanten die even niet heel blij met ons zijn. Want alleen dan weet je in de rust van je directiekamer wat je moet doen voor die tevreden klanten.

Risicomanagement

Risicomanagement vormt een integraal onderdeel van de besluitvorming, besturing en bedrijfsvoering van Brand New Day. Het toegepaste risicoraamwerk, de governance en werkwijze liggen vast in het risicobeleid en zijn verder uitgewerkt in charters, specifiek beleid, AO/IC, werkprocedures en diverse dashboards en rapportages.

Wij hanteren het three lines of defence model voor de inrichting van onze governance. Primair vindt risicomanagement plaats door het lijnmanagement. Zij draagt de verantwoordelijkheid voor het beheersen van risico's, de interne controle daarop en rapporteert hierover aan het bestuur en de tweede lijn. De tweede lijn omvat de sleutelfuncties compliance, risicomanagement en actuaariaat. Deze drie functies richten zich op verschillende aspecten van de bedrijfsvoering en hebben een belangrijke adviserende en controlerende rol. De interne auditor, eveneens een sleutelfunctie, geeft invulling aan de derde lijn en toetst onder andere het functioneren van het risicoraamwerk.

Verder zijn er vier overlegorganen ingericht die zich specifiek richten op governance, beleid, interne beheersing, compliance, strategische, financiële, operationele en IT-risico's, en actuele issues. Intern is dit belegd bij de Asset & Liability Committee voor de financiële risico's van de bank en verzekeraar, en de Risk & Compliance Committee voor de niet-financiële risico's van alle BND-entiteiten en de Beleggingscommissie voor de beleggingsrisico's van de ppi. Daarnaast houdt de Audit- en Risk Committee ('ARC') van de Raad van Commissarissen ('RvC') specifiek toezicht op het risicomanagement, compliance en audit. Op een aantal specifieke terreinen zijn er subcommissies van deze drie overlegorganen.

Risico-inventarisatie & risicohouding

Brand New Day onderkent de volgende categorieën van financiële, operationele en bedrijfsmodel risico's:

Financiële risico's	Operationele risico's	Bedrijfsmodel risico's
Krediet- en tegenpartijrisico	Procesuitvoeringsrisico	Concentratierisico
Renterisico	Personeelsrisico	Strategisch risico
Marktrisico	IT-risico	Reputatierisico
Liquiditeitsrisico	Juridisch risico	Business risico
Solvabiliteitsrisico	Integriteitsrisico	Omgevingsrisico
Verzekeringstechnisch risico	Uitbestedingsrisico	Productontwikkelingsrisico

Deze risicocategorieën bevatten specifieke risico's waarop beleid en beheersmaatregelen van toepassing zijn. De zwaarte van dat beleid en die beheersmaatregelen hangt samen met de risicohouding van Brand New Day en omvang van het risico. De risicohouding van Brand New Day kan worden getypeerd als risicomijdend. Brand New Day accepteert geen grote risico's in haar strategie en bedrijfsvoering. Voor de meeste risico's zijn daarom meerdere beheersingsmaatregelen getroffen. Risico's die onacceptabel groot zijn, krijgen direct managementaandacht en worden aan de ARC gerapporteerd. Als risico's zich voordoen, wordt er dan ook geen grote impact verwacht op de resultaten of financiële positie van Brand New Day.

Risicoprofiel en kapitaalbuffers

Brand New Day heeft in 2019 haar risicoprofiel geactualiseerd. Daarnaast zijn op entiteitniveau diverse scenarioanalyses uitgevoerd waarin bepaalde negatieve ontwikkelingen zijn doorgerekend. Op grond daarvan is vastgesteld dat de kapitaalbuffers van iedere dochtermaatschappij toereikend zijn om de verschillende risico's uit het risicoprofiel te kunnen opvangen. Nog los van het feit dat veel maatregelen erop zijn ingericht om juist te voorkomen dat die risico's zich voordoen.

Brand New Day heeft geen schulden, anders dan enkele handelskredieten en overlopende posten. De solvabiliteit is dan ook ruim voldoende. Aangezien de activa voor een aanzienlijk deel worden belegd bij De Nederlandsche Bank en Nederlandse banken is de liquiditeitspositie ook dik in orde. Brand New Day heeft kapitaalkrachtige en betrokken aandeelhouders die kunnen voorzien in een aanvulling op het eigen vermogen. Het financieringsrisico is dan ook zeer beperkt.

Voor verdere informatie omtrent risicobeheersing verwijzen wij naar de (toelichting op de) jaarrekening van Brand New Day.

Personeel en beloningsbeleid

Als je snel wilt binnenlopen, moet je niet bij Brand New Day solliciteren. We belonen fair en prima, maar niet overdreven. En dat geldt ook voor de directie. Wij moeten immers het goede voorbeeld geven. De hoogte van onze voorbédige directiebeloning leest u in de jaarrekening.

Brand New Day heeft haar beloningsbeleid schriftelijk vastgelegd. Dit beleid geldt voor alle medewerkers, niet alleen voor de directie, en is ongeacht de aard, omvang en duur van de arbeidsovereenkomst. Uiteraard belonen wij om talent aan te trekken en te behouden, met als randvoorwaarde een beheerste en integere bedrijfsvoering gericht op de lange termijn. Het beloningsbeleid wordt periodiek geëvalueerd, getoetst en aangepast aan de geldende wet- en regelgeving. De RvC van Brand New Day is eindverantwoordelijk voor het beloningsbeleid en voor toezicht op de uitvoering daarvan. De RvC heeft uit haar midden een benoemings- en beloningscommissie ingesteld die de besluitvorming in de RvC op het gebied van beloning voorbereidt. De directie is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het beloningsbeleid. De beloning van de directie wordt vastgesteld door de aandeelhouders van Brand New Day.

In het beloningsbeleid wordt onderscheid gemaakt tussen vaste en variabele beloning. De vaste beloning bestaat uit het vaste salaris en een pensioenregeling (uiteraard zo'n toppensioen van onszelf). Alleen wanneer het noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie krijgen medewerkers een auto van de zaak (denk bijvoorbeeld aan accountmanagers).

Een beperkt aantal medewerkers dat een commerciële target heeft, krijgt een variabele beloning. Deze beloning is nooit meer dan 20% van hun vaste beloning en wordt voor 50% gebaseerd op niet-financiële criteria. Operationele, administratieve, controlerende en tweedelijnsfuncties kennen geen variabele beloning. Ook niemand in de directie krijgt een variabele beloning. Het toekennen van een variabele beloning is een discretionaire bevoegdheid van de directie of de aandeelhouders. In bepaalde omstandigheden is er de mogelijkheid om een variabele beloning die is toegekend op basis van onjuiste gegevens terug te vorderen.

Het spreekt voor zich dat niemand binnen Brand New Day € 1 miljoen (laat staan meer) verdiende in 2019. Zelfs geen twee ton of meer, maar we moeten in dit verslag verplicht iets over dat miljoen melden. Lijkt ons dat voor de periode 2020 tot 2030 ook niemand € 1 miljoen of meer gaat verdienen, maar dat leest u in de jaarverslagen van de komende 10 jaar precies terug.

Vooruitkijkend naar 2020

Wij zien veel potentie in de markt voor fiscale spaarproducten. Wij verwachten in 2020 op die markten ons marktaandeel verder te vergroten en ons productaanbod op dat gebied verder te verfijnen. Om deze groeipotentie niet te belemmeren, verwachten wij in 2020 of 2021 additionele financiering nodig te hebben om het eigen vermogen van de Bank verder te vergroten.

Een belangrijk project in 2020 is de migratie van onze particuliere klanten naar de Bank. Alhoewel de klanten er met de rekeningen van de Bank op vooruit gaan, weten wij uit ervaring dat het omzetten van een rekening altijd de nodige vragen oproept en ondersteuning vraagt. Wij gaan er uiteraard voor zorgen dat onze Klantenservice en Operations daar klaar voor zijn.

Om de groeiambitie te realiseren, automatiseren we alle processen en diensten (producten) zo goed mogelijk. Door schaalgrootte, efficiency, een hoge automatiseringsgraad en lage directe kosten kunnen wij onze propositie waarmaken. Dankzij de hoge mate van automatisering verwachten we onze beoogde groei te kunnen bewerkstelligen met slechts een beperkte groei in aantal medewerkers.

En tenslotte gaan we in 2020 verhuizen naar een grotere ruimte. Brand New Day is zo hard gegroeid dat we uit ons huidige kantoor barsten. Ver weg gaan we niet: we gaan in ons huidige pand van de 3e naar de 6e verdieping, waar we twee keer zoveel ruimte krijgen en dus weer een behoorlijke tijd door kunnen groeien.

Dank

Elk jaar beginnen we deze afsluitende alinea aan de aandeelhouders met de zin 'Onze klanten zijn belangrijker dan jullie'. Dat menen we. En dat weten onze aandeelhouders ook. Ze staan achter onze strategie: éérst zorgen voor onze klanten, dan komt het uiteindelijk ook wel goed met de aandeelhouders.

Graag willen wij dus allereerst onze klanten bedanken voor het vertrouwen dat zij in Brand New Day stellen. Ook willen wij graag alle onafhankelijk adviseurs bedanken voor de prettige samenwerking van het afgelopen jaar. En natuurlijk willen wij alle Brand New Day'ers enorm bedanken voor wéér een turbulent jaar. We weten het: het kan hier ook nooit eens normaal. Er is hard gewerkt en hard gelachen. Dank daarvoor!

Het bestuur

Kalo Bagijn en Thierry Schaap