

Algemene Voorwaarden Kendu januari 2019

Over Kendu

Kendu is een handelsnaam en merk van ABN AMRO Bank N.V. Sluit je een overeenkomst met Kendu? Dan sluit je dus een overeenkomst met ABN AMRO Bank N.V. (ABN AMRO). ABN AMRO is gevestigd te Amsterdam, aan de Gustav Mahlerlaan 10, postcode 1082 PP. ABN AMRO heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V. (DNB). ABN AMRO kan optreden als beleggingsonderneming. De bank is als beleggingsonderneming opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Het nummer van ABN AMRO in het handelsregister KvK Amsterdam is: 34334259. Het btw-identificatienummer van ABN AMRO is: NL 820646660B01.

Nederlandse taal en Nederlands recht

Kendu gebruikt de Nederlandse taal in de communicatie met klanten. Dus ook de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu en de Algemene Voorwaarden Kendu zijn in het Nederlands. Is er een vertaling van een van deze documenten? Dan is altijd de Nederlandse versie leidend. Het Nederlands recht geldt.

Begrippenlijst

App: applicatie die je op jouw apparaat (bijvoorbeeld tablet of telefoon) installeert en waarmee jij Kendu kan gebruiken. Je kunt de app downloaden in de appstore op jouw toestel.

Bandbreedte: Kendu belegt voor jou volgens jouw risicoscore. Daarbij kan Kendu iets meer risico nemen en iets minder risico nemen dan jouw risicoscore. Dit heet de bandbreedte.

Beleggingsfonds: bij een beleggingsfonds wordt jouw geld belegd samen met het geld van andere beleggers die deelnemen in dat fonds. Een beleggingsfonds belegt in bijvoorbeeld aandelen of obligaties. Lees meer over wat een beleggingsfonds is in de Informatiebrochure Kendu.

Beleggingsportefeuille: jouw beleggingsportefeuille bestaat uit al jouw beleggingsfondsen op jouw beleggingsrekening bij Kendu.

Beurs: elke beurs of handelsplaats waarop Kendu orders voor jou uitvoert of door anderen laat uitvoeren.

Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu: de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu is de door jou met Kendu gesloten overeenkomst om te kunnen beleggen bij Kendu. De Algemene Voorwaarden Kendu horen bij deze overeenkomst. Je sluit de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu met ABN AMRO, omdat Kendu een handelsnaam en merk is van ABN AMRO.

Kendu beleggingsrekening: jouw beleggingsrekening bij Kendu. Kendu beheert het vermogen op jouw beleggingsrekening.

Kendu spaarrekening: jouw spaarrekening gekoppeld aan jouw beleggingsrekening bij Kendu. Deze spaarrekening heeft bepaalde beperkingen. Zo kun je er geen normale betalingen van doen en krijg je geen bankpas.

Risicoscore: de risicoscore volgt uit jouw antwoorden op de vragen in de app. Jouw risicoscore bepaalt met welk risico Kendu voor jou belegt. Je kunt zelf een lagere risicoscore kiezen. Je kunt geen hogere risicoscore kiezen.

Tegenrekening: jouw gewone betaalrekening. Dit moet een betaalrekening op jouw naam zijn bij een Nederlandse bank. Vanaf deze betaalrekening boek jij geld over naar jouw Kendu spaarrekening. Of andersom, vanaf jouw Kendu spaarrekening boek jij geld over naar deze betaalrekening. Je kunt alleen jouw betaalrekening gebruiken om geld over te boeken van en naar jouw Kendu spaarrekening. Deze betaalrekening heb je niet met een of meer andere personen.

Werkdag: Kendu is bereikbaar op werkdagen. Maandag tot en met vrijdag zijn werkdagen. Kendu is een handelsnaam en merk van ABN AMRO. Kendu houdt daarom rekening met de openingstijden van de kantoren van ABN AMRO. Zijn de kantoren van ABN AMRO in Nederland gesloten op een van de dagen maandag tot en met vrijdag? Dan is dat geen werkdag.

In deze Algemene Voorwaarden Kendu lees je het volgende:

- 1 Inleiding
- 2 Orderuitvoering
- 3 Aansprakelijkheid en veiligheid
- 4 Bewaring van beleggingsfondsen
- 5 Kosten
- 6 Informatieverstrekking
- 7 Spaarrekening bij Kendu
- 8 Klachtenprocedure
- 9 Overige onderwerpen

1. Inleiding

1.1. In welke documenten staan de regels die gelden voor vermogensbeheer bij Kendu?

1. De regels die gelden voor vermogensbeheer bij Kendu staan in de volgende documenten:

- **Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu**
Om te kunnen beleggen bij Kendu moet je deze overeenkomst ondertekenen.
- **Algemene Voorwaarden Kendu**
Dat zijn deze voorwaarden. Die gelden voor het vermogensbeheer door Kendu.
- **Informatiebrochure Kendu**
Hierin lees je algemene informatie over de risico's van beleggen en wat beleggingsfondsen zijn.

- **Beleid over uitvoering van orders van ABN AMRO Bank N.V.**
In dit beleid staat hoe Kendu orders namens jou uitvoert.
- **Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.**
Hierin staan de basisregels die gelden voor alle diensten en producten die je van ABN AMRO afneemt of af kunt nemen. Deze regels gelden, omdat Kendu een handelsnaam en merk is van ABN AMRO.
- **Samenvatting van het beleid van ABN AMRO Bank N.V. over belangenconflicten**
In deze samenvatting lees je wat belangenconflicten zijn en hoe ABN AMRO (en dus Kendu) daarmee omgaat.

2. Alleen hiervoor genoemde documenten gelden voor vermogensbeheer bij Kendu. Andere documenten, zoals de Voorwaarden Beleggen ABN AMRO, gelden NIET voor vermogensbeheer bij Kendu.

1.2. Welke voorwaarden gaan voor bij tegenstrijdige regels?

1. Staat er over hetzelfde onderwerp iets in verschillende documenten? Dan kan het zijn dat deze regels elkaar tegenspreken. Dit noemen we tegenstrijdige regels. Voor beleggen bij Kendu geldt dan het volgende:

- de Algemene Voorwaarden Kendu gaan voor de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.;
- de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu gaat voor de Algemene Voorwaarden Kendu en de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.

2. Vindt een rechter dat een regel onredelijk bezwarend is of in strijd is met de redelijkheid en billijkheid? Dan blijft deze regel gelden, maar alleen nog voor zover die regel wel redelijk en billijk is en niet onredelijk bezwarend. Hierbij geldt dat voor de uitleg van die regel zo veel mogelijk rekening moet worden gehouden met het doel en de strekking van de oorspronkelijke regel. De andere regels van de Algemene Voorwaarden Kendu blijven gewoon geldig.

1.3. Wat gebeurt er als Kendu de Algemene Voorwaarden Kendu, de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu of Informatiebrochure Kendu wijzigt?

1. Kendu kan deze voorwaarden en de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu wijzigen door deze aan te passen aan:

- technologische ontwikkelingen;
- veranderingen in het recht. Bijvoorbeeld in wet- en regelgeving;
- veranderingen in uitleg of toepassing van het recht of een zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit;
- verandering van het aanbod van producten en diensten of (werk)processen van Kendu; of
- elke andere verandering van omstandigheden of opvattingen die maakt dat Kendu een redelijk belang bij de wijziging heeft.

2. Kendu kan deze mogelijkheid om te wijzigen ook gebruiken om kosten aan jou in rekening te brengen door de veranderingen of ontwikkelingen waaraan Kendu de voorwaarden aanpast. Kendu kan ook de bestaande kosten wijzigen. Welke kosten Kendu in rekening brengt, lees je in artikel 5 (*Kosten*).

3. Kendu kan deze wijzigingsmogelijkheid niet gebruiken voor wijzigingen die in totaal het evenwicht tussen jouw rechten en de rechten van Kendu aanzienlijk en ongerechtvaardigd in jouw nadeel verstoren.

4. Kendu zal de wijzigingen minimaal 30 dagen voor de datum waarop zij gaan gelden aan jou doorgeven. Kendu geeft ook aan vanaf welke datum de nieuwe voorwaarden gaan gelden.

5. Een wijziging van de voorwaarden hoeft Kendu niet altijd 30 dagen van tevoren bekend te maken. Namelijk als een wijziging van de voorwaarden het gevolg is van:

- een aanwijzing of opdracht van een toezichthouder, zoals De Nederlandsche Bank (DNB) of de Autoriteit Financiële Markten (AFM);
- een uitspraak van een rechter, klachtencommissie of geschillencommissie; of
- een wettelijke regel.

6. Kendu maakt alle belangrijke wijzigingen van de voorwaarden bekend door een persoonlijk bericht aan jou via de app of e-mail. Kendu kan in het persoonlijk bericht verwijzen naar de plaats waar je de gewijzigde voorwaarden digitaal kunt lezen en opslaan. Een wijziging van de voorwaarden die geen belangrijke verandering met zich brengt, kan Kendu bekendmaken door een algemeen bericht op de website, via de app of via e-mail.

1.4. Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met een wijziging van de Algemene Voorwaarden Kendu of de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu?

Heb je bezwaar tegen de wijziging van deze voorwaarden of de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu? Dan mag je dit tot de datum dat de wijziging gaat gelden, in een e-mail aan Kendu bekendmaken (kendu@nl.abnamro.com). In de e-mail moet je duidelijk aangeven dat je de wijziging niet accepteert. Nadat Kendu jouw e-mail heeft ontvangen en verwerkt, stopt Kendu de vermogensbeheerdienstverlening aan jou. Jij ontvangt hiervan een bevestiging. Hiermee stopt de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu.

2. Orderuitvoering

2.1. Hoe voert Kendu orders uit?

1. ABN AMRO heeft een beleid vastgesteld over hoe zij orders namens jou uitvoert. Dit lees je in het beleid van ABN AMRO over de uitvoering van orders. Dit beleid kun je vinden op de website. Dit beleid geldt ook voor Kendu. In dit beleid zijn de werkwijze en regels vastgelegd om orders uit te voeren met het best haalbare resultaat. Kendu houdt hierbij onder meer rekening met de kosten en de snelheid waarmee Kendu orders uitvoert. Bij de meeste orders zijn de kosten het belangrijkste.

2. Kendu kan jouw orders zelf uitvoeren of door anderen laten uitvoeren.

3. Aansprakelijkheid en veiligheid

3.1. Wanneer is Kendu aansprakelijk?

1. Kendu is alleen aansprakelijk voor het vermogensbeheer van Kendu als jij schade hebt door een fout waarvoor Kendu verantwoordelijk is. Dat noemen we een toerekenbare tekortkoming. Kendu is niet aansprakelijk bij overmacht. En Kendu is niet aansprakelijk in alle gevallen waarvan in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. of de Algemene Voorwaarden Kendu is bepaald dat Kendu hiervoor niet aansprakelijk is.

2. Kendu is in het bijzonder niet aansprakelijk voor schade die je lijdt door maatregelen die Kendu neemt op basis van:

- een wijziging in de wettelijke regels;
- een aanwijzing van een toezichthouder;
- een voorschrift van een beurs; of
- bijzondere omstandigheden.

3. Kendu is ook niet aansprakelijk:

- als een ander die Kendu heeft ingeschakeld voor de bewaring van jouw beleggingen, de bewaaractiviteiten niet goed uitvoert. Behalve als Kendu deze ander niet met zorg heeft gekozen; of
- als een andere partij die die ander op haar beurt weer heeft ingeschakeld, de bewaaractiviteiten niet goed uitvoert.

4. Kendu zorgt ervoor dat de voorzieningen van Kendu voor het vermogensbeheer goed werken. Bijvoorbeeld de apparatuur, programmatuur, systemen, infrastructuur en netwerken. Maar Kendu garandeert niet dat deze voorzieningen doorlopend actief en storingsvrij zullen zijn. Kendu streeft ernaar om onderbrekingen of storingen zo veel mogelijk te voorkomen, als Kendu hier zelf voor kan zorgen. Kendu zal altijd proberen een onderbreking of storing zo snel mogelijk op te lossen. Is er een onderbreking of storing in de voorzieningen van anderen dan Kendu? Bijvoorbeeld in de systemen van een beurs? Dan kan Kendu daar niets aan doen en is Kendu daarvoor niet aansprakelijk.

3.2. Veiligheid

Kendu doet er zoveel mogelijk aan om te zorgen dat de app veilig is, maar kan dat niet garanderen. Je moet er ook zelf voor zorgen dat jouw toestel (bijvoorbeeld tablet of telefoon) waarop je de app hebt geïnstalleerd, goed beveiligd is en blijft. Dit betekent bijvoorbeeld dat je updates van je besturingssysteem altijd moet installeren wanneer deze beschikbaar zijn.

Ook moet je ervoor zorgen dat andere personen geen toegang hebben tot jouw toestel. Daarnaast moet je ervoor zorgen dat je wachtwoord voor de app geheim blijft. Ook moet je ervoor zorgen dat je toestel beveiligd is. Dit kun je doen door een vorm van toegangsbeveiliging in te stellen, zoals een toegangscode. Kendu is niet aansprakelijk voor schade die je lijdt als jij je niet aan deze regels hebt gehouden.

4. Bewaring van beleggingsfondsen

4.1. Bewaart Kendu mijn beleggingsfondsen?

1. Kendu zorgt voor de bewaring van jouw beleggingsfondsen. Meestal laat Kendu dit door of via anderen doen, zoals andere Nederlandse en buitenlandse banken of bewaarbedrijven. Kendu kiest met zorg die anderen die jouw beleggingsfondsen bewaren. Dit is altijd voor jouw rekening en risico. Dit is ook het geval als Kendu jouw beleggingsfondsen op naam van Kendu bij een ander bewaart.

4.2. Vallen mijn beleggingsfondsen in het vermogen van Kendu?

1. Kendu bewaart jouw beleggingsfondsen zo, dat deze producten niet in het vermogen van Kendu en dus ABN AMRO vallen. Hierdoor maken deze beleggingsfondsen geen deel uit van de boedel van ABN AMRO bij een eventueel faillissement van ABN AMRO. Hierdoor gaan jouw beleggingsfondsen niet mee in het faillissement van ABN AMRO als ABN AMRO failliet gaat.

2. Om ervoor te zorgen dat jouw beleggingsfondsen niet in het vermogen van Kendu vallen, geldt de Wet giraal effectenverkeer. Door deze wet vallen deze beleggingsfondsen niet in het vermogen van Kendu.

4.3. Wat is het gevolg van problemen met een ander die mijn beleggingsfondsen bewaart?

1. Komt een ander die jouw beleggingsfondsen bewaart, afspraken niet na? Of gaat die ander failliet? Dan kun jij misschien niet al jouw beleggingsfondsen terugkrijgen. Dit is ook het geval als die ander jouw beleggingsfondsen op een rekening administreert samen met de beleggingsfondsen van andere klanten van Kendu (via een zogenoemd omnibusaccount).

2. In sommige landen kan die ander jouw beleggingsfondsen niet van zijn eigen beleggingsfondsen onderscheiden. Komt die ander beleggingsfondsen tekort? Dan krijg je misschien niet al jouw beleggingsfondsen terug.

3. Worden jouw beleggingsfondsen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) bewaard? Dan kunnen de regels die gelden om jouw beleggingsfondsen te bewaren anders zijn dan die in Nederland. De EER bestaat uit de landen van de Europese Unie, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein.

5. Kosten

5.1. Welke kosten moet ik betalen als ik beleg bij Kendu?

1. Voor het vermogensbeheer door Kendu betaal je een all-in tarief.
2. Kendu maakt de belangrijkste kosten voor vermogensbeheer door Kendu bekend:
 - op de website van Kendu; of
 - in de app van Kendu.

All-in tarief

In het all-in tarief zijn alle kosten verwerkt die Kendu maakt. Het gaat daarbij om:

- het beheer van jouw beleggingsportefeuille;
- de administratie van jouw beleggingsportefeuille;

- alle andere beleggersinformatie die hoort bij de manier waarop je belegt; en
- de transactiekosten voor de koop en verkoop van beleggingsfondsen.

Een aantal kosten valt niet onder het all-in tarief. Welke kosten dit zijn, staat in dit artikel beschreven onder de kopjes 'Belastingen en inhoudingen', 'Andere kosten' en 'Productkosten'.

Belastingen en inhoudingen

Het gaat hierbij om de volgende belastingen en inhoudingen:

- Buitenlandse belastingen die je voor sommige buitenlandse beleggingsfondsen moet betalen. Zoals bij de koop of ontvangst van beleggingsfondsen uit Engeland en Ierland (zogenoemde 'stamp duty') en uit Frankrijk, België en Italië (zogenoemde 'Financial Transaction Tax').
- Btw die je betaalt over het vermogensbeheer.

Andere kosten

Daarnaast betaal je soms andere kosten. Dat zijn kosten die niet in het all-in tarief zitten. Je betaalt die kosten apart. Het gaat hierbij om kosten voor administratieve werkzaamheden waarvoor je opdracht hebt gegeven. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om kosten voor een waarde-overzicht van jouw beleggingsportefeuille op basis van successiekoersen.

Productkosten

Beheerders van beleggingsfondsen berekenen beheerkosten. Deze kosten betaal je niet direct, maar worden in mindering gebracht op het rendement van het beleggingsfonds. Deze kosten hebben dus impact op jouw rendement.

5.2. Wat zijn de totale kosten van beleggen?

Als je gaat beleggen, betaal je dus kosten die je rechtstreeks aan Kendu betaalt, eventuele belastingen en eventuele productkosten. Dit noemen we de totale kosten van beleggen. Je ontvangt ten minste jaarlijks een kostenoverzicht van jouw beleggingsportefeuille met daarin jouw totale kosten van beleggen.

5.3. Wijziging van de kosten die je aan Kendu betaalt

1. Kendu kan de kosten die je aan Kendu betaalt, alleen wijzigen en aanvullen als gevolg van:

- technologische ontwikkelingen;
- veranderingen in het recht. Bijvoorbeeld in wet- en regelgeving;
- veranderingen in uitleg of toepassing van het recht of een zienswijze van een toezichthouder of andere autoriteit;
- verandering van het aanbod van producten en diensten van Kendu of van haar (werk) processen. Denk aan modernisering, herinrichting of stroomlijning daarvan; of
- elke andere verandering van omstandigheden of opvattingen die maakt dat Kendu een redelijk belang bij de wijziging heeft. Denk hierbij aan:
- bedrijfseconomische omstandigheden, zoals ontwikkelingen op de geld- en kapitaal-

markt, een verandering in de concurrentiepositie van Kendu of van haar verdienmodel.

- wijzigingen van de kosten die andere partijen aan Kendu in rekening brengen voor bepaalde dienstverlening van Kendu, bijvoorbeeld de kosten van bewaarbedrijven.

Voor andere tariefs- of kostenwijzigingen in jouw nadeel mag Kendu deze wijzigingsbevoegdheid niet gebruiken. De kosten onder de kopjes 'Belastingen en inhoudingen' en 'Productkosten' zijn geen kosten die je aan Kendu betaalt. Deze kosten kunnen altijd wijzigen.

2. Kendu zal de wijzigingen van de kosten die je aan Kendu betaalt, minimaal 30 dagen voor de datum waarop zij gaan gelden aan jou melden. Kendu zal ook aangeven vanaf welke datum de nieuwe kosten gelden.

3. Kendu maakt een wijziging van de kosten die je aan Kendu betaalt, bekend via de website of via de app.

4. Voor alle kosten die je aan Kendu moet betalen voor beleggen, stuurt Kendu jou een betaalverzoek. Dit kan Kendu via Tikkie doen.

5. Heb je bezwaar tegen de wijziging van de kosten, dan mag je tot de ingangsdatum van de wijziging dit in een e-mail aan Kendu bekendmaken (kendu@nl.abnamro.com). In de e-mail moet je duidelijk aangeven dat je de gewijzigde kosten of nieuwe kosten niet accepteert. Nadat Kendu jouw e-mail heeft ontvangen en verwerkt, stopt Kendu de vermogensbeheerdienstverlening aan jou. Jij ontvangt hiervan een bevestiging. Hiermee stopt de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu.

6. Informatieverstrekking

6.1. Hoe stuurt Kendu mij informatie en wat moet ik doen als ik het er niet mee eens ben?

1. Kendu stuurt persoonlijke informatie altijd elektronisch en nooit per post, omdat dit past bij de dienstverlening van Kendu aan jou.

2. Kendu stuurt jou persoonlijke informatie via de app of e-mail. Heb je een persoonlijk bericht gekregen in de app? Dan stuurt Kendu jou hierover altijd een e-mail. Het bericht in de app kun je vinden in je documentenoverzicht.

3. Heb je een e-mail gekregen dat er een bericht klaar staat in de app? Dan open en lees je dit bericht in de app zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 2 weken nadat de e-mail door Kendu is verstuurd.

4. Heb je persoonlijke informatie van Kendu ontvangen? En ben je het niet eens met de inhoud van die informatie? Dan moet je dat binnen 1 maand na ontvangst aan Kendu per e-mail laten weten. Doe je dit niet? Dan betekent dit dat je akkoord bent met die inhoud.

5. Kendu kan algemene informatie over haar dienstverlening op de website van Kendu plaatsen. Hiervoor geef je Kendu toestemming.

6.2. Wanneer krijg ik een overzicht van mijn beleggingen?

1. Je krijgt van Kendu minimaal één keer per kwartaal een overzicht. In dit overzicht staat:

- hoeveel jouw beleggingsportefeuille waard is; en
- hoe jouw beleggingsportefeuille is samengesteld.

Voor de waarde in het overzicht kijkt Kendu naar de laatst bekende slotkoersen van jouw beleggingsfondsen van dat kwartaal.

2. De kwartaaloverzichten krijg je via jouw documentenoverzicht in de Kendu app.
3. Je kunt altijd via de app kijken hoe jouw vermogen zich ontwikkelt en of je ambities nog haalbaar zijn.
4. Kendu verwacht van jou dat je kijkt minimaal één keer per kwartaal in de app om te controleren hoe het met jouw vermogen gaat.
5. Naast het overzicht kun je ook een beleggingsnota van Kendu krijgen van iedere koop of verkoop van een beleggingsfonds voor jou door Kendu. Je ontvangt deze beleggingsnota in jouw documentenoverzicht in de app. Je moet dit wel zelf aan Kendu vragen door een e-mail te sturen naar Kendu. Het kan zijn dat je hiervoor moet betalen aan Kendu.

7. Spaarrekening bij Kendu

7.1. Jouw spaarrekening

1. Als je gaat beleggen bij Kendu, heb je een spaarrekening bij Kendu nodig.
2. Voor het openen van de spaarrekening betaal je geen kosten.
3. Voor het openen en het gebruik van de spaarrekening is een tegenrekening nodig.
4. Inleggen op jouw spaarrekening doe je door een bedrag in euro over te boeken van jouw tegenrekening naar jouw Kendu spaarrekening.
5. Opnemen doe je door een bedrag van jouw Kendu spaarrekening over te boeken naar jouw tegenrekening.
6. Om je geld te laten beleggen door Kendu, leg je geld in op je Kendu beleggingsrekening, vanaf je Kendu spaarrekening. Kendu belegt dit bedrag vervolgens voor je, normaal gesproken binnen 5 werkdagen.
7. Als je Kendu de opdracht geeft om een deel van je beleggingsfondsen te verkopen, verkoopt Kendu deze beleggingsfondsen normaal gesproken binnen 5 werkdagen. Nadat Kendu de beleggingsfondsen voor jou heeft verkocht, zal Kendu de opbrengst hiervan overboeken naar jouw Kendu spaarrekening.

7.2. Rente op jouw spaarrekening

1. Je ontvangt mogelijk rente.
2. De rentepercentages op de Kendu spaarrekening staan niet vast. Kendu kan deze altijd wijzigen. De actuele rentepercentages kun je vinden op de Kendu website of kun je bij Kendu opvragen.
3. Kendu berekent jouw rente over de dagen dat jouw spaargeld op de Kendu spaarrekening heeft gestaan.
4. Het maximale saldo waarover je rente ontvangt, is EUR 1.000.000.
5. Kendu schrijft dan jouw rente met datum 31 december, 31 maart, 30 juni en 30 september bij op jouw Kendu spaarrekening. Voor jou is de rente na een werkdag na deze data zichtbaar en beschikbaar.

7.3. Stoppen van jouw spaarrekening

1. Jouw spaarrekening stopt automatisch als de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu stopt. Staat er nog geld op jouw spaarrekening? Dan boekt Kendu dat over naar jouw tegenrekening. Is het niet mogelijk om naar jouw tegenrekening over te boeken? Dan zal Kendu jouw spaargeld bewaren op een rekening van Kendu zelf. Over dit spaargeld ontvang je geen rente.
2. Voor het stoppen van de spaarrekening betaal je geen kosten.
3. Jij kunt de spaarrekening niet stoppen zolang je je vermogen laat beheren door Kendu.
4. Als jouw spaarrekening is gestopt, ontvang je jouw rente in de eerste helft van de volgende maand op jouw tegenrekening.
5. Als jouw spaarrekening is gestopt, kan Kendu geen opdrachten meer uitvoeren voor deze rekening.

8. Klachtenprocedure

8.1 Hoe en waar kan ik klachten doorgeven?

1. Kendu doet haar best om jou zo goed mogelijk van dienst te zijn. Heb je toch een klacht? Geef dit dan direct door aan Kendu. Kendu zal jouw klacht dan onderzoeken.
2. Je kunt jouw klacht doorgeven door een e-mail te sturen aan Kendu.
3. Heb je een klacht over hoe Kendu jouw vermogen voor jou beheert? Dan moet je die klacht zo snel mogelijk aan Kendu bekend maken. Kendu kan dan maatregelen nemen. Ben je niet tevreden over de maatregelen die Kendu neemt? Dan kan je in het uiterste geval de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu opzeggen.

8.2 Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met het antwoord van Kendu?

Ben je het niet eens met het antwoord op jouw klacht, dan kun je in beroep gaan. Je kunt dit doen door jouw klacht te sturen naar de afdeling Klachtenmanagement van ABN AMRO. Dit betekent dat je ABN AMRO vraagt om jouw klacht nogmaals te beoordelen. Noem in jouw beroep de volgende punten:

- omschrijving van jouw klacht
- jouw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- jouw rekeningnummer

Stuur ook scans of kopieën van de informatie mee als dit jouw klacht duidelijker maakt. Je kunt het sturen naar:

ABN AMRO Bank N.V.

Afd. Klachtenmanagement (HQ1125)

Postbus 283

1000 EA Amsterdam

of

Per e-mail naar klachtenmanagement@nl.abnamro.com

Nadat onze afdeling Klachtenmanagement jouw brief of e-mail heeft ontvangen, stuurt deze jou een e-mail. Hierin staat de datum waarop je een antwoord op jouw klacht ontvangt. In dat antwoord reageert ABN AMRO op jouw klacht.

8.3 Wat kan ik doen als ik daarna nog steeds niet tevreden ben?

Je kunt jouw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke organisatie die klachten van consumenten behandelt over financiële producten en diensten. Dit moet je doen binnen drie maanden na de datum van de brief van de afdeling Klachtenmanagement waarin je het definitieve antwoord hebt ontvangen. Je kunt een klachtenformulier downloaden via kifid.nl of het klachtenformulier telefonisch opvragen bij het Kifid (telefoonnummer: 070 - 333 8 999). Op de website van het Kifid vind je meer informatie over het Kifid en de reglementen van het Kifid. Hierin zie je onder meer onder welke voorwaarden het Kifid jouw klacht in behandeling kan nemen. Jouw klachtenformulier dien je online in via mijn.kifid.nl of stuur je naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93527
2509 AG DEN HAAG

Het Kifid kijkt of jij en Kendu jouw klacht via bemiddeling kunnen oplossen. Zo niet, dan legt het Kifid jouw klacht voor aan de Geschillencommissie. Je kunt er ook voor kiezen om naar de Nederlandse rechter te gaan.

9. Overige onderwerpen

9.1. In welke groep beleggers deelt Kendu jou in?

1. Kendu deelt jou in bij de groep niet-professionele beleggers. Dit betekent dat je de hoogste mate van wettelijke bescherming krijgt. Deze indeling geldt alleen voor vermogensbeheer bij Kendu.
2. Je kunt Kendu vragen om je bij de groep professionele beleggers in te delen. Je moet Kendu daarover een e-mail sturen. Kendu kan weigeren je in de groep professionele beleggers in te delen, zonder hiervoor aan jou een reden op te geven.
3. Kies je ervoor om te worden ingedeeld in de groep professionele beleggers? Dan krijg je voor een deel niet meer de bescherming die je zou krijgen als niet-professionele belegger.

9.2. Hoe gaat Kendu om met belangenconflicten bij beleggen?

1. ABN AMRO heeft beleid vastgesteld om belangenconflicten te kunnen beheersen. Dit beleid geldt ook voor Kendu. Wat belangenconflicten zijn en hoe ABN AMRO daarmee omgaat, lees je in de samenvatting van het beleid van ABN AMRO over belangenconflicten.
2. Is er toch een belangenconflict? Dan zal Kendu jou hierover informeren. Jij kunt dan bepalen wat je wilt doen.
3. Kendu kan jou over een belangenconflict informeren door:
 - een bericht op de website van Kendu;
 - een e-mail aan jou; of
 - via de app.

9.3. Wat betekent het dat ABN AMRO een pandrecht op mijn beleggingen heeft?

1. Onderteken je de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu? Dat betekent dat je een

overeenkomst met ABN AMRO sluit. Je geeft daarmee, nu en in de toekomst, aan Kendu en dus aan ABN AMRO in pand:

- alle beleggingsfondsen waarin je bij Kendu belegt. Dit gaat op de manier die staat in artikel 24 van de Algemene Bankvoorwaarden. Deze voorwaarden staan in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.;
- alle goederen die in de plaats komen van deze beleggingsfondsen en vorderingen.

Je verklaart dat je deze beleggingsfondsen, vorderingen en goederen aan ABN AMRO in pand mag geven.

2. Heb je de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu ondertekend?

Dan geef je aan Kendu en dus aan ABN AMRO ook een volmacht, waardoor ABN AMRO namens jou:

- al deze vorderingen, beleggingsfondsen en andere goederen telkens weer aan ABN AMRO kan verpanden. Dit doet ABN AMRO telkens weer ; en
- alles kan doen wat ABN AMRO nodig vindt voor deze verpandingen. Je kunt jouw volmacht niet herroepen en ABN AMRO mag jouw volmacht aan een ander geven (zogenoemd recht van substitutie).

3. Met dit pandrecht geef je ABN AMRO zekerheid voor al jouw schulden die je op enig moment aan ABN AMRO hebt. Deze verpanding heeft alleen gevolgen voor jou als je bijvoorbeeld schulden hebt bij ABN AMRO:

- waarvoor door ABN AMRO niet apart zekerheid met jou is overeengekomen; of
- waarvoor de zekerheid op enig moment te weinig dekking biedt, als je wel apart zekerheid bent overeengekomen.

Heb je geen schulden bij ABN AMRO of heb je wel voldoende dekking daarvoor? Dan kun je gewoon zelf over jouw beleggingsfondsen beschikken. Behalve als er een andere beperking is.

4. Een bijzonder kenmerk van dit pandrecht van ABN AMRO is dat het 'automatisch' ontstaat door de volmacht van jou aan ABN AMRO. Je hoeft als klant van Kendu hiervoor bijvoorbeeld niet telkens een aparte pandakte te ondertekenen. Dit is van belang om het pandrecht van ABN AMRO op een zo eenvoudig mogelijke wijze steeds te laten bestaan.

5. Lees ook artikel 24 van de Algemene Bankvoorwaarden en de toelichting daarop. Deze voorwaarden staan in de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V.

9.4. Valt jouw vermogen bij Kendu onder het beleggerscompensatie- en depositogarantiestelsel?

1. De regels van het beleggerscompensatie- en depositogarantiestelsel gelden voor ABN AMRO en dus ook voor Kendu.

2. De beleggingsfondsen op jouw beleggingsrekening vallen onder het beleggerscompensatiestelsel. Jouw spaargeld op jouw spaarrekening valt onder het depositogarantiestelsel.

3. Voor meer informatie over deze regels verwijzen wij jou naar de website van De Nederlandsche Bank (dnb.nl).

9.5. Wat gebeurt er met de Overeenkomst Vermogensbeheer Kendu bij overlijden?

1. Na jouw overlijden gaat Kendu nog maximaal 12 maanden door met het vermogensbeheer. Deze periode van 12 maanden begint op de eerste werkdag nadat je bent overleden. Kendu moet wel voldoende zijn ingelicht over jouw overlijden. Bijvoorbeeld door een rouwkaart of een officiële kopie van een akte van overlijden. Na afloop van die 12 maanden stopt Kendu met het vermogensbeheer.
2. Kendu stopt eerder met het vermogensbeheer als jouw erfgenamen daar om vragen. Jouw erfgenamen moeten dan een verklaring van erfrecht aan Kendu geven. Een verklaring van erfrecht is een document van een notaris waarin onder meer staat wie jouw erfgenamen zijn.
3. Als Kendu stopt met het vermogensbeheer, dan doet Kendu het volgende:
 - Kendu verkoopt jouw beleggingsfondsen; en
 - Kendu boekt de opbrengst van deze verkoop over van jouw spaarrekening naar jouw tegenrekening.