



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

[e-mailadres gemachtigde]

Datum

Amsterdam, 3 maart 2020

Betreft

Melding 3983

Onderwerp

Beslissing Algemeen Directeur

Tuchtrecth Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90
info@tuchtrecthbanken.nl
www.tuchtrecthbanken.nl
kvk 62964410

Geachte heer [beëdigde],

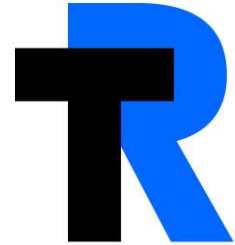
U bent bij brief van 26 september 2018 ervan op de hoogte gesteld dat de Algemeen Directeur een onderzoek naar u is gestart, omdat u mogelijk de door u op 19 mei 2015 afgelegde bankierseed hebt geschonden. De aanleiding voor dit onderzoek betrof – kort samengevat – uw eventuele betrokkenheid als leidinggevende bij het kopiëren van handtekeningen van klanten door bankmedewerkers op herstelde hypotheekadviezen (hierna: het handtekeningendossier).

Als bijlage bij voornoemde brief van 26 september 2018 zijn de stukken aan u verstrekt. U bent in de gelegenheid gesteld een reactie in te dienen. Uw gemachtigde, mr. B. de Man, heeft bij brief van 7 november 2018 een verweerschrift ingediend. Bij brief van 26 maart 2019 bent u uitgenodigd voor het geven van een mondelinge toelichting en zijn aanvullende stukken aan u verstrekt. Bij brief van 18 april 2019 heeft mr. A. Bremmer, kantoorgenoot van uw gemachtigde, aanvullende stukken ingediend. Op 24 april 2019 hebt u in aanwezigheid van mr. Bremmer een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgesteld dat bij de stukken is gevoegd. Bij brief van 8 augustus 2019 zijn door mr. Bremmer opmerkingen geplaatst bij dit gespreksverslag. Ook deze brief is bij de stukken gevoegd.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

In het kader van het handtekeningendossier zijn circa 80 bankmedewerkers tuchtrecthelijk gesanctioneerd omdat zij – kort samengevat – in 2015 en 2016 handtekeningen van klanten hebben gekopieerd op herstelde hypotheekadviezen. Zonder uitzondering zijn aan deze bankmedewerkers beroepsverboden opgelegd. De Tuchtcommissie Banken heeft daarbij onder



meer overwogen dat het kopiëren van een handtekening van een klant in alle gevallen een bijzonder ernstige schending van de gedragsregels is.

U bent in dienst bij [bank] (hierna: de bank). Op 19 mei 2015 hebt u de bankierseed afgelegd. Voor zover hier relevant hebt u de volgende posities bekleed:

1 juli 2014 t/m 31 december 2015: [functie]

1 januari 2016 t/m 31 augustus 2016: [functie]

Uit hoofde van uw functies was u onder meer verantwoordelijk voor naleving van de geldende procedures en richtlijnen gericht op een optimale risicobeheersing binnen uw afdeling. Daartoe diende u mogelijke gevaren voor zowel de organisatie (de bank) als klanten te herkennen en erkennen. U droeg voorts de zorg voor logische opbouw, inrichting en controle op de (administratieve) processen in het marktgebied, conform de geldende regelgeving en voorschriften op het gebied van zorgplicht, audit, compliance, veiligheid en risico. U diende werkprocessen te monitoren en proactief maatregelen te nemen ter voorkoming van knelpunten.

U fungeerde binnen uw district Noord-Holland Noord als '[functie]' en droeg daarmee een specifieke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de hypotheekadviezen.

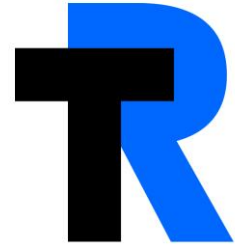
U bent in het kader van het interne onderzoek van de bank betreffende het handtekeningendossier op 7 december 2016 door afdeling [onderzoeksafdeling] gehoord.

Bij de stukken is een gezamenlijke schriftelijke verklaring van de gemachtigde van twee bankmedewerkers gevoegd. Deze verklaring heeft gedeeltelijk betrekking op u. Voorts zijn bij de stukken verklaringen gevoegd van twee andere bankmedewerkers die eveneens ten dele betrekking hebben op u.

De schriftelijke verklaring namens twee bankmedewerkers (respectievelijk bankmedewerker 1 en bankmedewerker 2) houdt – voor zover hier van belang – het volgende in:

*“Leidinggevend bij de Bank, die veel eerder begrepen dat het systeem van een tweede advies zonder effect was, zoals [beëdigde] en [bankmedewerker], hielden verweerders voor hoe te handelen. Zij droegen op om de klant naast een handtekening onder een advies ook een handtekening te laten zetten op een blanco vel, zodat later daar het eventuele herstel advies op kon worden geprint.
(...)”*

Uit het onderzoek van de Bank zou later ‘blijken’ dat het hogere personeel hier niets van zou weten, ondanks dat dit hogere personeel zo uitdrukkelijk in de ‘interviews’ met diverse verweerders was aangewezen als bekend met de methode. Dat het hogere personeel dit niet zou weten, is onmogelijk. Het knippen en plakken ging openlijk. Iedereen kan bij elkaar op de bureaus kijken. Het kopiëren gebeurde op kopieerapparaten die voor iedereen toegankelijk en



zichtbaar zijn. De methode, met kleine variaties, werd door meer dan 100 medewerkers gedurende lange tijd toegepast. Niet alleen had de leiding van de Bank de methode bedacht, maar deze ook zijn personeel waaronder verweerders voorgehouden, die weliswaar de methode vreemd vonden, maar na de uitleg van de leiding dat die voor de klanten geen enkel effect hadden, zoals opgedragen uitgevoerd. De leiding van de Bank, de Bank zelf dus, was de opdrachtgever van de methode waartegen de Bank later een melding zou doen.”

Een andere bankmedewerker (bankmedewerker 3) heeft op 23 april 2018 tegenover TRB verklaard¹:

“V: Mevrouw Verboom vraagt wat de aanleiding is geweest voor het kopiëren van de handtekeningen.

A: [bankmedewerker 3] antwoordt dat het kopiëren ontstaan is in begin 2013. Destijds hadden ze zoveel hypotheekaanvragen dat ze het eigenlijk niet aan konden. Daarnaast liet het herstel lang op zich wachten. Dit kon vaak 4 á 5 maanden duren. Vervolgens moest je dan ook nog terug naar de klant. Het hele proces duurde te lang. De leidinggevenden wilden dit anders oplossen. [Beëdigde] kwam met de oplossing door, ondanks het feit dat het dossier niet getekend hoefde te worden van de [controleafdeling], daaraan tegemoet te komen door een handtekening van de klant te vragen zodat men zeker was dat de hypotheekadviseur terug was geweest bij de klant. Destijds waren adviezen waren nog niet genummerd. Ze lieten twee originele adviezen tekenen door de klant, één werd verstuurd naar de [controleafdeling] en de ander werd achtergehouden zodat je die kon aanleveren bij de [controleafdeling] op het moment dat een hersteladvies werd uitgegeven. Op een gegeven moment merkte de [controleafdeling] dat het wel heel vlot ging en toen heeft de [controleafdeling] het nummeren van adviezen in het leven geroepen. Het dubbel tekenen was dus op advies van leidinggevenden geweest en zij was erbij toen dit werd meegedeeld. [Beëdigde] deelde het mee en hij was lid van het managementteam.”

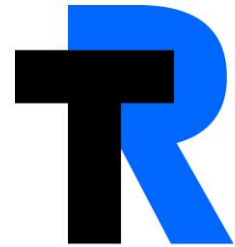
Een andere bankmedewerker (bankmedewerker 4) heeft op 13 december 2016 tegenover [onderzoeksafdeling] het volgende verklaard:

“V: Je schrijft dat de [functie] een tip heeft gegeven om de klant twee keer te laten tekenen op het laatste blad van het advies voor ontvangst. Wie was deze [functie]?”

A: Ik denk dat het [beëdigde] was. Die was ook heel betrokken om te zorgen dat wij ons werk goed konden doen. Ik vind het heel vervelend om dit te noemen. Maar ik weet gewoon dat het MT op de hoogte was. Ze zeiden niet dat we het moesten doen, maar ze gaven de tip zodat we wel die 100% kwaliteit konden krijgen, wat ook van bovenaf werd opgelegd.”

In het dossier zijn behoudens voornoemde verklaringen geen verklaringen gevoegd die specifiek betrekking hebben op u.

¹ De Algemeen Directeur gaat ervan uit dat met de naam [naam] op u wordt bedoeld.



Uw verweer

Uw verweer laat zich als volgt samenvatten.

U ontkent tijdens uw werk als [functie] en [functie] op de hoogte te zijn geweest van het kopiëren van handtekeningen van klanten door bankmedewerkers. U vernam voor het eerst in november 2016 dat de bank had geconstateerd dat handtekeningen waren gekopieerd. Op dat moment was u niet meer werkzaam als [functie], maar als [functie].

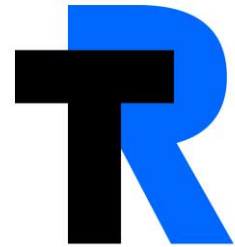
In beide functies als [functie] rapporteerden in totaal ongeveer vijftien accountmanagers aan u, van wie zeven of acht hypotheekadviezen gaven. Het was u bekend dat de procedure rond hypotheekadviezen, waarbij controles achteraf plaatsvonden, problematisch was. Hierbij speelden tijdsdruk en gebrekkige communicatie vanuit de [controleafdeling] een rol. Dit leverde frustraties op bij de adviseurs. U was ook bekend met deze frustraties. U omschrijft het als een onwerkbaar situatie. Dit hebt u aangekaart bij de [controleafdeling], bij managementteam (MT) overleggen van het district Noord-Holland Noord en bij het MT van de regio West. Er gebeurde echter niets naar aanleiding van deze aandachtvestigingen. Dat door adviseurs handtekeningen bleken te zijn gekopieerd verraste u ergens niet, maar u had dit niet kunnen voorzien. U kon zich achteraf, toen u bekend raakte met wat er was gebeurd, voorstellen dat adviseurs in de verleiding zijn geweest een handtekening te kopiëren. Als u had geweten of kunnen weten van het kopiëren van handtekeningen had u ingegrepen.

U betwist de schriftelijke verklaring namens bankmedewerkers 1 en 2 en de verklaringen van bankmedewerkers 3 en 4 en vindt het vervelend te worden geconfronteerd met verklaringen die niet waar zijn. U hebt nooit opgedragen naast een handtekening onder het advies ook een handtekening te laten zetten op een blanco vel, zodat dat later bij een hersteld hypotheekadvies kon worden gevoegd. Voor zover u weet zou geen enkele andere leidinggevende dat hebben geadviseerd. U hebt geen enkele adviseur aangezet tot het kopiëren of manipuleren van handtekeningen. U wijst er voorts op dat in deze verklaringen de nodige precisie ontbreekt. Uit de verklaringen wordt niet duidelijk wanneer u deze gestelde uitlatingen zou hebben gedaan en evenmin in welke context en setting dat zou zijn gebeurd.

Op overige namens u gevoerde verweren wordt – voor zover daartoe aanleiding bestaat – bij de beoordeling ingegaan.

Beoordeling

In uw verweerschrift hebt u betoogd dat de melding niet voldoet aan de vereisten zoals deze zijn neergelegd in art. 2.1.1. Tuchtreglement, omdat zowel dagtekening, ondertekening en onderbouwing van de melding ontbreken. Dit dient ertoe te leiden dat de Algemeen Directeur nader onderzoek achterwege dient te laten. De Algemeen Directeur verwerpt dit standpunt. Het door de Algemeen Directeur uitgevoerde onderzoek betreft een ambtshalve onderzoek en geen onderzoek naar aanleiding van een ingediende melding. De bevoegdheid tot het doen van ambtshalve onderzoek ligt besloten in art. 2.2.2.



van het Tuchtreglement. Daartoe bestond – gelet op de verzamelde stukken – voldoende aanleiding.

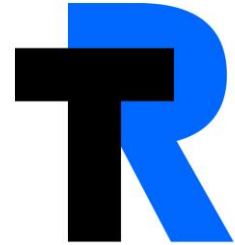
Aangezien u op 19 mei 2015 de bankierseed hebt afgelegd, beoordeelt de Algemeen Directeur in het kader van zijn onderzoek of u in de periode daarna tuchtrechtelijk verwijtbaar hebt gehandeld.

De Algemeen Directeur stelt voorop dat uit de hiervoor weergegeven verklaringen van de bankmedewerkers noch uit enig ander dossierstuk kan worden afgeleid dat u kennis droeg van het kopiëren van handtekeningen van klanten door bankmedewerkers. De verklaringen van de bankmedewerkers houden dit niet in en u ontkent dat zelf ook. Dit betekent dat u ten aanzien van het kopiëren van handtekeningen geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

De verklaringen van deze bankmedewerkers houden in dat u kennis van, en een actieve rol zou hebben gehad in, de werkwijze hypotheekadviezen tweemaal te laten tekenen om daarmee een handtekening voorhanden te hebben in het geval een hypotheekadvies moest worden hersteld. U hebt deze verklaringen – zoals hiervoor weergegeven – gemotiveerd betwist. De Algemeen Directeur is van oordeel dat indien u een actieve rol zou hebben gehad in deze onzorgvuldige werkwijze u dit tuchtrechtelijk valt aan te rekenen. Klanten van de bank zouden bij deze werkwijze immers (bijvoorbeeld bij een geschil tussen de klant en de bank over het hypotheekadvies) kunnen worden geconfronteerd met een hersteld hypotheekadvies waarvoor zij zelf niet hadden getekend, maar waaronder toch hun handtekening stond. Indien u wetenschap had gehad van deze werkwijze, had dit – gelet op de door u vervulde functie – daarom zonder enige twijfel aanleiding moeten vormen in te grijpen en deze werkwijze een halt toe te roepen.

De Algemeen Directeur is echter van oordeel dat niet voldoende aannemelijk is geworden dat u een actieve rol heeft gehad in deze werkwijze en evenmin dat u destijds op de hoogte was van deze werkwijze. De Algemeen Directeur wijst daartoe op het volgende. Ten aanzien van de schriftelijke verklaring namens bankmedewerkers 1 en 2 geldt dat niet concreet is vermeld op welke wijze u deze bankmedewerkers zou hebben opgedragen hoe te handelen. Hetzelfde geldt voor de verklaring van bankmedewerker 3. Uit de verklaring van bankmedewerker 4 volgt dat deze bankmedewerker zelf niet zeker is of u degene bent geweest die de tip heeft gegeven om de klant tweemaal te laten tekenen. Uit de verklaringen van de bankmedewerkers wordt kortom niet duidelijk waaraan zij hun kennis en/of vermoeden ontleen, terwijl in deze verklaringen voorts de nodige precisie ontbreekt. Buiten deze, door u betwiste, verklaringen bevat het dossier geen andersoortige informatie die deze verklaringen nader onderbouwen. Aan u kan gelet op het voorgaande ook in zoverre geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

De Algemeen Directeur constateert dat u in de onderzochte periode op de hoogte bent geweest van de zeer forse problemen in het hypotheekadvies-proces en ook een (formele) rol had deze problemen op te pakken en aan te kaarten. U erkent dat en u stelt dat u ook hebt getracht dit te doen, onder meer door de problemen aan te kaarten bij de [controleafdeling] en bij de managementteams van het district Noord-Holland Noord en van regio West. De Algemeen Directeur gaat –



nu het tegendeel daarvan niet is gebleken – uit van de juistheid van deze verklaring. Ondanks dat u als leidinggevende het kopiëren van handtekeningen niet hebt kunnen voorkomen en vragen kunnen worden gesteld of u wel voldoende doortastend hebt gehandeld bij uw aanpak van de bestaande problemen, is niet voldoende aannemelijk dat u in deze rol op tuchtrechtelijk verwijtbare wijze bent tekortgeschoten.

Beslissing

Gelet op het voorgaande is de Algemeen Directeur van oordeel dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat u de door u afgelegde bankierseed hebt geschonden. De Algemeen Directeur legt daarom geen klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken en seponeert de zaak. Omdat het een ambtshalve onderzoek van de Algemeen Directeur betreft, staat tegen deze beslissing geen mogelijkheid van herziening open. De beslissing is daarom definitief.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

namens de Algemeen Directeur,

mr. M. Bijleveld
jurist