



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [melder]

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 14 april 2020

Betreft

Uw melding 4471

Onderwerp

Beslissing

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

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

Geachte heer [melder],

Op 11 maart 2020 hebt u een melding over mevrouw [bankmedewerker] – directeur [afdeling] bij de [bank] [locatie] (verder: de bank) – ingediend bij Tuchtrect Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

Uw melding richt zich tegen de handelwijze van mevrouw [bankmedewerker] en houdt het volgende in. Op 27 januari 2020 hebt u bij de bank via een online formulier een klacht ingediend over mevrouw [bankmedewerker]. U ontving op die klacht geen inhoudelijke reactie. Nadat u op 24 februari 2020 een e-mail hebt verzonden aan de directie van de bank werd u diezelfde dag gebeld door mevrouw [bankmedewerker]. U bent van mening dat mevrouw [bankmedewerker] u tijdens een dit telefoongesprek onvriendelijk en niet empathisch heeft behandeld en zonder een bevredigende afhandeling de telefoon op de haak heeft gegooid. U vindt de werkwijze van mevrouw [bankmedewerker] niet integer en zorgvuldig.

Beslissing

De Algemeen Directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Ik licht dit toe.

Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.

Ten aanzien van de onderliggende feiten hangt deze melding samen met uw eerdere melding met nummer 4458. Deze melding is door de Algemeen Directeur



afgewezen. Het tegen deze beslissing door u ingediende herzieningsverzoek is door de voorzitter van de Tuchtcommissie Banken afgewezen.¹

Uit uw melding volgt dat u van mening bent dat mevrouw [bankmedewerker] zich dusdanig onfatsoenlijk zou hebben gedragen, dat zij daarmee tuchtrechtelijk verwijtbaar zou hebben gehandeld. Uit de melding en onderbouwing daarvan blijkt dat op 24 februari 2020 een telefoongesprek heeft plaatsgevonden tussen u en mevrouw [bankmedewerker]. De Algemeen Directeur gaat ervan uit dat dit gesprek heeft plaatsgevonden in reactie op uw op 27 januari 2020 ingediende klacht en uw e-mail gericht aan de directie van de bank van 24 februari 2020. U hebt dit gesprek als onprettig ervaren.

De Algemeen Directeur heeft er begrip voor dat u het gesprek als onprettig hebt ervaren. Uit de melding en onderbouwing daarvan volgt echter niet dat mevrouw [bankmedewerker] zich dusdanig onfatsoenlijk zou hebben gedragen dat haar daarvan een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Dat u dit gesprek als onprettig hebt ervaren en dat volgens u het gesprek abrupt werd beëindigd is daarvoor onvoldoende. In de melding en onderbouwing daarvan zijn voorts geen uitlatingen van mevrouw [bankmedewerker] opgenomen die op zichzelf tuchtrechtelijk verwijtbaar kunnen zijn.

De Algemeen Directeur is daarom van oordeel dat geen aanleiding bestaat om een onderzoek te starten.

Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kunt u herziening vragen aan de Voorzitter van de Tuchtcommissie. Dit verzoek dient binnen veertien dagen na dagtekening van deze brief zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of een brief sturen naar:

Tuchtrecht Banken
t.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

Als u nog vragen heeft over deze brief of de procedure, kunt u ons bereiken door te e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,
Namens de Algemeen Directeur

Mevrouw W.M. Biesbrouck
Jurist

¹ Respectievelijk beslissingen van de Algemeen Directeur van 3 maart 2020 en de voorzitter van de Tuchtcommissie Banken van 16 maart 2020.