



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[melder]

Per e-mail: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 17 juli 2019

Betreft

Uw melding 4360

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 [melder],

Op 29 mei 2019 hebt u een melding tegen [bankmedewerker 1], in 2017 werkzaam als Hoofd Bijzonder Beheer bij [bank] (hierna: de bank), ingediend bij Stichting Tuchtrect Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

Uw melding betreft de handelwijze van [bankmedewerker 1]. U hebt een zakelijke lening bij de bank en u bevindt zich in een financieel moeilijke situatie. U hebt bij de bank een voorstel gedaan om € 250.000,- af te schrijven van de zakelijk lening en tevens de rente die u voor deze lening betaalt te verlagen. Op 25 januari 2017 bent u hierover in gesprek gegaan met [bankmedewerker 1] en [bankmedewerker 2], manager Bijzonder Beheer bij de bank. Volgens u heeft [bankmedewerker 1] u tijdens dit gesprek financieel bedreigd en zou hij tevens niet bereid zijn om mogelijke oplossingen te bespreken. Hiermee heeft [bankmedewerker 1] volgens u het klantbelang niet centraal gesteld.

Ter onderbouwing van uw melding hebt u gesprekverslagen die door u zijn opgesteld inzage het gesprek met [bankmedewerker 1] op 25 januari 2017 en het gesprek met [bankmedewerker 3] – destijds directeur [bank] – op 7 februari 2017 alsmede een brief en een e-mail aan [bankmedewerker 2] toegezonden.

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.

Uit art. 2.1.1 van het Tuchtreglement Bancaire Sector volgt onder meer dat een melding een onderbouwing dient te bevatten dat de gedragingen in strijd zouden zijn met de gedragsregels. Uw melding bestaat uitsluitend uit hetgeen hierboven staat omschreven. U hebt enkel stukken toegezonden die u zelf hebt opgesteld. Uit deze stukken blijkt dat u het gesprek met [bankmedewerker 1] als zeer vervelend en onaangenaam hebt ervaren. Uit de door u toegezonden stukken volgt echter niet dat [bankmedewerker 1] u tijdens het gesprek op 25 januari 2017 bedreigd heeft. Het enkele feit dat [bankmedewerker 1] u tijdens het gesprek een andere mogelijkheid ten aanzien van de zakelijke financiering geadviseerd zou hebben dan u voor ogen had, maakt dit niet anders. Als wordt uitgegaan van de juistheid van uw melding, dan heeft [bankmedewerker 1] u tijdens het gesprek onder meer geïnformeerd over de mogelijke gevolgen van uw zakelijke financiering voor de hypotheek van uw privéwoning. De door u toegezonden stukken maken niet voldoende aannemelijk dat [bankmedewerker 1] dit op een onjuiste wijze heeft gedaan.

Gelet op het voorgaande is de Algemeen Directeur van oordeel dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat [bankmedewerker 1] u bedreigd heeft. De Algemeen Directeur acht op basis van uw melding evenmin aannemelijk dat [bankmedewerker 1] anderszins uw klantbelang niet (in voldoende mate) centraal heeft gesteld. In dit verband wijst de Algemeen Directeur erop dat medewerkers van de afdeling Bijzonder Beheer mede tot taak hebben, het financiële belang van de bank te behartigen. Een verschil van mening tussen de klant en de bank, over de te bewandelen route bij – kort samengevat – financiële moeilijkheden, brengt daarom niet op zichzelf met zich dat de betrokken bankmedewerker een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. De bank moet immers met u van mening kunnen verschillen. Aan [bankmedewerker 1] kan gelet op het voorgaande, op basis van uw melding en onderbouwing daarvan, geen persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

Voor de volledigheid wijst de Algemeen Directeur nog op het volgende. In deze tuchtrechtelijke procedure worden civielrechtelijke geschillen met de bank niet getoetst. Hiervoor is de tuchtrechtelijke procedure niet de aangewezen weg. Voor zover u het niet eens bent met het beleid van de bank inzake de rente en afschrijving op uw zakelijke lening, kunt u daarover een officiële klacht indienen bij de bank.

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 14 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:

Stichting Tucht recht 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

mr. A. Chu
jurist