

Beslissing

Beslissing d.d. 20 april 2018 ex art. 3.9.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

DE ALGEMEEN DIRECTEUR, mr. J. Brouwer,
benoemd door de Stichting Tuchtrect Banken,

KLAGER,

gemachtigden: mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. E. Govers,

tegen

[verweerder],

werkzaam geweest bij [bank],

VERWEERDER.

1. Het verloop van de procedure

1.1 Op 14 juni 2017 is namens [bank] (verder: de bank), een melding ingediend bij Stichting Tuchtrect Banken. Deze melding heeft betrekking op verweerder, voorheen werkzaam bij de bank.

1.2 Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Op 2 oktober 2017 is verweerder door klager gehoord. Het onderzoek heeft geresulteerd in een klachtrapport dat bij brief van 12 februari 2018 bij de secretaris van de tuchtcommissie is ingediend.

1.3 Bij brief van 16 februari 2018 is het klachtrapport door de secretaris van de tuchtcommissie aan verweerder gezonden en is verweerder opgeroepen voor de vergadering van 21 maart 2018. Ook klager is opgeroepen voor deze vergadering.

1.4 Op de vergadering van 21 maart 2018 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze vergadering zijn verschenen de vertegenwoordigers van klager, mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. E. Govers. Verweerder is niet verschenen.

1.5 Klager heeft op de vergadering het in het klaagschrift ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnotitie die bij de stukken is gevoegd.

2. De vaststaande feiten

Op grond van de inhoud van de gedingstukken en aan de hand van het verhandelde ter vergadering stelt de tuchtcommissie het volgende vast.

2.1 Verweerder is vanaf 10 oktober 2014 eerst als stagiair en daarna op uitzendbasis met onderbrekingen werkzaam geweest bij de bank, laatstelijk in de functie van 'Adviseur Dagelijkse Bankzaken I'.

2.2 Verweerder heeft op 4 mei 2016 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

2.3 Verweerder is vanaf de zomer van 2015 door personen uit zijn woonomgeving benaderd en bedreigd om gegevens van klanten van de bank aan hen door te geven.

2.4 Verweerder heeft op 1 juli 2016 om 10:59 uur, 11:00 uur en 11:03 uur, alsmede op 13 juli 2016 om 12:35 uur de bankrekening van een klant van de bank, (hierna: klant 1), geraadpleegd. Verweerder heeft het raadplegen van de bankrekening niet vastgelegd in het daarvoor bestemde computerprogramma.

2.5 Verweerder heeft op 15 augustus 2016 een persoon, die zich op het bankkantoor voordeed als klant 1, geholpen door een adreswijziging voor deze klant door te voeren. Hij was hieromtrent van tevoren geïnstrueerd door de personen die hem benaderd had. Verweerder wist dat de bedoeling was dat er uit naam van de klant nieuwe betaalpassen zouden worden aangevraagd.

2.6 Klant 1 heeft contact opgenomen met de bank nadat hij er achter was gekomen dat zonder zijn medeweten zijn adres was gewijzigd. Nadat verweerder hierover was benaderd door het callcenter van de bank, heeft hij op 18 augustus 2016 desgevraagd een schriftelijke melding gedaan bij de onderzoeksafdeling van de bank. Deze melding hield kort gezegd in dat op 15 augustus 2016 een persoon die zich voordeed als klant 1 op het bankkantoor is verschenen, die verweerder heeft verzocht een adreswijziging door te voeren.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

2.7 Op 21 maart 2017 heeft een andere klant van de bank, klant 2, [bank] bezocht om zijn nieuwe creditcard te activeren. Verweerder heeft in aanwezigheid van deze klant telefonisch contact opgenomen met de creditcardmaatschappij om de creditcard te activeren. De oude creditcard is ter plekke ingenomen door verweerder,

2.8 Om 10:50 uur die dag zijn met de computer-gebruikerscode van verweerder de bankrekeningen van klant 2 geraadpleegd. Met dezelfde gebruikerscode is om 11:50 uur de website van [bedrijf] bezocht. De gebruikerscode van verweerder was tot 17:59 uur aangemeld op het netwerk van de bank.

2.9 Om 18:00 uur en 18:05 uur is met een IP-adres op naam van [bibliotheek] getracht om met gebruikmaking van de creditcard van klant 2 online-aankopen te doen op de websites van [bedrijf 1] en [bedrijf 2]. De dichtst bij [bank] gelegen vestiging

van de [bibliotheek], ligt op een afstand van ongeveer 400 meter. De volgende dag is rond 9:30 uur getracht met de creditcard aankopen te doen bij [bedrijf 3] Omstreeks 10.10 uur vindt die dag het eerste computercontact van verweerder bij de bank plaats.

3. De klacht en de standpunten van partijen

3.1 De klacht houdt in dat verweerder in strijd met de gedragsregels 1, 4 en 5 van de aan de bankierseed verbonden gedragscode heeft gehandeld. Klager voert, kort samengevat, ter onderbouwing van dit standpunt het volgende aan.

3.2 Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel: Klager verwijt verweerder dat hij vertrouwelijke klantgegevens heeft doorgegeven aan derden, en dat hij misbruik van die gegevens mogelijk heeft gemaakt door een persoon die zich voordeed als klant 1 te helpen bij een adreswijziging. Hij heeft hiermee gehandeld in strijd met de interne regelgeving van de bank. Door zonder zakelijke aanleiding de rekeninggegevens te bekijken heeft hij bovendien de privacy van de klant geschonden. Daarnaast heeft verweerder volgens klager zijn geheimhoudingsplicht geschonden door vertrouwelijke bankgegevens te delen met derden. Ondanks de bedreigingen waaraan verweerder kennelijk bloot heeft gestaan, lag het op zijn weg om bij de bank te melden in welke situatie hij zich bevond. Er zijn aanwijzingen dat verweerder ook de gegevens van andere klanten dan van klant 1 heeft gedeeld met derden. Maar omdat dit plaatsvond voordat verweerder de bankierseed heeft afgelegd, is dit klachtonderdeel beperkt tot klant 1.

3.3 Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel, acht klager voldoende aannemelijk dat het verweerder is geweest die heeft geprobeerd aankopen te doen met de creditcardgegevens van klant 2. Een klant moet erop kunnen vertrouwen dat zijn persoonlijke gegevens veilig zijn bij de bank. Dit vertrouwen heeft verweerder ernstig geschaad. Hij heeft zich niet gedragen zoals van een integer bankmedewerker mag worden verwacht. Daarnaast verwijt klager verweerder dat hij niet zorgvuldig heeft gehandeld door de creditcard niet op de voorgeschreven wijze te vernietigen, althans dat hij niet alles in het werk heeft gesteld om ervoor te zorgen dat de creditcardgegevens van de klant veilig waren.

3.4 Klager heeft in het klachtrapport en ter vergadering verzocht om aan verweerder de maatregel op te leggen dat hij voor een periode van zes maanden niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector.

3.5 De standpunten van verweerder houden, kort samengevat, het volgende in.

3.6 Verweerder heeft in het gesprek met de vertegenwoordigers van klager het verwijt dat klager hem maakt onder het eerste klachtonderdeel in hoofdlijnen erkend. Hij heeft verklaard dat hij door de groep mannen aan wie hij de gegevens verstrekte werd bedreigd, onder meer met een vuurwapen. Aangifte doen bij de politie vond hij geen oplossing, omdat zijn verwachting was dat de personen iedere betrokkenheid zouden ontkennen. Verweerder heeft daarom meegewerkt, maar naar zijn zeggen wel

op zo'n manier dat alle acties zouden mislukken. Er is dan ook nooit daadwerkelijk geld verduisterd, en door het telkens mislukken van de acties is de groep personen ook opgehouden contact met hem te zoeken, aldus verweerder.

3.7 Verweerder heeft daarnaast evenwel ontkend dat hij heeft getracht aankopen te doen met de creditcard van klant 2 (het tweede klachtonderdeel). Wat betreft het vernietigen van oude creditcards heeft hij verklaard dat hij ingenomen kaarten doorknipte of dubbelvouwde en in een daarvoor bestemde bak of zak deed. Ten tijde van het gesprek met de vertegenwoordigers van klager kon verweerder zich zijn precieze handelswijze met betrekking tot de creditcard van klant 2 niet herinneren.

4. De gronden van de beslissing

4.1. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerder in strijd is met de door hem afgelegde bankierseed en de daaraan verbonden gedragscode. In deze gedragscode staat voor zover hier relevant het volgende vermeld:

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig;
4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden.
5. De bankmedewerker houdt vertrouwelijke informatie geheim.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

4.2. Door het zonder zakelijke aanleiding raadplegen van de bankgegevens van klant 1, het doorgeven van gegevens van deze klant aan derden, en het wijzigen van het adres, een en ander om verduistering/diefstal van geld mogelijk te maken, heeft verweerder gehandeld in strijd met de gedragsregels 1 en 5. Hij heeft immers vertrouwelijke informatie met derden gedeeld en alles behalve integer gehandeld. Daarnaast heeft hij zich niet gehouden aan de interne regels van de bank, en zodoende gedragsregel 4 geschonden. Artikel 1.5 van de Gedragscode van de bank houdt immers in dat een medewerker van de bank de privacy van klanten beschermt en geheimhoudingsplichten respecteert, en voorts dat een medewerker niet naar rekeningen van klanten kijkt als dat niet nodig is.

4.3. Voor wat betreft dit klachtonderdeel is de klacht gegrond.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

4.4. De tuchtcommissie kan niet met de vereiste mate van zekerheid vaststellen dat het verweerder is geweest die heeft getracht aankopen te doen met de creditcard van klant 2. De hierboven vastgestelde feiten kunnen in die richting wijzen. Maar het feit dat de eerste pogingen zijn gedaan in een bibliotheek op 400 meter afstand van de bank, slechts één minuut nadat het computeraccount van verweerder was uitgelogd uit de systemen van de bank, roept de vraag op of niet een derde (bijvoorbeeld een collega) de creditcard(gegevens) heeft gebruikt. De tuchtcommissie kan op grond van

de aangeleverde informatie deze mogelijkheid niet als denkbeeldig terzijde schuiven. Het dossier biedt eveneens onvoldoende informatie voor de vaststelling dat verweerder van dit mogelijke gebruik van de kaart door een derde op de hoogte moet zijn geweest.

4.5. Evenmin kan de tuchtcommissie met voldoende zekerheid vaststellen dat verweerder, zoals klager hem verwijt, de interne regels van de bank voor het vernietigen van ingenomen kaarten niet heeft gevolgd, of (kortweg) onzorgvuldig is geweest bij het vernietigen van de kaart. Het dossier biedt geen informatie over de wijze waarop verweerder met de kaart is omgegaan nadat hij deze had ingenomen. Daarbij komt dat het voor online-aankopen niet noodzakelijk is dat men beschikt over de fysieke creditcard. De creditcardgegevens kunnen daarvoor voldoende zijn. Uit het feit dat getracht is aankopen te doen met de creditcard volgt dus niet noodzakelijkerwijs dat de procedure voor vernietiging van de kaart niet (goed) is gevolgd door verweerder.

4.6. De tuchtcommissie zal het tweede onderdeel van de klacht dan ook ongegrond verklaren. De feitelijke grondslag voor dit klachtonderdeel is niet voldoende aannemelijk geworden.

Ten aanzien van de op te leggen maatregel

4.7. De tuchtcommissie zal aan verweerder een beroepsverbod voor de duur van zes maanden opleggen. Verweerder heeft de onderdelen 1, 4 en 5 van de gedragscode overtreden en daarbij meegewerkt aan frauduleuze handelingen, die gericht waren op verduistering/diefstal van geld van de bankrekening van de klant 1. Ook als ervan wordt uitgegaan dat verweerder zich hiertoe gedwongen voelde door bedreigingen van personen buiten de bank, had het op zijn weg gelegen om aangifte te doen bij de politie. Door mee te werken heeft hij gehandeld in strijd met de bankierseed. De tuchtcommissie acht een beroepsverbod van enige duur de enige passende maatregel.

5. De beslissing

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond** voor zover deze betrekking heeft op gedragsregel 1, 4 en 5;

legt aan verweerder de aanwijzing op dat hij gedurende een periode van **zes maanden** niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector.

Aldus beslist door mr. M. Jurgens, voorzitter, mr. J.L.S.M. Hillen en prof. dr. A.J.C.C.M. Loonen, in aanwezigheid van mr. M.E. Olthof en mr. M. Bijleveld, secretarissen.

De voorzitter is buiten staat deze beslissing te ondertekenen.

voorzitter

secretaris

Deze beslissing is aan partijen verzonden op 20 april 2018.

Ingevolge artikel 4.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerder en klager tegen deze beslissing binnen 1 maand na dagtekening van de beslissing daarvan hoger beroep instellen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.