



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[beëdigde]

per e-mail aan gemachtigde:

[e-mailadres gemachtigde]

Datum

Amsterdam, 6 februari 2020

Betreft

Melding 4327

Onderwerp

Beslissing Algemeen Directeur

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 [beëdigde],

Op 7 maart 2019 heeft [bank] (hierna: de bank) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed hebt geschonden. De bank heeft deze melding onder meer onderbouwd met een onderzoeksrapport van de afdeling [onderzoeksafdeling] van de bank. Verder heeft de bank verslagen van de met u op 3 en 12 oktober 2018 gevoerde gesprekken verstrekt.

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen Directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Bij brief van 14 november 2019 bent u over de melding geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Uw gemachtigde, mr. H.A. Groeneveld, heeft bij brief van 10 december 2019 een verweerschrift ingediend. Op 16 januari 2020 hebt u in het bijzijn van uw gemachtigde een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgemaakt dat bij de stukken is gevoegd.

De melding

De melding houdt – kort weergegeven – in dat u in strijd met de policy [naam policy] van de bank zou hebben gehandeld. Op grond van deze policy mag een bankmedewerker geen eigen bankzaken of bankzaken van privérelaties verrichten met (interne) systemen van de bank. Volgens de bank hebt u dit wel gedaan. U hebt immers voor u en uw partner nieuwe betaalpassen aangevraagd, voor uw partner in het systeem van de bank een klacht aangemaakt voor – in uw optiek – ten onrechte in rekening gebrachte kosten en uw partner een kleine klantvergoeding van € 7,50 toegekend. Verder zou u de rekeninggegevens van uzelf, uw partner, kinderen, ouders en burens hebben geraadpleegd zonder dat daartoe een zakelijke aanleiding bestond, aldus steeds de bank.



De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

U bent op 1 september 1991 bij de bank in dienst getreden. Laatstelijk was u werkzaam in de functie van [functie]. Op 15 mei 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

In de policy [naam policy] van de bank staat opgenomen dat het voor bankmedewerkers verboden is eigen bankzaken te behandelen of die voor cliënten met wie de bankmedewerker in privé een (nauwe) relatie heeft. Evenmin is het een bankmedewerker toegestaan zijn eigen rekening in te zien of de klantgegevens van iemand die de bankmedewerker kent.

In mei 2018 is uw vrouw haar portemonnee kwijtgeraakt. Als gevolg daarvan moest uw vrouw nieuwe bankpassen aanvragen. Twee daarvan moesten via [afdeling] (hierna: [afdeling]) van de bank worden aangevraagd. Tot twee keer toe is dit niet gelukt. De eerste keer kwamen de passen niet en de tweede keer bleek uw vrouw passen te krijgen met een nieuwe pincode en een activeringsbrief. Dit was echter niet de bedoeling, aangezien het een heraanvraag betrof met behoud van de pincodes. De activeringsbrief voor deze passen heeft uw vrouw nooit ontvangen.

Vervolgens hebt u op 8 juni 2018 in het banksysteem [banksysteem 1] twee nieuwe betaalpassen aangevraagd voor uw vrouw. Daarbij hebt u de eerder aangevraagde betaalpassen (vier in totaal) als vervallen geregistreerd.

Bij uw vrouw was voor de aanvraag van de nieuwe betaalpassen een bedrag van € 7,50 in rekening gebracht. Op 8 juni 2018 hebt u in het banksysteem [banksysteem 2] ten behoeve van uw vrouw hierover een klacht aangemaakt, waarbij u als oplossing een kleine klantvergoeding van € 7,50 hebt voorgesteld. In de notitie die betrekking heeft op deze klacht hebt u vermeld dat i) fouten zijn gemaakt bij het aanvragen van de nieuwe betaalpassen, ii) het kantoor direct een kleine klantvergoeding had kunnen uitvoeren, zodat de onterecht betaalde kosten allang hadden kunnen worden vergoed en iii) u alsnog een kleine klantvergoeding gaat doen van € 7,50. Vervolgens hebt u het I-formulier inzake kleine klantvergoedingen ingestuurd. Op dit formulier staat de naam van uw vrouw vermeld als [naam] (de meisjesnaam van uw vrouw). Met het indienen van dit formulier hebt u aan uw vrouw een kleine klantvergoeding toegekend en mogelijk gemaakt dat dit bedrag aan uw vrouw kon worden uitgekeerd. Op 11 juni 2018 heeft uw vrouw het bedrag van € 7,50 aan kleine klantvergoeding op haar bankrekening ontvangen.

Op 19 september 2018 hebt u opnieuw ten behoeve van uw vrouw in [banksysteem 2] een klacht aangemaakt. Deze klacht had betrekking op de credit card van uw vrouw die door de bank in plaats van als hoofdkaart als nevenkaart was geregistreerd. In de notitie over deze klacht geeft u te kennen dat de koppeling van deze credit card niet juist is geregistreerd. Deze klacht is door de bank afgewezen.



De bank heeft verder onderzoek gedaan naar uw raadplegingen. Uit dit onderzoek is gebleken dat u in de periode van 28 december 2016 tot en met 27 september 2018 in het banksysteem [banksysteem 3] meermalen uw eigen rekening, uw gezamenlijke rekening, de rekening van uw vrouw en de rekeningen van uw twee kinderen hebt geraadpleegd. In totaal hebt u in deze periode 200 schermen bekeken. U was tot uw eigen rekening, de gezamenlijke rekening en de rekeningen van uw twee kinderen gemachtigd. Tot de rekening van uw vrouw was u niet gemachtigd.

Verder hebt u in deze periode op vijf dagen de rekeninggegevens van uw ouders bekeken. Dit betrof de rekening van uw vader en de gezamenlijke rekening van uw ouders. U was tot beide rekeningen eveneens gemachtigd.

Tot slot is uit het onderzoek van de bank gebleken dat u op 11 november 2015 van twee bureaus die in uw straat woonachtig zijn, rekeninggegevens hebt geraadpleegd. Van beide bureaus betreft het één raadpleging. Op 1 december 2015 hebt u eenmaal de rekeninggegevens van een bedrijf dat in uw straat is gevestigd, bekeken.

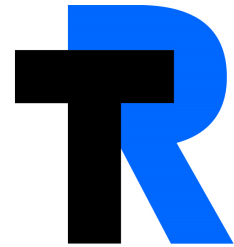
Op 29 oktober 2018 bent u door de bank op staande voet ontslagen. U hebt dit ontslag aangevochten. Hierop heeft de bank bij de kantonrechter een verzoekschrift tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst zonder toekenning van een transitievergoeding ingediend. De kantonrechter heeft dit verzoek bij beschikking van 5 juli 2019 afgewezen. De bank heeft tegen deze beslissing appel ingesteld. Tot op heden is nog geen arrest in uw zaak gewezen.

Uw verweer

Ter toelichting op uw handelen hebt u op 3 en 12 oktober 2018 bij de bank een verklaring afgelegd. Verder hebt u een verzoekschrift ingediend en op 16 januari 2020 bij Tuchtrect Banken een mondelinge toelichting gegeven. Uit uw toelichting volgt – kort samengevat – het volgende.

U hebt erkend voor uw vrouw nieuwe bankpassen te hebben aangevraagd, ten behoeve van haar twee klachten te hebben aangemaakt en haar een kleine klantvergoeding van € 7,50 te hebben toegekend. Door de problemen met de aanvraag van de nieuwe passen kon uw vrouw weken niet van haar bankpassen gebruik maken. U hebt de passen zelf aangevraagd, zodat het kon worden opgelost. Het aanvragen van nieuwe passen doet u in uw huidige functie nauwelijks, maar een enkele keer als vanwege de bezetting wordt gevraagd.

Wat de toekenning van de kleine klantvergoeding betreft hebt u zich op het standpunt gesteld dat u haar klacht op exact dezelfde wijze hebt afgehandeld als die van andere klanten. De afschrijving van € 7,50 was onterecht, omdat u een pakket had waarbij dergelijke kosten niet behoeften te worden betaald. Daarbij hebt u benadrukt dat u bij alle handelingen uw eigen gebruikerscode hebt gebruikt, waardoor u niets hebt willen verhullen. De omstandigheid dat op het I-formulier enkel de meisjesnaam van uw vrouw was ingevuld, komt doordat het systeem dat automatisch invulde.



U hebt toegegeven de rekeninggegevens van uzelf en uw familieleden te hebben bekeken. U was tot deze rekeningen gemachtigd en voor het bekijken van de rekening van uw vrouw had u haar toestemming. Deze raadplegingen deed u om een overzicht te houden van uw uitgaven. Via de schermen van de bank was dit makkelijker en sneller. U hebt in eerste instantie verklaard niet in te zien waarom dit niet zou mogen, maar later erkend dat u fout zat. Wat de raadplegingen van de rekeninggegevens van uw burens betreft hebt u gesteld dat daarvoor een zakelijke aanleiding bestond. Uw collega heeft achterhaald dat één van de raadplegingen aantoonbaar lijstwerk is geweest. De andere buur was een zakelijke klant, waardoor dat ook lijstwerk moet zijn geweest.

Verder hebt u gesteld niet bewust in strijd met de policy te hebben gehandeld, aangezien u van de exacte inhoud van de policy op de hoogte was. De e-mail waarin dit onder de aandacht werd gebracht, is slechts één keer gestuurd en daarin moest je bovendien eerst doorklikken. Het was u in algemene zin wel bekend dat dat geen bankzaken voor familieleden mochten worden gedaan. Volgens u kan deze policy niet worden beschouwd als een instructie die voor het werk bij de bank geldt als bedoeld in gedragsregel 4. Het is immers onvoldoende duidelijk of met de bank, waarnaar deze gedragsregel verwijst, wordt bedoeld op de bank waar u werkzaam bent of op het bankwezen in algemeen. U hebt gesteld dat indien van het eerste geval sprake is, hier niet slechts in abstracte zin naar dient te worden gekeken, maar ook naar onder meer het belang daarvan en of u voldoende de gevolgen bent gewaarschuwd. U meent dan ook niet tuchtrechtelijk klachtwaardig te hebben gehandeld.

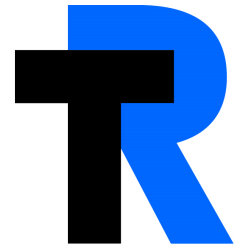
U hebt te kennen gegeven een hele stomme fout te hebben gemaakt. Omdat u door de situatie gefrustreerd was, wilde u dit snel oplossen. U realiseert zich echter dat u dit niet had mogen doen en zou dit – ook niet onder druk van derden – in het vervolg nalaten. Verder hebt u naar voren gebracht dat het arbeidsrechtelijke traject op u een enorme indruk heeft gehad.

Beslissing

Aanvraag betaalpassen, klachten en kleine klantvergoeding

U hebt met behulp van de systemen van de bank voor uw vrouw twee nieuwe bankpassen aangevraagd. Tevens hebt u ten behoeve van haar tot twee keer toe een klacht in de systemen van de bank aangemaakt. Eén van die klachten hield in dat volgens u bij uw vrouw ten onrechte voor de nieuwe bankpassen een bedrag van € 7,50 in rekening was gebracht. Vervolgens hebt u een formulier ingevuld waardoor aan uw vrouw direct een kleine klantvergoeding van € 7,50 is toegekend en door de bank kon worden uitbetaald. U hebt erkend dit te hebben gedaan.

Met uw handelwijze hebt u de systemen van de bank aangewend om de problemen die uw vrouw – en daarmee ook u zelf – met de bank had, te kunnen oplossen. U hebt immers op deze manier kunnen regelen dat uw vrouw eindelijk haar nieuwe bankpassen zou krijgen. Daarbij hebt u zelfstandig beslist dat haar een kleine klantvergoeding toekwam en ervoor gezorgd dat de bank haar dit uitbetaalde. Dit is integer noch zorgvuldig van u en daarmee in strijd met de door



u afgelegde bankierseed. U had deze kwestie niet zelf mogen afhandelen, maar aan een collega moeten overdragen. Door de kwestie zelf af te handelen en niet als iedere andere klant de geëigende weg te bewandelen, hebt uzelf en/of uw vrouw in een bevoordeelde positie geplaatst of op zijn minst de schijn hiervan gewekt. De omstandigheid dat u deze kwestie bij een andere klant op exact dezelfde wijze zou hebben afgehandeld, doet daar niet aan af. Bovendien hebt u verklaard dat deze werkzaamheden formeel niet meer binnen uw huidige functie vielen. De Algemeen Directeur merkt hierover op dat zelfs al zou dit wel het geval zijn, er voor u geen enkele aanleiding bestond dit zelf af te handelen. U of uw vrouw had, zoals iedere klant van de bank, een verzoek moeten indienen.

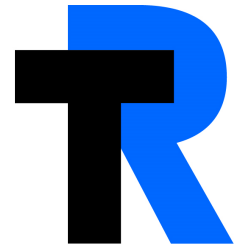
Verder hebt u met uw handelen de regels van de bank geschonden. Deze regels schrijven immers voor dat het verboden is bankzaken voor uzelf of privérelaties te doen. De policy richt zich tot de medewerkers van de bank, waardoor dit – anders dan u hebt betoogd – instructies zijn die voor het werk bij de bank gelden als bedoeld in gedragsregel 4. De omstandigheid dat u niet van deze regels op de hoogte was, kan u niet baten. Van een zorgvuldig handelende bankmedewerker mag immers worden verwacht dat hij zich verdiept in de regels die voor hem binnen de bank gelden en zich daar aan houdt. Bovendien hebt u verklaard in algemene zin bekend te zijn dat u geen bankzaken voor familieleden mocht doen. Ook hebt u over dit onderwerp van de bank een e-mail gekregen, waardoor de bank u wel degelijk op deze regel heeft gewezen. De omstandigheid dat u niet op de link in die e-mail hebt doorgedrukt, komt geheel voor uw rekening. De achterliggende reden van deze regel is overigens gelegen in het voorkomen dat bankmedewerkers eigen bankzaken kunnen doen en zich daarmee in een bevoordeelde positie plaatsen of de schijn daarvan wekken. Gezien de belangen die daarbij kunnen spelen, is het vanzelfsprekend dat de bank hierover regels heeft opgesteld. Dit betekent dan ook dat u aan deze regels mag worden gehouden en schending daarvan u een tuchtrechtelijk verwijt oplevert. Daarbij wordt nog opgemerkt dat een oordeel in een tuchtrechtelijke procedure een andere is dan in een arbeidsrechtelijke procedure.

Raadplegen eigen rekeninggegevens en familieleden

De regels van de bank schrijven verder voor dat het niet is toegestaan eigen klantgegevens of die van bekenden in te zien. Met het raadplegen van uw eigen rekeninggegevens en die van uw familieleden hebt u tevens deze regel geschonden en als gevolg daarvan gedragsregel 4 behorende bij de gedragscode. U hebt hierover verklaard dat het makkelijker was deze rekeninggegevens via de systemen van de bank te raadplegen. Dit betekent dat u ook in dit geval eveneens de systemen van de bank hebt gebruikt voor persoonlijke doeleinden. Dit is eveneens onzorgvuldig en niet integer van u en daarmee in de strijd met de door u afgelegde bankierseed.

Raadplegen rekeninggegevens bureaus

De bank meldt verder dat u tweemaal rekeninggegevens van bureaus zou hebben geraadpleegd zonder dat daartoe een zakelijke aanleiding bestond. U hebt dit betwist en verklaard dat u in het kader van lijstwerk deze rekeninggegevens moet hebben geraadpleegd. Een oud-collega heeft dit wat één raadpleging betreft



kunnen achterhalen. Gelet hierop is onvoldoende aannemelijk geworden dat voor het bekijken van deze rekeninggegevens geen zakelijke aanleiding bestond, zodat de Algemeen Directeur u ten aanzien van dit onderdeel van de melding geen tuchtrechtelijk verwijt zal maken.

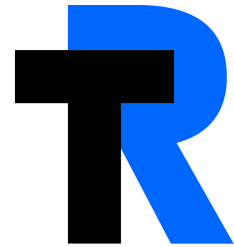
Conclusie

Het voorgaande brengt met zich dat u onzorgvuldig en niet integer hebt gehandeld (gedragsregel 1) en hebt gehandeld in strijd met de regels van de bank (gedragsregel 4) ten aanzien van de handelingen rondom de aanvraag van de bankpassen van uw vrouw en het in het systeem van de bank bekijken van de bankrekeninggegevens van uzelf en familieleden. De Algemeen Directeur ziet aanleiding u ten aanzien hiervan geen maatregel op te leggen. Hij overweegt daartoe het volgende.

De Algemeen Directeur houdt rekening met de omstandigheden waaronder u hebt gehandeld. Tot twee keer toe was getracht via de geëigende weg bij de bank nieuwe betaalpassen aan te vragen, maar dat lukte niet waardoor uw vrouw een aantal weken niet over een betaalpas kon beschikken. Vervolgens bleek bij uw vrouw voor deze passen een bedrag van € 7,50 in rekening te zijn gebracht, terwijl dat volgens u niet kon omdat u en uw vrouw gebruik maakten van een pakket dat kosteloos passen vervangt. Nu het onderzoek van de bank dit niet tegenspreekt, gaat de Algemeen Directeur uit van de juistheid van uw verklaring dat deze kosten ten onrechte bij uw vrouw in rekening zijn gebracht.

De wijze waarop de bank met de aanvraag van de nieuwe passen is omgegaan, heeft u zodanig gefrustreerd dat dat u ertoe heeft gebracht zelf met behulp van de systemen van de bank nieuwe betaalpassen voor uw vrouw aan te vragen, ten behoeve van haar klachten aan te maken en haar een kleine klantvergoeding van het ten onrechte in rekening gebrachte bedrag toe te kennen. Bij het verrichten van deze handelingen bent u telkens volledig transparant geweest. U hebt immers daarbij steeds gewerkt met gebruik van uw eigen gebruikerscode. Dit betekent dat u op geen enkele wijze hebt geprobeerd uw gedragingen te verdoezelen. Ook uit de omstandigheid dat op het I-formulier enkel de meisjesnaam van uw vrouw (en dus niet tevens uw naam) stond vermeld, volgt – anders dan de bank lijkt te stellen – niet dat u hebt geprobeerd uw handelen te verhullen. U hebt immers toegelicht dat deze naam automatisch door het systeem van de bank werd ingevuld. Deze toelichting wordt ondersteund door de omstandigheid dat in de procesbeschrijving voor het aanvragen van de kleine klantvergoeding (de beslisboom kleine klantvergoeding) als uitzondering staat vermeld dat bij een vergoeding voor een niet-[bank] klant de NAW-gegevens afzonderlijk moeten worden ingevuld. Nu deze procesbeschrijving ten aanzien van klanten van de bank niet wordt gegeven, kan er genoegzaam van worden uitgegaan dat de gegevens van die klanten vanuit het systeem automatisch op het formulier worden ingevuld.

Uit de hiervoor door beschreven handelwijze kan worden afgeleid dat u niet bewust hebt getracht op een slinkse wijze de bank geld afhandig te maken, maar enkel hebt geprobeerd uw vrouw te helpen die zelf met de aanvraag van haar nieuwe passen bij de bank niet verder kwam. De geringe hoogte van het



geldbedrag ondersteunt die conclusie. Bovendien heeft de bank niet gesteld dat de toekenning van de kleine klantvergoeding aan uw vrouw onterecht is geweest. Hoewel al deze omstandigheden uw handelwijze op generlei wijze rechtvaardigen, houdt de Algemeen Directeur in zijn beslissing om geen maatregel op te leggen hier wel rekening mee.

Het voorgaande brengt met zich dat sprake is van een incident waarbij u de door u afgelegde bankierseed hebt geschonden. U hebt meermalen toegegeven een stomme fout te hebben gemaakt en te beseffen dat u dit niet had mogen doen. Daarbij hebt u benadrukt dat u dit in de toekomst niet nogmaals zal doen. U hebt inzicht getoond in het kwalijke van uw handelen en dit inzicht is op de Algemeen Directeur als oprecht overgekomen.

Ten aanzien van het raadplegen van uw eigen rekeninggegevens en die van uw familieleden overweegt de Algemeen Directeur dat u voor die rekeningen gemachtigd was dan wel toestemming had die te bekijken. Ook ten aanzien van deze handelingen bent u zich er inmiddels van doordrongen dat u deze gegevens niet via het systeem van de bank had mogen raadplegen, maar dat u hiervoor de gebruikelijke (klant)middelen had moeten gebruiken (internetbankieren of de mobiel bankieren-app). Ook hiervoor geldt dat deze omstandigheden uw handelwijze op generlei wijze rechtvaardigen, maar de Algemeen Directeur in zijn beslissing om geen maatregel op te leggen hier wel rekening mee houdt.

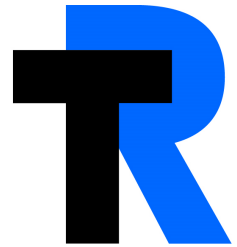
Verder weegt mee dat u 27 jaar bij de bank werkzaam bent geweest en – zoals in de beschikking van de kantonrechter staat vermeld – in al die jaren nooit een waarschuwing, berisping of andere negatieve aantekening hebt gehad. U bent vanwege de gemelde incidenten door de bank op staande voet ontslagen. Hoewel u dit ontslag met succes hebt aangevochten en een arbeidsrechtelijke sanctie aan tuchtrechtelijke sanctionering niet in de weg staat, houdt de Algemeen Directeur rekening dat u reeds zeer nadelige gevolgen van uw handelen hebt ondervonden.

Gelet op al deze omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, acht de Algemeen Directeur het opleggen van een tuchtrechtelijke maatregel passend noch geboden. Dit betekent dat hij de zaak tegen u seponeert.

Mogelijkheid herziening

Tot slot wijs ik u erop dat de melder een afschrift van deze beslissing ontvangt. De melder heeft de mogelijkheid om binnen veertien dagen na de mededeling van deze beslissing een verzoek tot herziening in te dienen bij de voorzitter van de Tuchtcommissie Banken. Het dossier zal in dat geval voor een nieuwe beoordeling aan haar worden voorgelegd. Als een herzieningsverzoek wordt ingediend, wordt u door ons van deze procedure op de hoogte gehouden.

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



Met vriendelijke groet,
namens de Algemeen Directeur,

mr. H.D. Coumou
jurist