



**Tuchtrect  
Banken**

**Per Aangetekende Post**  
**Vertrouwelijk en Persoonlijk**

[melder]  
[adres melder]

**Datum**

Amsterdam, 16 oktober 2019

**Betreft**

Uw melding 4416

**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],

U hebt bij ons op 9 oktober 2019 een melding ingediend tegen een bankmedewerker waarvan u de naam niet weet, werkzaam bij [bank] [locatie]. Deze melding hebben wij op 11 oktober 2019 per post ontvangen. Hierbij stellen wij u op de hoogte van de beslissing van de Algemeen Directeur over uw melding.

Melding

Uw melding betreft de handelwijze van een bankmedewerker, waarvan u de naam niet weet. Uw melding gaat er in de kern om dat er sprake is van pesten, treiteren en discriminatie van een bankmedewerker waardoor u de toegang wordt geweigerd tot [bank] [locatie].

U hebt uw melding op 15 oktober 2019 telefonisch toegelicht. Reeds twee jaar geleden is u de toegang tot [bank] [locatie] ontzegd. Aanvankelijk was dit voor drie maanden maar inmiddels wordt de toegang u nog steeds geweigerd. U hebt verklaard dat dit niet door één specifiek persoon wordt gedaan. U hebt ons gevraagd u te helpen om dit geschil op te lossen en weer toegang te krijgen tot [bank] [locatie].

Beslissing

De Algemeen Directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Wij zullen dat nader toelichten.

**Doel Tuchtrect Banken**

Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragscode voor bankmedewerkers. 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 Gedragscode houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken de normen en waarden binnen deze beroepsgroep. Daarbij gaat het om *persoonlijk* tuchtrecttelijk verwijtbaar handelen, het moet dus niet



gaan om een gedraging van de bank als instelling maar om niet integer handelen van een individu.

#### **Wat betekent dit voor u?**

In de melding ontbreekt een voldoende nauwkeurige aanduiding (zoals de naam) van de betrokken bankmedewerker. Zonder deze informatie kunnen wij de melding niet onderzoeken. U gaf telefonisch aan dat u deze gegevens niet hebt. Wij sluiten dan ook de melding.

Overigens zou de melding ook niet tot een nader onderzoek leiden als u wél een voldoende nauwkeurige aanduiding van de betrokken bankmedewerker zou geven. Dit komt omdat onvoldoende is komen vast te staan dat de betrokken bankmedewerker u gepest, getreiterd en gediscrimineerd heeft. Weliswaar is de toegang tot het bankkantoor u ontzegd, echter u hebt aangegeven dat dit door heel [bank] [locatie] gebeurt. De Gedragsregels voor bankmedewerkers zijn gericht op gedragingen van de individuele medewerkers. Handelingen of dienstverlening van de bank als instelling zijn (expliciet) uitgesloten van de tuchtprocedure bij Tuchtrect Banken. Uit de stukken is onvoldoende gebleken wat het persoonlijke aandeel van de betrokken bankmedewerker is geweest bij het weigeren van de toegang tot het bankkantoor.

U verzoekt ons om u te helpen met het contact tussen u en de bank en u te helpen bij het verschaffen van toegang tot het bankkantoor. Dit kan Tuchtrect Banken niet doen omdat Tuchtrect Banken een *onafhankelijke* instantie is en dus niet optreedt in conflicten tussen de melder en de bank. Tuchtrect Banken is voor een dergelijke kwestie niet de geëigende weg.

#### **Wat kunt u wél doen?**

Indien u het oneens bent met de manier waarop u door [bank] te woord bent gestaan en het feit dat u de toegang tot het bankkantoor wordt geweigerd, kunt u overwegen om – voor zover de bank nog niet gereageerd heeft op uw eerdere klacht binnen de bank – uw klacht (nogmaals) *schriftelijk* (per aangetekende post) in te dienen of in beroep te gaan met betrekking tot uw reeds ingediende klacht. Bewaar dan ook een kopie van de ingediende klacht voor uw eigen administratie. De contactgegevens voor het indienen van een klacht bij [bank] zijn:

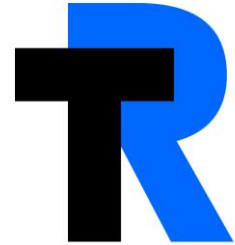
Directie [bank]  
[adres bank]

In uw brief moet u uw klacht beschrijven, waarom u het niet eens bent met de reactie van [bank], uw naam, adresgegevens en telefoonnummer en uw rekeningnummer bij [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@tuchtrectbanken.nl](mailto:info@tuchtrectbanken.nl) of een brief sturen naar:

Tuchtrect Banken  
t.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie



Postbus 3861  
1001 AR Amsterdam

Als u nog vragen hebt over deze brief of de procedure, kunt u ons bereiken door te e-mailen naar [info@tuchtrechtbanken.nl](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl) , te schrijven (het postadres vindt u boven aan deze brief) of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Deze brief ontvangt u zowel per aangetekende post als per gewone post.

Met vriendelijke groet,

namens de Algemeen Directeur

mevrouw E. Govers  
*jurist*