

**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

Aan: [melder]

Per e-mail: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 17 oktober 2018

Betreft

Uw melding 4004

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 28 augustus 2018 heeft u een melding tegen [bankmedewerker] ingediend bij Stichting Tuchtrect Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur betreffende uw melding.

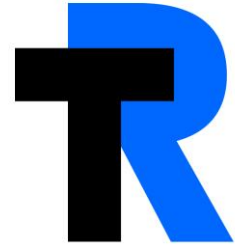
Melding

Uw melding betreft de handelwijze van [bankmedewerker], manager klachtenservice bij [bank] (hierna: de bank). Uw melding komt er in de kern op neer dat u het niet eens bent met inhoud van een door [bankmedewerker] namens de bank verstuurde brief van 23 augustus 2018 waarin wordt gereageerd op een namens [persoon] ingediende klacht. [Bankmedewerker] doet het volgens u ten onrechte voorkomen alsof er niets aan de hand is geweest. U stelt dat [bankmedewerker] onzorgvuldig heeft gewerkt bij de afhandeling van uw klacht, daarbij heeft gelogen en niet in het belang van de klant heeft gehandeld.

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.



De situatie waarop uw melding betrekking heeft kan als volgt worden samengevat. Bij brief van 16 juli 2018 is namens [persoon] een klacht ingediend bij de bank. In deze brief is de bank aansprakelijk gesteld voor het verstrekken van hypothecaire leningen, zonder daarbij een voorziening voor het overlijden van [persoon] en haar partner te treffen. Bij brief van 23 augustus 2018 heeft [bankmedewerker], klachtenmanager van de bank, namens de bank gereageerd. In deze brief is – kort samengevat – aansprakelijkheid afgewezen. Zoals hiervoor reeds is aangegeven bent u het niet eens met de inhoud van deze brief.

Uw melding betreft de dienstverlening van [bankmedewerker] als klachtenmanager van de bank. [Bankmedewerker] heeft in diens brief van 23 augustus 2018 namens de bank gereageerd. Uit uw melding en de onderbouwing daarvan is niet gebleken dat [bankmedewerker] bij de afhandeling van de klacht onzorgvuldig en onprofessioneel heeft gehandeld en daarmee een integriteitsnorm heeft geschonden. Dit betekent dat uit uw melding niet volgt dat aan [bankmedewerker] een tuchtrechtelijk verwijt te maken valt.

Voorzover u stelt dat [bankmedewerker] in de brief van 23 maart 2018 heeft gelogen, geldt dat dit standpunt betrekking heeft op het inhoudelijke oordeel van de bank over de ingediende klacht. Dit standpunt van de bank is aan [persoon] kenbaar gemaakt door [bankmedewerker]. Uw melding ziet daarmee in zoverre op een handeling van de bank. Handelingen of dienstverlening van de bank als instelling zijn (expliciet) uitgesloten van de tuchtprocedure bij Stichting Tucht recht Banken. Als [persoon] het niet eens is met het inhoudelijke oordeel van de bank kan zij een klacht voorleggen aan KiFiD. Hierop heeft [bankmedewerker] ook uitdrukkelijk en met juistheid gewezen.

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

Mevrouw W.M. Biesbrouck
Juridisch medewerker