



Tuchtrect
Banken

PER AANGETEKENDE POST

Vertrouwelijk

[naam en adres melder]

Datum

Amsterdam, 11 oktober 2018

Betreft

Uw melding 4255

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 24 september 2018 heeft u een melding tegen [bankmedewerker], Teamleider Bijzonder Beheer bij [bank] (hierna: bank) 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]. Uw melding komt er in de kern op neer dat [bankmedewerker] niet akkoord gaat met uw verzoek om uw hypotheek inclusief het inlopen van de betalingsachterstand, op twee momenten per maand af te schrijven, namelijk op de 1^e en de 15^e dag, in plaats van het gehele bedrag ineens. [Bankmedewerker] heeft daar slechts voor één maand mee ingestemd. U bent het daarmee niet mee eens. U wilt namelijk dat de betaling ook in de overige maanden op die wijze kan plaatsvinden. U vindt dat [bankmedewerker] u niet de medewerking heeft verleend die van haar mocht worden verwacht. [Bankmedewerker] heeft volgens u geen zorgvuldige afweging van belangen gemaakt.

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 of haar 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.



Uw melding betreft de dienstverlening van [bankmedewerker] in haar functie als Teamleider Bijzonder Beheer. [Bankmedewerker] heeft met u gecorrespondeerd omtrent uw verzoek. Wij beoordelen niet of [bankmedewerker] namens de bank een juiste beslissing heeft genomen. Die vraag is namelijk voor de tuchtrechtelijke procedure niet relevant. [Bankmedewerker] heeft u namens de bank geïnformeerd over het standpunt van de bank op het door u gedane verzoek. De beslissing van de bank is geen individuele gedraging van [bankmedewerker] die tuchtrechtelijk relevant zou kunnen zijn. Gedragingen van de bank als instelling vallen immers niet onder het bereik van het bancaire tuchtrecht. Het bancaire tuchtrecht ziet uitsluitend op persoonlijke gedragingen van bij de bank werkzame personen.

Omdat uit de stukken voorts niet blijkt dat [bankmedewerker] op de wijze waarop zij met u heeft gecommuniceerd u niet op zorgvuldige of professionele wijze zou hebben behandeld, acht de Algemeen Directeur niet aannemelijk geworden dat zij een integriteitsnorm zou hebben geschonden. Wij sluiten dan ook uw melding.

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,

Mevrouw W.M. Biesbrouck
Juridisch medewerker