



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk en Persoonlijk

De heer [melder]

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 14 januari 2021

Betreft

Uw melding 4561

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 heer [melder],

Op 1 november 2020 hebt u bij ons een melding ingediend over de heer [bankmedewerker] (verder: de bankmedewerker), accountmanager bij [afdeling] bij [bank] (verder: de bank). Hierbij informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

Uw melding komt er in de kern op neer dat de bankmedewerker u telefonisch zou hebben verteld dat u geen klacht bij de bank in mag dienen. U hebt daarnaast aangegeven dat u niet of nauwelijks door medewerkers van de bank teruggebeld wordt en dat u niet meer welkom bent op het bankkantoor te [plaats].

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 Algemeen Directeur is van oordeel dat, gelet op de door u ingediende melding en onderbouwing daarvan, niet aannemelijk is dat de bankmedewerker een persoonlijk tuchtrectelijk verwijt kan worden gemaakt. Uit de nagezonden onderbouwing wordt onvoldoende aannemelijk dat de bankmedewerker u verteld zou hebben dat u geen klacht bij de bank mag indienen. Uit de omstandigheid dat een medewerker van de afdeling 'complaints' u heeft gebeld, volgt daarbij dat de



bank kennelijk wel onderzoek doet naar aanleiding van een door u ingediende klacht. Het is daardoor klaarblijkelijk wel mogelijk geweest een klacht in te dienen.

Dat u naar uw mening door de bank niet of nauwelijks wordt teruggebeld, betreft geen gedraging die deze bankmedewerker persoonlijk kan worden aangerekend. Uit uw melding volgt namelijk dat dit deel van uw melding betrekking heeft op contacten met andere bankmedewerkers.

De Algemeen Directeur kan verder niet beoordelen of de bank u terecht toegang tot het bankkantoor weigert. Dit betreft geen beslissing van de bankmedewerker, maar een beslissing van de bank. Deze beslissing van de bank kan niet door de Algemeen Directeur worden getoetst.

Uit de nagezonden onderbouwing volgt tot slot dat u een geschil hebt met de bank over de afwikkeling in de afronding van uw faillissement. Aanvankelijk was de bank bereid medewerking te verlenen aan een akkoord waarbij de bank kwijting zou verlenen. De bank heeft deze bereidheid ingetrokken nadat u uitlatingen hebt gedaan die door de bank als intimiderend zijn ervaren. Dit betreft een geschil tussen u en de bank. Tucht recht Banken is niet de geëigende weg om een zakelijk (civielrechtelijk) geschil tussen u en de bank te beslechten.

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 veertien 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 hebt 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

mr. E. Govers

jurist