

**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[beëdigde]

t.a.v. mr. L. Breuker

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 5 augustus 2021

Betreft

Melding 4583

Onderwerp

Voorstel minnelijke schikking

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],

In deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur naar aanleiding van het door hem naar u uitgevoerde onderzoek.

De melding

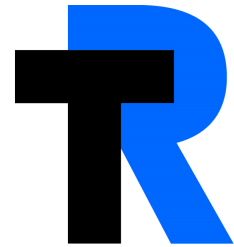
Op 31 december 2020 heeft Tuchtrect Banken van [bank] (hierna: de bank) een melding ontvangen dat u mogelijk de gedragsregels voor bankmedewerkers hebt geschonden. Deze melding houdt, kort samengevat, in dat u in de periode van 1 januari 2019 tot en met 7 oktober 2019 in elk geval 19 afspraken met 12 klanten in de banksystemen hebt geregistreerd die niet hebben plaatsgevonden. Volgens de bank hebt u hiermee de aan de bankierseed verbonden gedragscode geschonden.

Het onderzoek

De Algemeen Directeur is naar aanleiding van de melding een onderzoek gestart en heeft bij de bank nadere stukken opgevraagd. Daarvan bent u bij brief van 12 maart 2021 op de hoogte gesteld. De stukken zijn als bijlagen bij brief van 24 maart 2021 aan uw advocaat verstrekt. Daarbij is het verzoek gedaan een reactie op de melding te geven.

Uw advocaat heeft bij brief van 7 april 2021 een schriftelijke reactie ingediend. Op 2 juni 2021 hebt u via videoverbinding, in aanwezigheid van uw advocaat, een mondelinge toelichting op de melding gegeven. Bij brief van 21 juni 2021 zijn van uw advocaat opmerkingen en aanvullingen ontvangen op het naar aanleiding van dat gesprek opgestelde verslag. Daarbij is een bijlage overgelegd, te weten een berichtenwisseling via WhatsApp tussen twee oud-collega's ([persoon 1] en [persoon 2]) en u. Naar aanleiding daarvan is contact gezocht met de bank en is vervolgens aan [persoon 3], [functie], een aantal vragen voorgelegd.

Op 12 juli 2021 is van [persoon 3] een schriftelijke reactie ontvangen. Bij brief van 25 juli 2021 heeft uw advocaat hierop gereageerd, onder toezending van een tweetal bijlagen. Deze bijlagen zien op een berichtenwisseling via WhatsApp



tussen een van vorenbedoelde oud-collega's, [persoon 1], en u waarin wordt ingegaan op de reactie van [persoon 3].

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is, zakelijk weergegeven, het volgende gebleken.

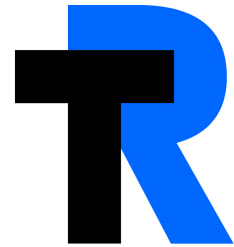
U bent op 1 oktober 2006 in dienst getreden van de bank. U vervulde ten tijde van de verweten gedragingen de functie [functie]. Op 2 juni 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

Op 13 september 2019 ontving de afdeling [onderzoeksafdeling] van de bank een melding van [persoon 4], sinds 11 april 2019 [functie] alwaar u laatstelijk werkzaam was, en [persoon 5], [functie], waarin het vermoeden werd geuit dat u mogelijk klantafspraken in de banksystemen had gelogd, die niet hadden plaatsgevonden. Daaraan voorafgaand was het [persoon 4] opgevallen dat veel face-to-face (F2F) klantafspraken door u op dezelfde dag in [systeem] waren gezet als waarop ze zouden plaatsvinden, dat afspraken volgens de registraties in [systeem] veelal plaatsvonden bij de klant op locatie, dat gespreksverslagen ontbraken en dat u in tegenstelling tot uw collega [functie] niet of nauwelijks voorkwam in [feedbacksysteem]. [Persoon 4] heeft vervolgens circa tien klanten gebeld en onder meer in het algemeen gevraagd naar het contact met u. Hierbij is door vijf klanten verklaard dat zij u niet hadden gezien of gesproken in 2019.

Naar aanleiding van die melding heeft [onderzoeksafdeling] onderzoek verricht. Uit dat onderzoek is, samengevat weergegeven, het volgende naar voren gekomen. Uit data-analyse en analyse van uw bel- en e-mailverkeer en service calls met de klanten over de vermeende afspraken is naar voren gekomen dat in de periode van 1 januari 2019 tot en met 7 oktober 2019 14 F2F klantafspraken die u in [systeem] had gelogd en 5 afspraken waarnaar u in [formulieren] had verwezen, daarmee in totaal 19 van de 25 onderzochte klantafspraken, waarschijnlijk niet dan wel niet op de in de banksystemen geregistreerde data hadden plaatsgevonden. Deze 19 klantafspraken hadden betrekking op 12 klanten. Op 18 oktober 2019 en 29 oktober 2019 heeft [onderzoeksafdeling] u hierover geïnterviewd. Op 30 oktober 2019 hebt u een aanvullende verklaring aan [onderzoeksafdeling] gezonden.

Een [formulier] is een document waarin een risicoanalyse en –beoordeling van de klant wordt gemaakt, op basis waarvan de bank nadere besluiten neemt over de (wijze van) voortzetting van de relatie met de desbetreffende klant. Volgens de werkinstructie [formulieren] is de [functie] verantwoordelijk voor het verzamelen van alle benodigde informatie en is de belangrijkste bron hiervoor het gesprek met de klant. De risicobeoordeling die met het opstellen van een [formulier] wordt beoogd, vindt onder meer plaats in het kader van klantacceptatie en anti-witwaswetgeving. De richtlijnen die voortvloeien uit deze wet- en regelgeving zijn neergelegd in beleid van de bank.

De vastlegging van elk klantcontact in [systeem] dient te gebeuren om aan de interne vereisten omtrent klantcontact te voldoen (in het kader van klantbelang en inzicht in gebeurtenissen ten aanzien van de klant). Daarnaast is deze vastlegging van belang om te kunnen voldoen aan de vereisten voor toezichthouders ten aanzien van dossiervorming.



U hebt zowel tegenover de bank als tegenover Tuchtrect Banken erkend dat de 14 F2F-afspraken die u in [systeem] hebt geregistreerd niet dan wel niet op de data die in [systeem] staan hebben plaatsgevonden. Over de 5 afspraken die u in [formulieren] heeft vermeld, hebt u verklaard dat u deze klanten niet in het kader van de [formulieren] had gesproken. De redenen waarom u dat hebt gedaan, worden hierna bij het door u gevoerde verweer besproken. Daarbij komt ook uw zienswijze op de reactie van [persoon 3] aan de orde.

De reactie van [persoon 3] houdt, samengevat weergegeven, het volgende in. Van juli 2012 tot en met februari 2016 was zij werkzaam als [functie]. Zij (of iemand anders) heeft geen Word-document opgesteld waarin standaard tekstblokken voor het invullen van een [formulier] zijn opgenomen. Een dergelijk document is haar onbekend en een dergelijke instructie heeft zij op geen enkele manier gegeven. In zijn algemeenheid dienen bankmedewerkers klantcontact zo zorgvuldig mogelijk vast te leggen in de banksystemen. Die vastlegging is op de individuele klant gericht (onder meer is essentieel waar en wanneer het gesprek heeft plaatsgevonden, het gedrag van de klant, de achtergrond van de klant en de specifieke informatie over de herkomst van vermogen) en dus is er geen sprake van standaard registraties. Wel werden er voorbeelden van [formulieren] besproken en werden ervaringen op de werkvloer gedeeld in verband met de gestelde kwaliteitseisen. De Word-documenten die in dat kader rondgingen, betroffen voorbeelden en uitdrukkelijk geen standaardteksten voor het invullen van een [formulier].

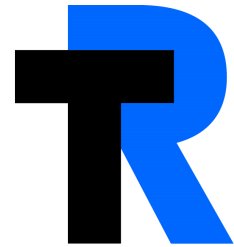
De bank heeft u naar aanleiding van uw handelen in eerste instantie op staande voet ontslagen. Na bemiddeling is uw dienstverband per 1 december 2019 door middel van een vaststellingsovereenkomst beëindigd. De bank heeft uw gegevens voor de duur van acht jaar opgenomen in het interne verwijzingsregister.

Uw verweer

Uw verweer houdt – samengevat weergegeven en voor zover van belang – het volgende in.

De door de bank aan u verweten tekortkomingen erkent u. U hebt laten weten niet goed te hebben gehandeld en dat u dit eerder onder de aandacht van uw toenmalige leidinggevende had moeten brengen. U benadrukt dat u volledig hebt meegewerkt aan het onderzoek van de bank.

In maart 2016 bent u de functie van [functie] gaan vervullen. Dat viel u zwaar want u diende zonder begeleiding een groot aantal [formulieren] op te leveren en u hebt nachtwerk moeten verrichten om klantdossiers op orde te krijgen. Er was onvoldoende tijd om naar de klant te gaan en opleidingen te volgen. Vervolgens werd u erop aangesproken dat u niet op schema liep met uw opleidingsprogramma. De cultuur onder de medewerkers was er niet naar dat dergelijke moeilijkheden werden besproken. Er was volgens u een angstcultuur. U wilt zich niet onttrekken aan uw verantwoordelijkheid voor uw eigen handelen, maar de door u ervaren barrière u uit te spreken, dient als reëel te worden beschouwd.



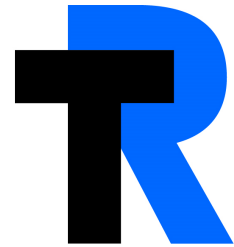
Vanuit de bank werd pas in 2019 het klantcontact weer geïntensiveerd. U diende per week zes tot acht F2F klantafspraken te hebben. U stelde soms vijftien en soms drie [formulieren] op per maand. Dat was afhankelijk van de branche en de risicoperceptie van de bank. Het invullen in [systeem] was niet moeilijk, maar nam wel ongeveer vijftien minuten in beslag. Desalniettemin hebt u verklaard dat het invullen van [systeem] een automatisme had moeten zijn. U hebt verklaard dat u klanten wel sprak, maar niet op de momenten dat u dat heeft geregistreerd in [systeem]. Het invullen van een [formulier] deed u aan de hand van tekstblokken uit het bewuste Word-document dan wel gebruikte u eigen teksten. U wist dat die teksten bij de fiattering werden geaccepteerd. U hebt verschillende malen benadrukt dat u de klanten en de dossiers goed kende. Verder hebt u verklaard dat in 2019 80% van de [formulieren] uit handen werd genomen door een team van CDD dat de klantrelatie doorspitte, rekeningen naliep en scande op eventuele mutaties bij de klant en dat de [formulieren] altijd ter controle naar de leidinggevende ging[en]. U hebt eenmaal intern aangekaart dat u de wijze van invullen omslachtig vond en dat het meer als aanvinken voelde. Verder hebt u verklaard dat het niet in u opkwam feedbackformulieren aan klanten te sturen. Uw collega's gingen volgens u daarmee nauwkeuriger om.

U hebt verklaard dat u zeer goed beseft dat uw verslaglegging niet juist is geweest en dat uw indruk dat u de klant en de dossiers goed kende niet bepalend hadden mogen zijn. U erkent dat u zich een niet integere werkwijze hebt aangemeten en u begrijpt dat dat niet kan worden aanvaard. U vindt het heel erg dat u steeds verder van zichzelf af bent gaan staan. U hebt te kennen gegeven u erg te schamen, dat u er 's nachts nog steeds wakker van wordt en dat u in de toekomst in dergelijke situaties misstanden direct zal aankaarten.

Tijdens het gesprek met Tuchtrect Banken hebt u, althans heeft uw advocaat naar voren gebracht dat binnen de bank een Word-document circuleerde waarin standaardantwoorden stonden in tekstblokken. Het ging dan om tekstblokken die konden worden gebruikt bij de registratie van gesprekken. Hierdoor zouden de bankmedewerkers worden gestuurd om een dossier op een bepaalde wijze in te vullen zodat de beoogde fiat zou worden verleend. Volgens u was het de bedoeling dat deze tekstblokken ook zouden worden gebruikt als er geen contact was geweest met de klant.

Volgens u is de verklaring van [persoon 3] over dat Word-document onjuist. U verwijst daarvoor naar het door u toegezonden WhatsApp-bericht waarin uw oud-collega, [persoon 1], schrijft dat het vermeende Word-document eind 2015/begin 2016 door de leiding en/of compliance/CDD beschikbaar is gesteld, dat 'know your clients' toen redelijk nieuw was en dat bankmedewerkers hierover niet richting klanten mochten communiceren en dat het doel was de controles van compliance/CDD door te komen. Bankmedewerkers dienden zelf informatie op te halen via oude gespreksverslagen en/of oude rekeningafschriften van klanten. U stelt dat u onder deze omstandigheden op de locatie [plaats] bent komen te werken. Dat dit binnen de afdeling de dagelijkse praktijk was, is ook door de andere oud-collega, [persoon 2], bevestigd.

Tot slot meent u dat de omstandigheden (waaronder het in eerste instantie aan u gegeven ontslag op staande voet, ernstige reputatieschade, emotionele en



psychische belasting, de vertraagde melding van dertien maanden door de bank en deze tuchtprocedure) in samenhang beschouwd en gelet op de reeds opgelegde maatregelen zwaar dienen mee te wegen en tot de uitkomst dienen te leiden dat de melding en de tuchtrechtelijke procedure al sanctie genoeg vormen.

De beslissing

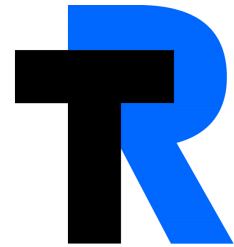
De Algemeen Directeur is van oordeel dat u met uw handelen de volgende gedragsregels uit de aan de bankierseed verbonden gedragscode hebt geschonden:

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig;
2. De bankmedewerker maakt een zorgvuldige afweging van belangen;
4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden;
7. De bankmedewerker draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de bank.

Vast staat dat in de periode van 1 januari 2019 tot en met 7 oktober 2019 veertien F2F klantafspraken en vijf [formulieren] door u onjuist in de banksystemen zijn geregistreerd ofwel doordat de datum niet klopte ofwel doordat een gesprek geheel niet had plaatsgevonden ofwel doordat een gesprek met een ander doel door u met de klant was gevoerd. U hebt daarmee niet integer en onzorgvuldig gehandeld.

Het hoeft geen betoog dat een juiste registratie in de banksystemen tot doel heeft dat binnen de bank van de juistheid van die registraties kan worden uitgaan en voor wat betreft de [formulieren] dat van de desbetreffende klant een gedegen risico-inschatting is gemaakt. Van belang is dat de bank op basis daarvan nadere besluiten neemt over de (wijze van) voortzetting van de relatie met de desbetreffende klant en dat de risicobeoordeling die met het opstellen van een [formulier] wordt beoogd onder meer plaatsvindt in het kader van klantacceptatie en anti-witwaswetgeving. U hebt niet betwist dat u conform de richtlijnen van de bank als [functie] verantwoordelijk was voor het verzamelen van alle benodigde informatie en dat de belangrijkste bron hiervoor het gesprek met de klant is. Dat een groot deel van de informatievergaring door een andere afdeling werd gedaan, zoals u stelt, doet daaraan niet af. Feit blijft immers dat u de verantwoordelijkheid droeg voor een juiste werkwijze en dat daarbij een gesprek met de klant van groot belang was. Uw handelen is daarmee in strijd met gedragsregel 4. Daarnaast kon door uw handelwijze het risico ontstaan dat een klant een groter dan wel lager risico vormde dan uit de systemen bleek. De Algemeen Directeur constateert dat niet bekend is of een dergelijk risico zich heeft voorgedaan. De bank heeft zich hierover niet uitgelaten, zodat niet kan worden vastgesteld dat uw handelwijze daadwerkelijk tot nadeel voor klanten of de bank heeft geleid.

De kern van uw betoog is dat uw handelen incorrect is, maar werd ingegeven door verschillende omstandigheden waaronder een verhoogde werkdruk en een binnen de afdeling bestaande angstcultuur. Daarnaast hebt u aangevoerd dat uw handelwijze conform de bestaande praktijk was. Wat hiervan ook zij, deze omstandigheden hadden niet tot de u verweten gedragingen mogen leiden. Het was namelijk geen toelaatbare oplossing. U had, misschien hoe moeilijk ook, wel naar uw leidinggevende kunnen stappen of kunnen overwegen anders te



handelen. U hebt door uw gedragingen nagelaten een zorgvuldige afweging van belangen te maken. U hebt immers uw eigen belang om targets te halen laten prevaleren boven de belangen van de bank en de klant. Ook dit is u kwalijk te nemen.

Van een beëdigd bankmedewerker mag worden verwacht dat hij bijdraagt aan het vertrouwen dat door de samenleving in de bank mag worden gesteld. Uw werkwijze schaadt dit vertrouwen. Als buiten de bank bekend wordt dat verplichte controles niet of niet op de juiste wijze worden uitgevoerd, terwijl wordt voorgewend dat dat wel is gebeurd, tast dat de goede naam van de bank aan. Die verplichte controles hebben onder meer tot doel witwassen tegen te gaan en aan de geldende regelgeving daaromtrent te voldoen. Een juiste registratie van klantcontact en van die controles dragen daaraan bij. Een daarvan afwijkende werkwijze kan daarentegen het risico op witwassen vergroten.

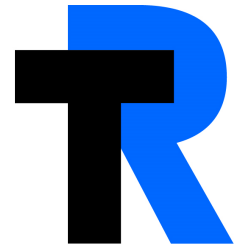
Uit de stukken blijkt dat uw oud-collega's en u het bewuste Word-document plaatsen in de periode 2015 dan wel 2016. Daarnaast zou het Word-document zijn gebruikt in een periode waarin er geen of zo min mogelijk klantcontact plaatsvond. Allereerst stelt de Algemeen Directeur vast dat de u verweten gedragingen hebben plaatsgevonden in een veel latere periode, namelijk in de periode van 1 januari 2019 tot en met 7 oktober 2019. Door de Algemeen Directeur kan op basis van de stukken niet worden vastgesteld dat een Word-document, al dan niet met instructie van hogerhand, aan u ter beschikking is gesteld met het doel in de banksystemen standaard tekstblokken over klantcontact te plaatsen, terwijl het gesprek met de klant niet had plaatsgevonden. Die gang van zaken strookt in ieder geval niet met uw eigen verklaringen bij de bank en bij Tuchtrect Banken dat u in 2019 een bepaald aantal (zes tot acht) F2F klantafspraken per week diende te hebben, dat u de klant in het kader van een [formulier] persoonlijk diende te spreken en uw herhaalde erkenning dat u fout hebt gehandeld door onjuiste registraties over klantcontact in de banksystemen te zetten. Er bestaat naar het oordeel van de Algemeen Directeur geen rechtvaardiging geweest om te handelen zoals u hebt gedaan. In de kern komt het immers erop neer dat u in strijd met de waarheid registraties van klantcontact in de banksystemen hebt opgenomen. Dat is onjuist, onzorgvuldig en niet integer geweest en valt u tuchtrechtelijk te verwijten.

De Algemeen Directeur concludeert dat u gedragsregels 1, 2, 4 en 7 hebt geschonden. U hebt zich daarmee schuldig gemaakt aan een schending van de door u afgelegde bankierseed.

Het voorstel van een minnelijke schikking

De Algemeen Directeur acht de aard en de ernst van de overtreding van de Gedragscode dusdanig dat het voorleggen van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken gerechtvaardigd is. De Algemeen Directeur ziet echter aanleiding u – ter voorkoming daarvan – een minnelijke schikking als bedoeld in art. 2.2.5.1 Tuchtreglement Bancaire Sector aan te bieden.

De Algemeen Directeur weegt daarbij het volgende mee. Gelet op uw verweer is voldoende aannemelijk geworden dat u geen kwade intenties hebt gehad, maar dat uw handelwijze was ingegeven door verschillende omstandigheden. De Algemeen Directeur heeft geen reden te twifelen aan de door u gestelde intenties.



Daarnaast hebt u erkend dat u met uw gedrag fout zat en verklaard dat u de verantwoordelijkheid voor uw gedrag neemt. Ook hebt u verklaard dat deze kwestie u erg heeft aangegrepen en nog steeds uw leven beheerst. U hebt daarmee inzicht gegeven in het kwalijke van uw handelen. Dit inzicht is op de Algemeen Directeur oprecht overgekomen. Verder wordt meegenomen de omstandigheid dat u reeds nadelige gevolgen hebt ondervonden van uw handelen door de beëindiging van uw dienstverband, in eerste instantie door een ontslag op staande voet. Gelet op genoemde omstandigheden en het feit dat de bank pas ruim een jaar na het einde van uw dienstverband een melding bij Tuchtrect Banken heeft ingediend, ziet de Algemeen Directeur aanleiding u een schikking aan te bieden.

De Algemeen Directeur stelt u een schikking voor in de vorm van een **boete van € 250,-**. Deze maatregel zal – conform de toepasselijke reglementen – voor een periode van drie jaar worden opgenomen in het Tuchtrectelijk Register Banken. Daarnaast zal deze beslissing van de Algemeen Directeur (in geanonimiseerde vorm) worden gepubliceerd op de website van Stichting Tuchtrect Banken (www.tuchtrectbanken.nl).

Graag verneemt de Algemeen Directeur **binnen één maand** na dagtekening van deze brief of u deze schikking accepteert.

Over de inhoud en motivering van dit schikkingsvoorstel wordt niet onderhandeld.

Indien u de voorgestelde maatregel niet (tijdig) accepteert, legt de Algemeen Directeur alsnog een klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken. De Algemeen Directeur merkt in dit verband op dat in een procedure bij de Tuchtcommissie Banken hij niet is gehouden de voorgestelde maatregel te herhalen. Dit betekent dat de Algemeen Directeur dan ook een andere maatregel kan voorstellen.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wacht uw eventuele berichten af.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur,

mr. T.J. de Koning
jurist