



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk
de heer [beëdigde]
Per e-mail:
[e-mailadres]

Datum
Amsterdam, 5 november 2021

Betreft
Melding 4577

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 heer [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 15 december 2020 heeft Tuchtrect Banken van [bank 1] (hierna: de bank) een melding ontvangen dat u mogelijk de gedragsregels voor bankmedewerkers hebt geschonden. Deze melding houdt, kort samengevat, in dat u in strijd met de regels van de bank 1) rekeninggegevens van een klant, te weten mevrouw [klant 1] (hierna: [klant 1]), heeft bekeken; 2) bankzaken voor [klant 1] heeft behandeld en; 3) aan [klant 1] een kleine klantvergoeding van € 400,- heeft verstrekt. 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 18 mei 2021 op de hoogte gesteld. De stukken zijn als bijlagen bij deze brief gevoegd. Aan u is verzocht een reactie op de melding te geven.

U hebt bij e-mail van 5 juni 2021 een schriftelijke reactie op de melding ingediend. Op 9 september 2021 hebt u via videoverbinding een mondelinge toelichting op de melding gegeven. Bij e-mail van 29 september 2021 hebt u laten weten geen aanvullingen te hebben op het naar aanleiding van dat gesprek opgestelde verslag.

De onderzoeksresultaten

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

U bent op 1 april 2020 in dienst getreden van de bank. Daarvoor was u vanaf 1 november 2018 op uitzendbasis bij de bank werkzaam. U vervulde ten tijde van de verweten gedragingen de functie van [functie]. Op 12 november 2018 hebt u de bankierseed afgelegd.



Uit een periodieke *trace* door de afdeling [onderzoeksafdeling] ([onderzoeksafdeling]) van de bank op mogelijk ongewenst rekeningkijken door medewerkers is naar voren gekomen dat u in de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 maart 2020 in totaal 39 keer de af- en bijschrijvingen op de rekening van [klant 1] hebt geraadpleegd. [Onderzoeksafdeling] heeft dat in april 2020 verder onderzocht. U bent in dat kader op 16 april 2020 geïnterviewd. Uit het onderzoek van [onderzoeksafdeling] is, samengevat weergegeven, het volgende naar voren gekomen.

Geconstateerd is dat het adres van [klant 1] gelijk is aan het bij de bank bekende huisadres van u. Daarnaast is vastgesteld dat u op 12 december 2019 een kleine klantvergoeding van € 400,- aan [klant 1] hebt uitgekeerd, terwijl u wist of kon weten dat de door [klant] aangevoerde reden voor de toekenning niet klopte. In [banksysteem] hebt u hierover vastgelegd dat [klant 1] op 12 december 2019 op het kantoor in Breda had geprobeerd een inboedelverzekering af te sluiten en dat dit door een systeemstoring niet was gelukt, dat er schade was aan haar nieuwe bank van circa € 1.600,- en dat als oplossing zij tegemoet is gekomen met een klantvergoeding van 25% van genoemd bedrag. U hebt aan [onderzoeksafdeling] verklaard dat [klant 1] stond ingeschreven op uw adres zodat zij een bankrekening kon openen en de bijbehorende bankpassen kon verkrijgen. [Klant 1] had destijds geen vaste verblijfplaats en woonde tijdelijk bij een vriendin. U hebt verder verklaard de rekeninggegevens van [klant 1] uit gemak te hebben bekeken via de systemen van de bank. Ten tijde van het onderzoek door de bank, dus in april 2020, had u een romantische relatie met [klant 1].

Daarnaast heeft [onderzoeksafdeling] geconstateerd dat u van de in totaal 26 klanten aan wie u in de periode van 1 januari 2019 tot en met 1 april 2020 een kleine klantvergoeding hebt verstrekt aan drie klanten ([klant 2], [klant 3] en [klant 4]) op onjuiste gronden dan wel tweemaal een kleine klantvergoeding hebt uitgekeerd.

Aan klant [klant 2], slachtoffer van phishing, hebt u op zowel 26 juli 2019 als op 22 augustus 2019 een bedrag van € 404,- uitgekeerd. Van de uitkering op 22 augustus 2019 hebt u een notitie in [banksysteem] gemaakt. Daaruit blijkt dat u op 21 augustus 2019 met deze klant telefonisch contact hebt gehad waarbij is gesproken over een aangifte van de klant, die op het kantoor in Tilburg waar u werkte was achtergelaten. U hebt verklaard dat u in paniek was omdat u de aangifte kwijt was geraakt. Daarom hebt u voor deze oplossing gekozen. U hebt niet gecontroleerd of de klant eerder was vergoed. Dat had u wel moeten doen.

Aan klant [klant 3] hebt u, in verband met het fout gaan van het opheffen van een bankrekening en een daarop volgende afschrijving van bankkosten door de bank, zowel op 6 januari 2020 als op 9 januari 2020 een bedrag van € 10,45 overgemaakt. Beide vergoedingen zijn door u gelogd in [banksysteem]. Daarbij luidde de omschrijving hetzelfde. U hebt verklaard dat u hieraan geen goede herinnering hebt.

Op 1 november 2019 hebt u aan klant [klant 4] een kleine klantvergoeding van € 70,- toegekend in verband met, zo volgt uit uw notitie in [banksysteem], een foute transactie bij deze klant bij het pinnen van een bedrag bij een geldautomaat van [bank 2]. Uit de rekeninggegevens van deze klant blijkt dat op 26 oktober 2019 twee keer een bedrag van € 70,- is gepind bij de [bank 2]. U hebt verklaard dat u



niet wist dat in een dergelijk geval geen kleine klantvergoeding aan de klant mag worden uitgekeerd.

U hebt zowel bij de bank als in het tuchtrechtelijk onderzoek erkend dat de door de bank geconstateerde gedragingen juist zijn, zij het dat u hebt verklaard dat u aan de kleine klantvergoedingen die u aan klant [klant 3] hebt verstrekt geen goede herinnering hebt. De redenen waarom u dat hebt gedaan, blijkt onder meer uit het voorgaande en worden hierna bij het door u gevoerde verweer verder besproken.

De bank heeft u naar aanleiding van uw handelen op 20 april 2020 op staande voet ontslagen. De bank heeft uw gegevens niet opgenomen in het Interne Verwijzingsregister dan wel het Externe Verwijzingsregister.

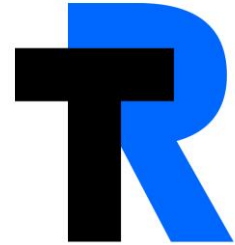
Uw verweer

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

U hebt [klant 1] een paar jaar geleden in de privésfeer leren kennen en u kwam haar wel eens tegen in de stad. U hebt uit hoofde van uw functie bij de bank [klant 1] op haar verzoek geholpen bij een aantal financiële zaken. Om die reden hebt u haar rekeninggegevens bekeken. [Klant 1] wist daarvan en had u daarvoor toestemming gegeven. U hebt verklaard dat u inhoudelijk scherper had moeten zijn bij de toekenning van de kleine klantvergoeding aan [klant 1]. U hebt het verhaal van [klant 1] aangehoord en de keuze gemaakt een kleine klantvergoeding aan haar toe te kennen. U erkent dat u kritisch had moeten doorvragen. Het was in die tijd erg hectisch en druk; u zag ongeveer dertig klanten per dag. U hebt gehandeld met goede bedoelingen, u wilde alleen helpen. U hebt verklaard dat ten tijde van deze gedragingen het contact met [klant 1] een zakelijk karakter had. In het voorjaar van 2020 is het contact met [klant 1] intenser geworden. U coachte vaker klanten van de bank. Dat was binnen de bank niet bekend of gebruikelijk. Deze klanten kende u niet privé. U hebt zich achteraf gerealiseerd dat u geen bankzaken voor een persoonlijk contact had moeten doen. Met de regels binnen de bank daaromtrent was u bekend. U beseft zich dat u dit nooit had moeten doen en dat u naïef bent geweest. U hebt er veel spijt van.

Het was u niet precies duidelijk in welke gevallen het was toegestaan een kleine klantvergoeding aan een klant uit te keren. U was in de veronderstelling dat dat mocht wanneer er iets misging bij een klant of bij klachten van een klant. Zo hebt u dat bij het inwerken van een collega geleerd. Ook dacht u dat er een tweede persoon naar de kleine klantvergoeding keek ter goedkeuring. Klant [klant 2] betrof een phishing zaak. In overleg met [onderzoeksafdeling] is aan deze klant een kleine klantvergoeding uitgekeerd. Klant [klant 3] is geen familie of bekende van u. U hebt er geen herinnering aan dat u in twee gevallen (bij klanten [klant 2] en [klant 3]) twee keer tot uitkering van een kleine klantvergoeding bent overgegaan. Dat zijn fouten van u geweest.

Als u de tekst van de bankierseed doorleest, vindt u dat u niet zorgvuldig en integer bent geweest in uw handelen en dat u zich niet aan de interne regels van de bank hebt gehouden.



Tot slot meent u dat de omstandigheden (waaronder het aan u gegeven ontslag op staande voet, de vertraagde melding van acht maanden door de bank (waarvan u enige maanden daarna door Tuchtrect Banken op de hoogte bent gebracht) en deze tuchtprocedure in samenhang beschouwd zwaar dienen mee te wegen en tot de uitkomst dienen te leiden dat de melding en de tuchtrechtelijke procedure al sanctie genoeg vormen. De melding is u zwaar gevallen en het is een pittige periode voor u geweest.

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;
4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden.

Behandelen bankzaken en raadplegen rekeninggegevens van Stork

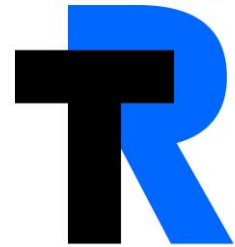
U hebt in de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 maart 2020 in totaal 39 keer de rekeninggegevens van [klant 1] geraadpleegd. Daarnaast hebt u uw huisadres aan [klant 1] ter beschikking gesteld, zodat [klant 1] een rekening bij de bank kon openen en bankpassen tot haar beschikking kreeg. U hebt erkend dat een en ander in strijd was met de binnen de bank geldende regels dat een bankmedewerker geen zaken van familie en bekenden mag doen en dat de banksystemen niet mogen worden gebruikt voor het inzien van rekeningen van familie en vrienden. U was met deze regels bekend. Met uw handelwijze hebt u zich niet aan regels die gelden voor het werk bij de bank gehouden en hebt u niet integer en onzorgvuldig gehandeld, zoals u ook hebt verklaard.

Kleine klantvergoedingen

De regelgeving van de bank omtrent het toekennen van een kleine klantvergoeding is duidelijk. Fiattering van een kleine klantvergoeding tot een bedrag van € 500,- vindt plaats door de aanvrager (lees: de medewerker die de vergoeding toekent aan de klant) en via dit proces dienen geen bedragen te worden vergoed bij klachten/vragen over onder meer een opname via een geldautomaat van een andere bank.

U hebt verklaard dat u [klant 1] hielp bij haar financiële zaken. De klacht van [klant 1] ging over het afsluiten van een inboedelverzekering met betrekking tot een bank van maar liefst € 1.600,-. U had als geen ander moeten weten dat de klacht van [klant 1] op z'n minst opmerkelijk was. [Klant 1] had immers geen eigen woning (zij woonde bij een vriendin en maakte gebruik van uw huisadres) en u had als financieel coach zicht op haar financiële zaken. U had dan ook kritischer moeten zijn en moeten doorvragen bij de klacht van [klant 1]. Een hoge werkdruk mocht geen reden zijn dat niet te doen. U hebt bij dit proces onzorgvuldig gehandeld. Bovendien geldt ook hier dat u vanwege de persoonlijke relatie met [klant 1] haar klacht niet had mogen behandelen.

De regels omtrent de kleine klantvergoedingen houden onder meer in dat er geen tweede persoon meekijkt bij een aanvraag indien de kleine klantvergoeding niet



meer dan € 500,- bedraagt. U droeg op dit punt dus zelf de (eind)verantwoordelijkheid. Daarnaast volgt hieruit dat de toekenning van een kleine klantvergoeding aan klant [klant 4] op onjuiste gronden is gebeurd. Deze klant had namelijk een klacht ingediend die zag op problemen bij het pinnen bij een geldautomaat van een andere bank. Dat u deze regelgeving niet kende, zoals u hebt verklaard, heeft voor uw rekening te komen. Als professioneel bankmedewerker mocht van u worden verwacht dat u van deze regels op de hoogte was en daarnaar handelde. Dat u in strijd met deze regels hebt gehandeld is u kwalijk te nemen. Voor de andere twee klanten ([klant 2] en [klant 3]) aan wie per abuis tweemaal een kleine klantvergoeding hebt uitgekeerd, geldt dat u hiermee onzorgvuldig hebt gehandeld en dat u ook hier scherper had moeten zijn.

Het voorgaande brengt mee dat u verschillende keren in strijd met de interne regels van de bank hebt gehandeld. Dit is onzorgvuldig en niet integer geweest.

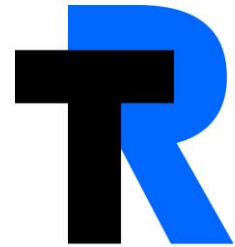
De kern van uw betoog is dat u hebt gehandeld met goede bedoelingen en dat u vanwege drukte op het werk niet scherp bent geweest en fouten hebt gemaakt. Wat hiervan ook zij, deze omstandigheden hadden niet tot de u verweten gedragingen mogen leiden. De Algemeen Directeur neemt u dat kwalijk.

Het voorstel van een minnelijke schikking

Alles afwegende ziet de Algemeen Directeur aanleiding, in plaats van het voorleggen van een klacht aan de Tuchtcommissie, u 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 ten aanzien van [klant 1] was ingegeven door het willen helpen van een klant tevens bekende van u. De Algemeen Directeur heeft geen reden te twifelen aan de door u gestelde intenties. Ook heeft de Algemeen Directeur geen reden eraan te twifelen dat u hebt willen rechtdoen in de situaties van de andere klanten en daarbij onbedoeld fouten hebt gemaakt. Daarvan is, gelet op de inhoud van de melding en het onderzoeksrapport van [onderzoeksafdeling], kennelijk ook de bank uitgegaan. Verder hadden uw gedragingen alle een zakelijke aanleiding. Daarnaast hebt u erkend dat u met uw gedrag fout zat en hebt u spijt betuigd van uw handelen. 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 door het aan u, in de beginperiode van de corona-crisis, gegeven ontslag op staande voet. Gelet op genoemde omstandigheden en het feit dat de bank pas acht maanden 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 **berisping**. 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 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