



**Tuchtrecht
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [melder]

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 16 december 2021

Betreft

Uw melding 4677

Onderwerp

Beslissing

Tuchtrecht Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90
info@tuchtrechtbanken.nl
www.tuchtrechtbanken.nl
kvk 62964410

Geachte heer [melder],

Op 19 september 2021 hebt u bij Tuchtrecht Banken een melding ingediend over mevrouw [bankmedewerker] (hierna: de bankmedewerker), werkzaam als [functie] bij [bank] (verder: de bank). Hierbij informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

Uw melding komt in het kort op het volgende neer. De bankmedewerker heeft onzorgvuldig gehandeld door u vragen te stellen over de aan u toebehorende panden, een maandelijkse bijschrijving en een contante storting van € 3.700,-. Daarbij zou de bankmedewerker u ten onrechte hebben bestempeld als vastgoedhandelaar, zich schuldig hebben gemaakt aan discriminatie en de privacywet hebben overtreden. Daarnaast heeft de bankmedewerker zonder kennisgeving uw toegang tot uw verzekeringen geblokkeerd en niet gereageerd op uw terugbelverzoeken en uw e-mailbericht van 7 september 2021.

Beslissing

De Algemeen Directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Ik licht dit toe.

KYC-vragen

Artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplicht banken tot het stellen van vragen aan nieuwe en bestaande klanten. Deze verplichting voor de bank wordt ook wel 'Know Your Customer' (KYC), of: 'ken uw klant' genoemd. Het bijbehorende door de bank uit te voeren onderzoek heet 'Customer Due Diligence', of 'cliëntenonderzoek'. Bij e-mailbericht van 22 juni 2021 heeft de bankmedewerker u een aantal vragen gesteld over een contante storting, de aan u toebehorende panden en een maandelijkse bijschrijving. Deze vragen hebben dus tot doel hebben om informatie te verkrijgen over u als klant van de bank in het kader van de daartoe uit de Wwft voortvloeiende verplichting. Blijkens voormeld e-mailbericht heeft de bankmedewerker daarop ook



gewezen. Dat de bankmedewerker u deze vragen heeft gesteld, leidt dan ook niet tot een tuchtrechtelijk verwijt. De omstandigheid dat volgens u de bank al over (een deel van) de verzochte informatie beschikt maakt – wat daar ook van zij – dat niet anders.

Het is betreurenswaardig dat u de gestelde vragen om uiteenlopende redenen als negatief hebt ervaren. Uit uw melding en de door u overgelegde stukken volgt naar het oordeel van de Algemeen Directeur echter niet, althans onvoldoende, dat de bankmedewerker over de formulering en inhoud van de door haar gestelde vragen een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. In dat kader merkt de Algemeen Directeur op dat schendingen van de bankierseed moeten zien op gedragingen van beëdigde bankmedewerkers die blijken te geven van zo onzorgvuldig en/of onprofessioneel handelen dat daarmee de aan de bankierseed verbonden gedragscode in voldoende ernstige mate is geschonden. Een door u als onaangenaam ervaren woordkeuze, zoals de in het e-mailbericht gebruikte term 'vastgoedportefeuille' is daartoe onvoldoende. Daarnaast is uw stelling dat sprake is van discriminatie onvoldoende onderbouwd. Wat u voor het overige heeft aangevoerd, leidt evenmin tot een persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt aan het adres van de bankmedewerker.

Klantcontact

Anders dan u stelt, heeft de bankmedewerker wel degelijk contact met u gezocht. Blijkens het door u overgelegde e-mailbericht van de bankmedewerker van 28 september 2021 heeft zij u daarin toegelicht waarom een reactie van haar kant op zich heeft laten wachten en daarvoor haar excuses gemaakt. Verder heeft zij toegelicht dat gedurende het onderzoek door de bank (in welke kader u vragen zijn gesteld) het tijdelijk voor u niet mogelijk is wijzigingen online door te voeren, maar dat dat wel mogelijk is via de lokale bank en dat zij erop heeft toegezien dat de door u verzochte wijzigingen door de juiste perso(o)n(en) zijn verwerkt. Van enig persoonlijk tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is dan ook geen sprake.

Blokkering toegang verzekeringen

U hebt gesteld dat de toegang tot uw verzekeringen zonder vooraankondiging is geblokkeerd. Zelfs indien wordt uitgegaan van de juistheid van uw stellen, is deze enkele omstandigheid onvoldoende ernstig om de bankmedewerker op dit punt een persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt te kunnen maken. Dat uw echtgenote evenmin toegang tot de verzekeringen had, is verklaarbaar aangezien die – zoals uit uw eigen toelichting volgt – verboden waren aan een aan u beiden gezamenlijk toebehorende bankrekening.

Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kan u herziening vragen aan de voorzitter van de Tuchtcommissie. Dit verzoek dient binnen veertien dagen na dagtekening van deze brief te zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of een brief sturen naar:

Tuchtrecht 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, kan u ons bereiken door te e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of te bellen naar 020 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur,

mr. C.M. van Harten
jurist