



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

Mevrouw [beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

[e-mailadres gemachtigde]

Datum

Amsterdam, 3 maart 2020

Betreft

Melding 3988

Onderwerp

Beslissing Algemeen Directeur

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 mevrouw [beëdigde],

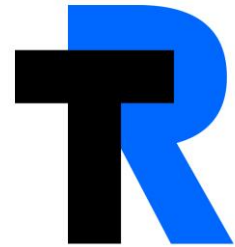
U bent bij brief van 26 september 2018 ervan op de hoogte gesteld dat de Algemeen Directeur een onderzoek naar u is gestart, omdat u mogelijk de door u op 28 april 2015 afgelegde bankierseed hebt geschonden. De aanleiding voor dit onderzoek betrof – kort samengevat – uw eventuele betrokkenheid als leidinggevende ([functie]) bij het kopiëren van handtekeningen van klanten door bankmedewerkers op herstelde hypotheekadviezen (hierna: het handtekeningendossier).

Als bijlage bij voornoemde brief van 26 september 2018 zijn de stukken aan u verstrekt. U bent in de gelegenheid gesteld een reactie in te dienen. Uw gemachtigde, mr. B. de Man, heeft bij brief van 7 november 2018 een verweerschrift ingediend. Bij brief van 26 maart 2019 bent u uitgenodigd voor het geven van een mondelinge toelichting en zijn aanvullende stukken aan u verstrekt. U hebt geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid een mondelinge toelichting te geven.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

In het kader van het handtekeningendossier zijn circa 80 bankmedewerkers tuchtrectelijk gesanctioneerd omdat zij – kort samengevat – in 2015 en 2016 handtekeningen van klanten hebben gekopieerd op herstelde hypotheekadviezen. Zonder uitzondering zijn aan deze bankmedewerkers beroepsverboden opgelegd. De Tuchtcommissie Banken heeft daarbij onder meer overwogen dat het kopiëren van een handtekening van een klant in alle gevallen een bijzonder ernstige schending van de gedragsregels is.



U was tot 8 augustus 2018 in dienst bij [bank] (hierna: de bank). In de periode van 1 januari 2014 tot en met 31 december 2015 was u werkzaam als [functie] bij het bankkantoor te [locatie]. In de periode vanaf 1 januari 2016 tot aan uw vertrek bij de bank was u werkzaam als [functie], bij de bankkantoren te [locatie] en [locatie].

Uit hoofde van uw functie was u onder meer verantwoordelijk voor de naleving van de geldende procedures en richtlijnen gericht op een optimale risicobeheersing binnen uw kantoor. Daartoe diende u mogelijke gevaren voor zowel de organisatie (de bank) als klanten te herkennen en erkennen. Ook diende u uw medewerkers te ondersteunen bij de uitoefening van hun functie conform de richtlijnen van de relevante interne en externe wet- en regelgeving. U diende te zorgen voor werkomstandigheden waarin medewerkers optimaal kunnen presteren

U fungeerde vanaf begin 2014 tot eind 2015 binnen uw district als '[functie]' en droeg daarmee een specifieke verantwoordelijkheid voor het hypotheekadviesproces.

U bent in het kader van het interne onderzoek van de bank betreffende het handtekeningendossier op 5 december 2016 en op 12 januari 2017 door afdeling [onderzoeksafdeling] gehoord.

In het dossier zijn van drie bankmedewerkers verklaringen gevoegd die ten dele betrekking hebben op u.

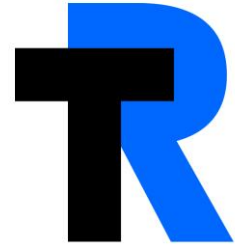
Een bankmedewerker (hierna: bankmedewerker 1) heeft op 24 november 2016 bij [onderzoeksafdeling] – voor zover hier relevant – het volgende verklaard:

“V: Tijdens het vorige interview verklaarde je dat de leiding op de hoogte was van het kopiëren van handtekeningen. “Er werd niet heel open over gesproken. Iedereen wist het van elkaar. De leiding wist het ook. Hoe hoog binnen het management weet ik niet. De directe leiding wist het. Ik denk de laag erboven ook. Maar dat kan ik niet hard maken.” Kan je nader toelichten dat de leiding op de hoogte was?

A: Toen het begon vielen wij onder het district [locatie] en wij vielen hiërarchisch onder [functie]. Wij hadden regelmatig Wonen overleg. Zij was [functie] en [functie] van een ander kantoor, maar met specialisatie Wonen, niet hiërarchisch leidinggevende.

(...)

Ik heb het hier over [functie] en niet over hiërarchisch leidinggevende. De [functie] wist het zeker. Het werd gewoon in het “Woon overleg” besproken. Er werd gezegd dat het een bevrediging was van het interne proces. Dit zei de [functie]. Het is maar een intern proces, we hoeven ook niet roomser dan de paus te zijn. Wat ze daarmee bedoelde in mijn optiek... ze heeft me niet het pistool op m'n hoofd gezet. Waar het om ging, je moet zoveel mogelijk adviezen doen. We hebben regelmatig aangegeven dat het proces niet werkte. Ook zij heeft dat aangegeven. De insteek is geweest, als het proces maar klaar is. Tijdens die bijeenkomsten is nooit door leidinggevende gezegd; je gaat nu zorgen dat er een gekopieerde handtekening op komt. De [functie] was [beëdigde]. (...)



Het wordt niet glashard gezegd. Het ontstaat naar aanleiding van de druk die erop staat. Het is nooit een moment geweest dat iemand zegt... dit is de oplossing: kopiëren. Het ontstaat door het gedrocht van een proces. Het is nooit iemand geweest die je letterlijk dwong. Het proces dwong je ertoe. Het proces deugde niet. (...)

Bankmedewerker 1 heeft voorts op 17 april 2018 bij Tuchtrect Banken het volgende verklaard:

“V: Mevrouw Verboom vraagt of de leidinggeevenden wisten van het kopiëren van handtekeningen.

A: [bankmedewerker 1] antwoordt dat [beëdigde] zeker op de hoogte was, maar dat hiervoor geen bewijs is. (...)

Een andere bankmedewerker (hierna: bankmedewerker 2) heeft op 30 november 2016 bij [onderzoeksafdeling] het volgende verklaard:

“V: Kan je aangeven onder welke leidinggeevenden je viel toen je handtekeningen hebt gekopieerd en of zij ervan wisten?

A: [Beëdigde], ik denk niet anders dan dat zij er van heeft geweten maar ik heb daar geen bewijzen voor. Management was bekend met werkdruk....”

Een andere bankmedewerker (hierna: bankmedewerker 3) heeft op 28 november 2016 bij [onderzoeksafdeling] het volgende verklaard:

“V: Je hebt aangegeven dat je nog een gesprek wil met [onderzoeksafdeling]. Kan je aangeven waarom je dit gesprek wilt?

A: Twee dingen. De rol van de leidinggeevenden. Ik denk dat [beëdigde] zeker op de hoogte was. (...)

V: Hoe wist [beëdigde] dat er gekopieerd werd?

A: Er werd zoveel geroepen tijdens het werkoverleg. Daar moet zij van geweten hebben.

V: Heb je concrete voorbeelden dat [beëdigde] het geweten moet hebben?

A: Er werd dan weleens geroepen in het werkoverleg in de trant van wat er in de telegraaf stond 'je moet niet roomser zijn dan de paus' of 'niet te moeilijk doen'.

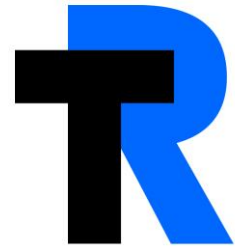
V: Heeft [beëdigde] die uitspraak gedaan?

A: Letterlijk weet ik niet meer, maar wel in de trant dat je er makkelijk mee om moest gaan.

Bankmedewerker 3 heeft op 4 juni 2018 bij Tuchtrect Banken verklaard:

“V: Mevrouw Verboom merkt op dat [beëdigde] gezegd zou hebben dat de adviseurs 'niet roomser dan de paus moeten zijn'.

A: (...) Hij vindt het lastig om zich voor te stellen dat [beëdigde] ook niet van het kopiëren wist, hoewel hij dat niet met zekerheid kan zeggen. Tijdens de werkoverleggen, waar [beëdigde] bij aanwezig was, werd er redelijk open gesproken over het kopiëren. Het is mogelijk dat ze dit niet heeft opgepikt, maar als een goede leidinggevende had dit haar moeten opvallen. (...)



Uw verweer

Uw verweer laat zich als volgt samenvatten.

U ontkent tijdens uw werk als [functie] op de hoogte te zijn geweest van het kopiëren van handtekeningen van klanten door bankmedewerkers. In de herfst van 2016 vernam u voor het eerst dat de bank had geconstateerd dat handtekeningen waren gekopieerd op herstellende hypotheekadviezen.

Als [functie] van de regio noord, district [locatie] was u verantwoordelijk voor de resultaten van ongeveer 10 hypotheekadviseurs. U hield door middel van lijstjes bij of dossiers en adviezen van de juiste kwaliteit waren. U organiseerde wekelijks bijeenkomsten met alle hypotheekadviseurs die onder uw verantwoordelijkheid vielen. U was bekend met de bij hen bestaande frustraties over het hypotheekadvies-proces. U kreeg signalen dat het proces dramatisch werd bevonden en dat de werkdruk als zwaar werd ervaren. U hebt onder meer een bedrijfsconsulent ingeschakeld, gesprekken met adviseurs gevoerd en de hoge werkdruk bij uw eigen leidinggevende ter sprake gebracht.

Gevraagd naar kennis van het kopiëren van handtekeningen hebt u op 5 december 2016 bij [onderzoeksafdeling] verklaard:

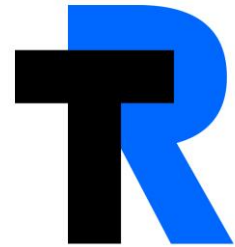
“(...) Ik heb tegen de collega’s gezegd “ik wist niet dat jullie dit deden”. Wist ik het echt niet? Had ik een soort bedrijfsblindheid dat ik het niet zag. Dan hadden we het misschien maar beter moeten kunnen laten escaleren. Ik wist het niet. Ik heb het nooit toestemming gegeven. Ik heb het nooit geweten. Natuurlijk verwijt ik mezelf dat ook wel dat ik het niet heb geweten.(...)”

en:

“(...) Kopiëren en plakken is iets wat niet mag. Dan zou ik hebben gezegd laten we escaleren naar boven in de organisatie. Ik vind dat schokkend. Maar ik verwijt het mezelf ook dat ik het niet wist. (...) De bedrijfsprocessen waren al dramatisch. Het was gewoon heel zwaar die periode. Was het een soort bedrijfsblindheid, ik weet het gewoon echt niet. Ik heb het niet gezien, ik heb het niet gehoord, ik wist het niet.”

U kunt de over u door bankmedewerkers afgelegde verklaringen niet verklaren en herkent zich daar niet in. U veronderstelt dat de reden dat de adviseurs zijn overgegaan tot het kopiëren van handtekeningen kan zijn gelegen in de bestaande werkdruk die bestond, onder meer vanuit de lijstjes. U vraagt zich af of niet eerder een vuist gemaakt had moeten worden en dat gezegd had moeten worden dat de bank te veel vroeg.

Op overige namens u gevoerde verweren wordt – voor zover daartoe aanleiding bestaat – bij de beoordeling ingegaan.



Beoordeling

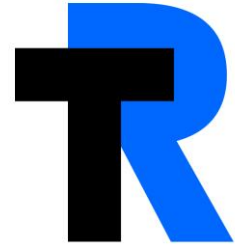
In uw verweerschrift hebt u betoogd dat de melding niet voldoet aan de vereisten zoals deze zijn neergelegd in het Tuchtreglement, omdat zowel dagtekening, ondertekening en onderbouwing van de melding ontbreken. Dit dient ertoe te leiden dat de Algemeen Directeur nader onderzoek achterwege dient te laten. De Algemeen Directeur verwerpt dit standpunt. Het door de Algemeen Directeur uitgevoerde onderzoek betreft een ambtshalve onderzoek en geen onderzoek naar aanleiding van een ingediende melding. De bevoegdheid tot het doen van ambtshalve onderzoek ligt besloten in art. 2.2.2. van het Tuchtreglement. Daartoe bestond – gelet op de verzamelde stukken – voldoende aanleiding.

Aangezien u op 28 april 2015 de bankierseed hebt afgelegd en de bank per 8 augustus 2018 hebt verlaten, beoordeelt de Algemeen Directeur of u in de tussenliggende periode tuchtrechtelijk verwijtbaar hebt gehandeld.

Drie bankmedewerkers hebben verklaringen afgelegd die – kort samengevat – betrekking hebben op uw mogelijke kennis van het kopiëren van handtekeningen. Deze verklaringen zijn door u gemotiveerd betwist. Ten aanzien van de verklaringen van bankmedewerker 1 geldt dat deze bankmedewerker bij [onderzoeksafdeling] in stellige bewoordingen heeft verklaard dat u van het kopiëren van de handtekeningen op de hoogte was. Volgens deze bankmedewerker ‘wist u het zeker’. Uit de verklaring volgt echter niet waaraan hij deze stelligheid ontleent. Daarbij heeft deze bankmedewerker ook verklaard dat er nooit door iemand was gezegd dat de oplossing het kopiëren van handtekeningen was. Ook bij Tuchtrect Banken heeft deze bankmedewerker verklaard dat u van het kopiëren van handtekeningen zeker op de hoogte was. Daarbij heeft deze bankmedewerker echter ook verklaard dat daarvan geen bewijs is. De Algemeen Directeur concludeert daarom dat deze uitlatingen uitsluitend vermoedens van bankmedewerker betreffen die verder niet concreet zijn onderbouwd. Hetzelfde geldt voor de uitlatingen van bankmedewerker 2. Deze bankmedewerker denkt dat u op de hoogte moet zijn geweest, maar meldt eveneens dat daar geen bewijzen voor zijn. Bankmedewerker 3 heeft voorts verklaard dat hij het lastig vindt voor te stellen dat u niet van het kopiëren van handtekeningen zou hebben geweten. Anderzijds vermeldt deze bankmedewerker dat het ook mogelijk is dat u dit niet heeft opgepikt.

De Algemeen Directeur constateert dat uit de verklaringen van deze drie bankmedewerkers niet duidelijk wordt waaraan zij hun kennis en/of vermoeden ontleen. Zoals in uw verweerschrift is opgemerkt ontbreekt in de verklaringen van de bankmedewerkers de nodige precisie. Buiten deze, door u betwiste, verklaringen bevat het dossier geen andersoortige informatie die deze verklaringen ondersteunen. Bij deze stand van zaken acht de Algemeen Directeur niet voldoende aannemelijk geworden dat u – in de periode tussen 28 april 2015 en de herfst van 2016 – op de hoogte bent geweest van het kopiëren van handtekeningen door bankmedewerkers.

De Algemeen Directeur constateert dat u in deze periode op de hoogte bent geweest van de zeer forse problemen in het hypotheekadvies-proces en ook een (formele) rol had deze problemen op te pakken en aan te kaarten. Uit de door u afgelegde verklaringen volgt dat u stelt dat u ook hebt getracht dit te doen, onder



meer door de problemen in het management team en met de Districtsdirecteur Particulier te bespreken. De Algemeen Directeur gaat – nu het tegendeel daarvan niet is gebleken – uit van de juistheid van deze verklaring. Ondanks dat u als leidinggevende het kopiëren van handtekeningen niet hebt kunnen voorkomen en vragen kunnen worden gesteld of u wel voldoende doortastend hebt gehandeld bij uw aanpak van de bestaande problemen, is niet voldoende aannemelijk dat u in deze rol op tuchtrechtelijk verwijtbare wijze bent tekortgeschoten.

Beslissing

Gelet op het voorgaande is de Algemeen Directeur van oordeel dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat u de door u afgelegde bankierseed hebt geschonden. De Algemeen Directeur legt daarom geen klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken en seponeert de zaak. Omdat het een ambtshalve onderzoek van de Algemeen Directeur betreft, staat tegen deze beslissing geen mogelijkheid van herziening open. De beslissing is daarom definitief.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

namens de Algemeen Directeur,

mr. M. Bijleveld
jurist