

**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

[e-mailadres gemachtigde]

Datum

Amsterdam, 19 december 2019

Betreft

Melding 3989

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 heer [beëdigde],

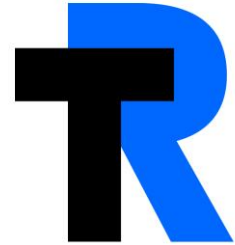
U bent bij brief van 26 september 2018 ervan op de hoogte gesteld dat de Algemeen Directeur een onderzoek naar u is gestart, omdat u mogelijk de door u op 30 maart 2015 afgelegde bankierseed hebt geschonden. De aanleiding voor dit onderzoek betrof – kort samengevat – uw eventuele betrokkenheid als leidinggevende ([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 uiterlijk op 10 oktober 2018 een reactie in te dienen. Op dit verzoek hebt u niet gereageerd. Op 10 januari 2019 hebben wij nogmaals om een reactie verzocht. Uw gemachtigde, mr. B. de Man, heeft vervolgens op 25 februari 2019 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. Op 23 mei 2019 hebt u, in aanwezigheid van uw gemachtigde, een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een gespreksverslag gemaakt dat bij de stukken is gevoegd. Uw gemachtigde heeft bij brief van 5 juli 2019 opmerkingen geplaatst bij het gespreksverslag. Per e-mail van 6 juni 2019 heeft uw gemachtigde aanvullende stukken ingediend.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

In het kader van het handtekeningendossier zijn circa 80 bankmedewerkers tuchtrechtelijk gesanctioneerd omdat zij – kort samengevat – in 2015 en 2016 handtekeningen van klanten hebben gekopieerd op herstelde hypotheekadviezen.



U werkt sinds april 2014 als [functie] bij de bank. U draagt in deze functie de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening van [bank] (hierna: de bank) aan particuliere klanten. De productgroep hypotheek en [bedrijf] vallen niet onder uw verantwoordelijkheid. U bent eindverantwoordelijk voor de medewerkers in hun omgang met de klant. Tot deze medewerkers behoren ook hypotheekadviseurs.

Op 19 augustus 2016 bent u – kort samengevat – ervan op de hoogte gesteld dat handtekeningen van klanten op een hersteld hypotheekadvies mogelijk waren gekopieerd. U hebt op 22 augustus 2016 opdracht gegeven de afdelingen Audit en [onderzoeksafdeling] in te schakelen om te onderzoeken wat er was gebeurd en of het vaker voorkwam. Uit het vervolgens door [onderzoeksafdeling] uitgevoerde onderzoek is gebleken dat bij ongeveer 700 dossiers sprake was van het kopiëren van handtekeningen.

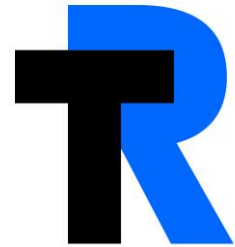
U stelt niet eerder dan op 19 augustus 2016 op de hoogte te zijn geweest van het kopiëren van handtekeningen. Voor dit tijdverloop hebt u gewezen op een zogeheten ‘backlog’ van de bank waarin de afzonderlijke stappen staan beschreven. U bent door [onderzoeksafdeling] gehoord en hebt daar een verklaring afgelegd over – kort samengevat – de aard en omvang van uw betrokkenheid bij het hypotheekadvies-proces.

Bij de stukken die aan u zijn verstrekt bevinden zich verklaringen van drie verschillende bankmedewerkers. Deze verklaringen hebben – kort samengevat – betrekking op de wetenschap van diverse leidinggevenden, onder wie u, over het kopiëren van handtekeningen. Volgens u kan uit de verklaringen van deze bankmedewerkers echter niet worden afgeleid dat u eerder dan 19 augustus 2016 daarvan op de hoogte was. In het namens u ingediende verweerschrift worden de verklaringen van deze bankmedewerkers hiertoe afzonderlijk besproken.

U stelt dat u er zoveel mogelijk aan hebt gedaan om het proces van hypotheekverlening te verbeteren en om de positie van de bankmedewerkers te verbeteren die de druk van het hypotheekadvies-proces voelden. U hebt daarbij onder meer gewezen op de omstandigheid dat u met ingang van 2015 de consequentiebrieven en -lijsten hebt afgeschaft. Dit consequentiebeleid leverde namelijk onrust op bij de medewerkers omdat zij het risico liepen bevoegdheden kwijt te raken en droeg in negatieve zin bij aan de werkdruk.

In een brief van 16 maart 2018 van de bank aan u is medegedeeld dat een malus zou worden toegepast op uw variabele beloning over het jaar 2014. Als reden hiervoor wordt door de bank gewezen op de bevindingen van het door de bank uitgevoerde grondoorzakenonderzoek naar het handtekeningendossier. De bank is van oordeel dat in dit verband het Management Team (waartoe u behoort) verantwoordelijk was voor de keuzes ten aanzien van de processen, systemen en controles. U hebt verklaard dat deze malus ook daadwerkelijk is uitgevoerd.

Beoordeling



De Algemeen Directeur is van oordeel dat – zoals u zelf hebt verklaard – niet kan worden vastgesteld dat u eerder dan 19 augustus 2016 kennis droeg van het kopiëren van handtekeningen. De door bankmedewerkers afgelegde verklaringen die zich bij de stukken bevinden, acht de Algemeen Directeur in dit verband te weinig concreet om daaruit een andere conclusie te kunnen trekken. Andere informatie waaruit uw kennis van het kopiëren van handtekeningen voorafgaand aan 19 augustus 2016 zou kunnen worden afgeleid, is niet aanwezig. Dat u voor die datum niet hebt ingegrepen om het kopiëren van handtekeningen door bankmedewerkers te voorkomen, valt u daarom in tuchtrechtelijke zin niet te verwijten.

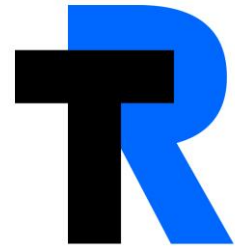
De Algemeen Directeur beoordeelt voorts of u op een andere – tuchtrechtelijk verwijtbare – wijze bent tekort geschoten. Het was u namelijk reeds geruime tijd voor 19 augustus 2016 wel duidelijk dat knelpunten bestonden in het hypotheekadvies-proces.

Zoals ook uit het grondoorzakenonderzoek van de bank volgt, bestond binnen de bank onduidelijkheid wie verantwoordelijk was voor een optimaal proces over de gehele keten. De eindverantwoordelijkheid om knelpunten op te lossen, lag naar het oordeel van de Algemeen Directeur echter bij u. U was namelijk eindverantwoordelijk voor de contacten van de bankmedewerkers met particuliere klanten. Het laten ondertekenen van herstelde hypotheekadviezen door klanten behoort tot deze contacten.

U hebt gesteld dat u de knelpunten die aan u wél duidelijk zijn geworden, ook hebt aangepakt. U hebt daarbij als voorbeeld erop gewezen dat u het consequentiebeleid – dat als belastend werd ervaren – hebt afgeschaft. De Algemeen Directeur onderschrijft dat dit consequentiebeleid een negatieve bijdrage heeft geleverd aan de door de hypotheekadviseurs ervaren werkdruk. Door dit beleid af te schaffen hebt u een bij u bekend knelpunt verholpen. De Algemeen Directeur gaat er daarom vanuit dat, voor zover bij u knelpunten bekend waren, u vanuit uw leidinggevende rol hebt getracht een positieve bijdrage te leveren aan het scheppen van de randvoorwaarden voor een goede beroepsuitoefening van de hypotheekadviseurs.

Alhoewel u, gelet op het voorgaande, op de hoogte was van knelpunten in het hypotheekadvies-proces, acht de Algemeen Directeur onvoldoende aannemelijk geworden dat het u duidelijk was dat het bestaande systeem specifiek op het punt van tijdige ondertekening van hersteladviezen niet deugde en het kopiëren van handtekeningen in de hand werkte. Uit de stukken is immers niet gebleken dat deze signalen, die lager in de organisatie bekend waren, u op een niet mis te verstane wijze hebben bereikt. De Algemeen Directeur gaat er daarbij van uit dat de noodzakelijke escalatie van de geconstateerde gebreken op dit punt achterwege is gebleven, dan wel ontoereikend is geweest. Dat u daardoor verstoken bent gebleven van de benodigde informatie en als gevolg daarvan niet eerder hebt kunnen ingrijpen, valt u daarom evenmin in tuchtrechtelijke zin te verwijten.

Aan het voorgaande doet niet af dat de bank aan u een sanctie heeft opgelegd door (achteraf) een malus toe te passen op uw variabele beloning over het jaar



2014. Uit de stukken die u in dit verband hebt verstrekt volgt dat de bank, bij de onderbouwing van deze sanctionering, uitsluitend heeft verwezen naar de (algemene) uitkomsten van het grondoorzakenonderzoek van de bank. Een beschrijving van persoonlijk tekortschieten door u is daarbij niet gegeven. De opgelegde arbeidsrechtelijke sanctie vormt daarom in dit geval geen aanknopingspunt voor een persoonlijk tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

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