



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

[e-mailadres gemachtigde]

Datum

Amsterdam, 3 maart 2020

Betreft

Melding 4317

Onderwerp

Beslissing Algemeen Directeur

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

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

Geachte heer [beëdigde],

U bent bij brief van 26 maart 2019 ervan op de hoogte gesteld dat de Algemeen Directeur een onderzoek naar u is gestart, omdat u mogelijk de door u op 15 april 2015 afgelegde bankierseed hebt geschonden. De aanleiding voor dit onderzoek betrof – kort samengevat – uw eventuele betrokkenheid als leidinggevende ([functie/functie]) bij het kopiëren van handtekeningen van klanten door bankmedewerkers op herstelde hypotheekadviezen (hierna: het handtekeningendossier).

Als bijlage bij voornoemde brief van 26 maart 2019 zijn de stukken aan u verstrekt. U bent in de gelegenheid gesteld een reactie in te dienen. Uw gemachtigde, mr. A. Bremmer, heeft bij brief van 19 april 2019 een verweerschrift ingediend. Bij voornoemde brief van 26 maart 2019 bent u voorts uitgenodigd voor het geven van een mondelinge toelichting. Op 2 mei 2019 hebt u in aanwezigheid van mr. Bremmer een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgesteld dat bij de stukken is gevoegd. Bij brief van 10 juli 2019 zijn door mr. Bremmer opmerkingen geplaatst bij dit gespreksverslag. Ook deze brief is bij de stukken gevoegd.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

In het kader van het handtekeningendossier zijn circa 80 bankmedewerkers tuchtrecthelijk 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 voorheen in dienst bij [bank] (hierna: de bank). Op 15 april 2015 hebt u de bankierseed afgelegd. Sinds 1 juli 2018 bent u niet meer werkzaam voor de bank.

Voor zover hier relevant hebt u de volgende posities bekleed:

1 januari 2013 t/m 30 september 2015: [functie]

1 oktober 2015 t/m 31 december 2017: [functie]

Uit hoofde van uw functie als [functie] was u onder meer verantwoordelijk voor de verkoopresultaten en verkoopdoelstellingen binnen het district en de kwaliteit van de binnen het district geleverde advies. U droeg zorg voor een zodanige structurering van de werkprocessen dat deze optimaal functioneerden. U diende daarbij de werkprocessen te monitoren en proactief maatregelen te nemen ter voorkoming van knelpunten. Voorts diende u activiteiten te ondernemen om gesignaleerde problemen op te lossen en te controleren of de oplossingen het gewenste resultaat hadden.

Uit hoofde van uw functie als [functie] was u verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding van het programma [naam programma] op het gebied van Hypotheken en daarna vanuit het bankbrede programma.

U bent in het kader van het interne onderzoek van de bank betreffende het handtekeningendossier op 6 december 2016 en op 13 januari 2017 door afdeling [onderzoeksafdeling] gehoord.

Bij de stukken zijn verklaringen van vier bankmedewerkers gevoegd. Deze verklaringen laten zich – voor zover hier relevant – als volgt samenvatten.

Een bankmedewerker (bankmedewerker 1) heeft op 4 juni 2018 bij TRB verklaard dat de advieskwaliteit en de dossiervorming van de adviseurs werden bijgehouden op lijstjes. Als directeuren hun targets niet op orde hadden, ging dat ten koste van hun bonus. Als de adviseurs op 100% stonden, kregen de leidinggevenden een betere beoordeling en een hogere bonus.

Een bankmedewerker (bankmedewerker 2) heeft op 15 maart 2018 bij TRB het volgende verklaard. Er werd veel druk uitgeoefend op de adviseurs om bij hersteladviezen de dossiers zo spoedig mogelijk te herstellen. In de betreffende periode was u de [functie]. U was erg bedreven in het opschonen van de lijstjes en oefende veel druk uit op kantoordirecteuren om dat voor elkaar te krijgen. U hebt tegenover een collega van bankmedewerker 2 gedreigd met een slechte beoordeling. U oefende druk uit doordat u leidinggevenden of de bankmedewerker zelf aansprak. De druk die hypotheekadviseurs elke week werd opgelegd door de districtsdirecteur was onwerkbaar. Adviseurs werden bedreigd met lage prestatiepremies. Dit gaf een hoop stress en onrust.

Een bankmedewerker (bankmedewerker 3) heeft op 16 november 2016 en op 24 november 2016 bij [onderzoeksafdeling] verklaringen afgelegd en op 8 februari 2018 bij Tuchtrect Banken – voor zover hier van belang – het volgende verklaard. Het was bij het MT al in een heel vroeg stadium bekend dat handtekeningen van klanten werden gekopieerd. Van collega-adviseurs heeft hij



vernomen dat er een overleg is geweest om dit aan te kaarten bij het landelijk MT. Bij dit overleg waren collega-adviseurs en MT-leden aanwezig. Hij heeft horen zeggen dat u als [functie] bij dit overleg zou zijn geweest. De hypotheekadviseurs waren erg gefrustreerd door het hypotheekadvies-proces. De problematische procedure werd regelmatig besproken tijdens overleggen met het regionale MT. U was bij die overleggen aanwezig. De concrete aandachtvestigingen hebben echter niets opgeleverd. In de tijd dat u [functie] was werden competities gehouden en voerde commercie de boventoon. Als je onderaan stond of een slechte kwaliteit had, werd je gebeld door de [functie]. U voerde de druk op door te bellen, te mailen en performancelijsten te maken. U stuurde lijstjes door aan de kantoordirecteur, waaruit volgde welke hersteladviezen op orde gemaakt moesten worden. U belde en e-mailde daarbij ook rechtstreeks met hypotheekadviseurs. Dit werd door hypotheekadviseurs als intimiderend ervaren. Hypotheekadviseurs werden gestimuleerd goed te presteren. Als prijs werd bijvoorbeeld promotie of extra bevoegdheden gegeven. Andersom was het ook mogelijk. Van medewerkers die niet goed genoeg presteerden werden bevoegdheden afgenomen. Het sluiten van dossiers had weinig invloed op de prestatiepremie. De targets voor de advieskwaliteit waren vooral belangrijk voor de lijstjes en rapportages. In de regio [provincie] werd druk ervaren door de nadruk op competities.

Buiten vornoemde verklaringen bevat het dossier geen stukken die specifiek betrekking hebben op u.

Uw verweer

Uw verweer laat zich als volgt samenvatten.

U ontkent op de hoogte te zijn geweest van het kopiëren van handtekeningen van klanten door bankmedewerkers.

In uw functie als [functie] gaf u leiding aan een managementteam dat bestond uit kantoordirecteuren. Dit was in de periode tot februari 2014 in de regio [regio] en in de periode vanaf 1 februari 2014 tot 1 september 2015 in heel [provincie]. U had binnen uw district een leidinggevende rol en een overall verantwoordelijkheid voor dienstverlening en producten ten behoeve van particuliere klanten. Vanaf september 2015 bent u aan de slag gegaan als [functie], eerst binnen Hypotheken en later vanuit het bankbrede programma. U monitorde in die functie in hoeverre het de bank lukte verbeterlagen door te voeren. Deze functie hebt u vervuld tot eind 2017.

Ten aanzien van het hypotheekadvies-proces hebt u zich gefocust op het in één keer opstellen van een kwalitatief goed advies. Samen met kantoordirecteuren hebt u een kredietcommissie opgericht waarbij medewerkers terechtkomen die het lastig vonden een advies in één keer goed op te stellen. Uw district was het enige district met een kredietcommissie.

Het was u duidelijk dat het hypotheekadvies-proces onhandig was. Er bestond voor u echter geen aanleiding rigoureuze wijzigingen in het systeem voor te stellen. Met het aanpassen van het systeem achter het proces voor hersteladviezen hebt u zich niet beziggehouden. U hebt steeds de overtuiging



gehad dat men bezig was met kleine stapjes het proces te verbeteren. U hebt uw best gedaan om het proces te wijzigen. De bestaande problematiek was operationeel van aard en het was uw verantwoordelijkheid dit op te lossen. U hebt in zijn algemeenheid de resultaten besproken met de [functie], maar u hebt niet met hem diepgaand het proces besproken en naar hem geëscaleerd.

U sluit niet uit dat het werkproces heeft bijgedragen aan de hoge werkdruk. Het kopiëren van een handtekening kan volgens u nooit het gevolg zijn van werkdruk. Het blijft een individuele keuze van de medewerker. De operationele werkdruk hebt u met de verschillende kantoordirecteuren besproken en zag het als uw taak om de eventuele druk met hen op te lossen.

U had geen rol bij de totstandkoming van de lijstjes waarop de openstaande hersteladviezen per bankmedewerker stonden vermeld. Deze werden door uw leidinggevende aan u toegestuurd met de opdracht deze door te sturen aan de kantoordirecteuren en zo nodig te bespreken. De lijstjes waren er om medewerkers te stimuleren goed werk af te leveren. U merkte dat niet iedereen het delen van de lijstjes omarmde. U vond het een onderdeel van de bank was dat prestaties worden geleverd en dat die prestaties ook zichtbaar zijn voor anderen. U denkt dat een aantal adviseurs het onhandig of niet leuk vond om terug te gaan naar de klant en dat daardoor weerstand is ontstaan.

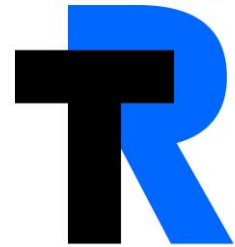
Medewerkers hebben geen slechte beoordeling gekregen in verband met het niet sluiten van hersteldossiers. Tussen de districten bestond een landelijke competitie. U had een ambitieniveau en u wilde dat uw district goed presteerde. U werd vanuit uw functie geacht een high performance cultuur neer te zetten.

Beoordeling

Aangezien u op 15 april 2015 de bankierseed hebt afgelegd, beoordeelt de Algemeen Directeur in het kader van zijn onderzoek of u in de periode daarna tuchtrechtelijk verwijtbaar hebt gehandeld.

De Algemeen Directeur stelt vast dat u als [functie] een specifieke verantwoordelijkheid droeg voor de kwaliteit van de dienstverlening aan klanten binnen uw district. De kwaliteit van de hypotheekadviezen vormde daar een onderdeel van. In uw functie als [functie] droeg u een andersoortige verantwoordelijkheid ten aanzien van hypotheeken. Binnen dat programma was u bezig met verbeterpunten op productniveau. U was lid van het managementteam products hypotheeken. De Algemeen Directeur is van oordeel dat gelet op uw verantwoordelijkheden in de door u vervulde functies, beide functies in het kader van dit onderzoek relevant zijn voor zijn beoordeling.

De Algemeen Directeur stelt voorop dat uit de verklaringen van de bankmedewerkers, noch uit enig ander dossierstuk voldoende aannemelijk is geworden dat u kennis droeg van het kopiëren van handtekeningen van klanten door bankmedewerkers. De verklaringen van de bankmedewerkers houden dit niet in en u ontkent dat zelf ook. Aan u valt daarom in zoverre geen tuchtrechtelijk verwijt te maken.



De Algemeen Directeur constateert dat u in de onderzochte periode op de hoogte bent geweest van de problemen in het hypotheekadvies-proces en ook – in het bijzonder in uw functie als [functie] – een (formele) rol hebt gehad deze problemen op te pakken en aan te kaarten. Als u kennis zou hebben gehad dat door bankmedewerkers handtekeningen werden gekopieerd, mocht van u zonder enige twijfel worden verwacht dat u zou ingrijpen. U stelt dat voor u geen reden bestond om rigoureuze wijzigingen voor te stellen, maar dat u wel hebt getracht het proces stapsgewijs te verbeteren. 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