



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[melder]

Per e-mail: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 31 juli 2019

Betreft

Uw melding 4331

Onderwerp

Beslissing

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 [melder],

Op 11 maart 2019 hebt u een melding tegen [bankmedewerker 1], CEO bij [bank] (hierna: de bank), ingediend bij Stichting Tuchtrect Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

Melding

Uw melding betreft de handelwijze van [bankmedewerker 1]. Na het overlijden van uw partner hebt u bij de bank het verzoek gedaan de hypotheek – die u gezamenlijk met uw partner had – voort te zetten. U beschikt over een overlijdensbeding. De bank zou uw verzoeken echter hebben afgewezen en de kinderen van uw overleden partner niet hebben ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Op 5 december 2016 zou u hierover een gesprek hebben gehad met [bankmedewerker 1] en 6 december 2016 hebt u een e-mail van [bankmedewerker 1] ontvangen waarin hij toezeggingen zou hebben gedaan. Volgens u heeft [bankmedewerker 1] niet gehandeld in het licht van deze toezeggingen. Daarnaast hebt u [bankmedewerker 1] op 2 februari 2017 een e-mail gestuurd waarin u hem informeel een klacht voorlegt. U stelt dat [bankmedewerker 1] niet op deze e-mail heeft gereageerd. [Bankmedewerker 1] heeft volgens u hiermee wetten en regels niet nageleefd.

Beslissing

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

Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn



beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.

Uit art. 2.1.1 van het Tuchtreglement Bancaire Sector volgt onder meer dat een melding een onderbouwing dient te bevatten dat de gedragingen in strijd zouden zijn met de gedragsregels.

Ter onderbouwing van uw melding hebt u onder meer e-mailcorrespondentie tussen u, [bankmedewerker 1] alsmede [persoon] – uw accountant – toegezonden. Uit deze stukken volgt dat u en [persoon] contact hebben gehad met [bankmedewerker 1] over het voortzetten van uw hypotheek bij de bank.

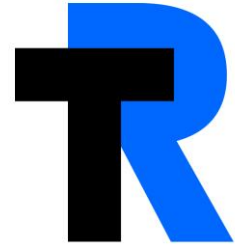
Niet reageren op een klacht

Op 2 februari 2017 hebt u [bankmedewerker 1] een e-mail gestuurd waarmee u hem op de hoogte hebt willen stellen over de voortgang van uw verzoek binnen de bank. In deze e-mail schrijft u dat u een onofficiële klacht bij [bankmedewerker 1] wenst in te dienen en vermeldt u expliciet dat u niet de klachtenprocedure van de bank wilt starten. De omstandigheid dat [bankmedewerker 1] volgens u niet op deze e-mail heeft gereageerd, brengt echter niet met zich dat hem persoonlijk een tuchtrechtelijk verwijt valt te maken. Gelet immers op de inhoud van uw e-mail, had van hem – in zijn functie van CEO – enige reactie hierop niet hoeven te worden verwacht.

Bovendien had u in het geheel geen klacht bij [bankmedewerker 1] persoonlijk moeten indienen. U bent er immers duidelijk op gewezen op welke wijze u een officiële klacht bij de bank kunt indienen, namelijk door een e-mail te sturen naar de secretaris van de interne Klachtencommissie. Dit heeft [bankmedewerker 2] u bij e-mail van 19 december 2016 meegedeeld. Indien u dat op de officiële wijze zou hebben gedaan, zou u binnen een afzienbare termijn een schriftelijke reactie van de bank kunnen verwachten. Verder weegt mee dat [bankmedewerker 3] u bij e-mail van 20 januari 2017 heeft verzocht al uw vragen en correspondentie inzake uw hypothecaire financiering te richten aan [bankmedewerker 4] en niet meer aan andere medewerkers van de bank. Gelet hierop bestond er geen reden voor u deze e-mail aan [bankmedewerker 1] te sturen. Ook deze omstandigheden brengen met zich dat [bankmedewerker 1] niet op deze e-mail had hoeven te reageren.

Niet handelen in het licht met toezeggingen

Voorts houdt uw melding in dat [bankmedewerker 1] in een gesprek op 5 december 2016 aan u toezeggingen zou hebben gedaan die hij niet zou zijn nagekomen. Uit de door u toegezonden stukken blijkt echter niet dat [bankmedewerker 1] tijdens dit gesprek u enige toezegging heeft gedaan noch dat hij in strijd hiermee heeft gehandeld. Op 6 december 2016 stuurt [bankmedewerker 1] een e-mail aan [persoon] waarin hij onder meer schrijft: *'Zij zullen het verzoek zo snel mogelijk verder in behandeling nemen en zullen haar zo spoedig mogelijk berichten'*. Volgens u heeft [bankmedewerker 1] in strijd met deze toezegging gehandeld. Ten aanzien hiervan merkt de Algemeen Directeur op dat van [bankmedewerker 1] – in zijn functie van CEO – echter niet kan worden verwacht dat hij uw verzoeken inzake het voortzetten van de hypothecaire financiering persoonlijk in behandeling neemt. Uit de door u toegezonden stukken blijkt bovendien dat verschillende medewerkers van de bank uw verzoeken inzake het voortzetten van de hypotheek in behandeling hebben genomen en u geïnformeerd hebben over de voortgang daarvan. Naar de mening van de Algemeen Directeur volgt uit de stukken dat daarbij voortvarend is gehandeld. Gelet op het voorgaande is de Algemeen



Directeur dan ook van oordeel dat [bankmedewerker 1] ten aanzien van dit onderdeel geen persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt valt te maken.

Overig

Voor het overige blijkt uit de door u verstrekte stukken niet dat [bankmedewerker 1] zich niet zorgvuldig, niet professioneel of niet integer zou hebben opgesteld. Evenmin is gebleken dat [bankmedewerker 1] wetten en regels niet zou hebben nageleefd. [Bankmedewerker 1] kan, op basis van uw melding en onderbouwing daarvan, dan ook geen persoonlijk tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

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 zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of een brief sturen naar:

Stichting Tucht recht Banken
t.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

Als u nog vragen heeft over deze brief of de procedure, kan u ons bereiken door te e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur

Mevrouw A. Chu
jurist