



**Tuchtrect
Banken**

VERTROUWELIJK

Per e-mail: [e-mailadres beëdigde]

Datum

Amsterdam, 5 oktober 2017

Betreft

Melding bij Stichting Tuchtrect Banken (3722)

Onderwerp

Beslissing melding

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],

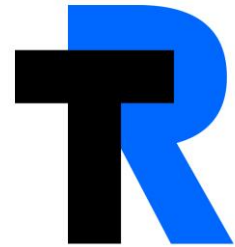
Op 20 juli 2017 hebben wij van [bank 1] (verder: de bank) een melding ontvangen dat u mogelijk de Gedragsregels Bancaire Sector (verder: de Gedragsregels) hebt overtreden. Naar aanleiding van deze melding is onderzoek verricht naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Op 27 juli 2017 bent u in de gelegenheid gesteld om op deze melding te reageren. Op 9 augustus 2017 hebt u hierop schriftelijk gereageerd. Daarnaast hebt u op 12 september 2017 een mondelinge toelichting gegeven op de melding. Tijdens de mondelinge toelichting hebt u nog een aanvullend stuk ingediend. Op 22 september 2017 hebt u een aanvullende reactie gegeven naar aanleiding van het gespreksverslag van het gesprek van 12 september 2017.

Melding

De melding komt er in de kern op neer dat u zonder zakelijke aanleiding de gegevens van meerdere klanten in het systeem "[systeem bank]" hebt geraadpleegd. U zou uzelf, familieleden, klanten die staan ingeschreven op uw adres en twee collega's in [systeem bank] hebben geraadpleegd. Hierdoor hebt u - aldus de bank - in strijd gehandeld met de Gedragsregels, de [gedagscode bank] van de bank en de Wet bescherming persoonsgegevens.

Onderzoek

In uw reacties van 6 juli 2017 (e-mail gericht aan de bank), 12 september 2017 (mondelinge toelichting bij Stichting Tuchtrect Banken) en 22 september 2017 (e-mail aan Stichting Tuchtrect Banken) betwist u nadrukkelijk dat u vanwege nieuwsgierigheid zonder zakelijke aanleiding klantgegevens hebt geraadpleegd. U verklaart dat het als medewerker [functie] uw werk was om klantgegevens te bekijken en te controleren. In die hoedanigheid onderzocht u veelvuldig via [systeem bank] klantgegevens. Gegevens wijzigen kunt u niet: u stelt dat - omdat u alleen een raadpleegfunctie hebt en verder geen zaken kunt doen of gegevens kunt wijzigen - belangenverstremgeling niet aan de orde is. Volgens u ontbreekt een helder en duidelijk beleid dat u geen klantgegevens mag bekijken voor uzelf en directe familieleden (voor wie u tevens gemachtigd bent) en geen



klantonderzoek mag uitvoeren voor familieleden, collega's en andere bekenden. U stelt dat dit binnen de afdeling waar u werkzaam was ook meerdere keren is aangekaart bij uw leidinggevende, maar dat door de bank is verzuimd hierover duidelijkheid te geven.

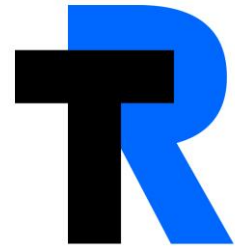
Over de raadplegingen van uzelf (100x), uw gezin (46x) en de klanten de heer en mevrouw [naam] die staan ingeschreven op uw adres (2x) verklaart u dat u recent bent verhuisd: vanwege het afsluiten van uw hypotheek, bijbehorende verzekeringen en het feit dat uw adresgegevens niet correct in het systeem waren verwerkt raadpleegde u deze gegevens - vaak samen met collega's - en controleerde of de wijzigingen inmiddels wel correct waren doorgevoerd. Zodoende kwam u ook op de gegevens van de klanten die nog steeds ingeschreven stonden op uw adres; de heer en mevrouw [naam]. U stelt verder dat de hoeveelheid raadplegingen niet doorslaggevend is: als u onderbroken wordt bij het raadplegen (wat regelmatig gebeurt) en u vervolgens daarna nogmaals moet raadplegen, dan lijkt het bij elkaar opgeteld veel omvangrijker.

Voor wat betreft de raadpleging van uw broer stelt u dat u via de chat een bericht hebt ontvangen waarin staat 'is je broertje CEO geworden?', met een klantnummer. Daarop hebt u via het uw toegezonden klantnummer éénmaal de gegevens geraadpleegd. Zodoende ontdekte u dat uw broer op het hoofdkantoor van [bank 2] staat ingeschreven omdat het een 'slapende' klant betreft. U hebt verklaard dat u met de wetenschap van nu beter niet had kunnen reageren op de app, maar dat u het vanuit zakelijk oogpunt deed: om de gegevens te controleren.

Verder is gebleken dat u 72x uw zwager, diens partner en het bedrijf van uw zwager raadpleegde. U verklaart hierover dat dit puur vanuit educatieve doeleinden is gedaan. Deze gegevens dienden als voorbeeld bij het inwerken van collega's vanwege de bedrijfsstructuur. Daarbij merkt u op dat bij inwerken van collega's altijd de klantgegevens van bestaande klanten worden gebruikt en dat deze klant als voorbeeld het eerste bij u opkomt wanneer u door een collega wordt gevraagd om uitleg bij een soortgelijke klant.

Tot slot hebt u de gegevens van twee collega's geraadpleegd. Alleen het (éénmalige) raadplegen van de gegevens van [bankmedewerker 1], is - in uw bewoordingen - 'niet slim geweest'. Hierover hebt u verklaard dat u een kaartje wilde sturen vanwege de verjaardag van de dochter. U merkt daarbij op dat u verantwoordelijk was voor attenties en cadeaus voor het personeel.

De andere collega, [bankmedewerker 2], raadpleegde u tweemaal. U onderzocht samen met een collega de neef van [bankmedewerker 2], [persoon]. Zodoende stuitte u - per abuis - op de gegevens van [bankmedewerker 2]. U zegt dat u dat direct bij [bankmedewerker 2] hebt aangekaart en zij hier destijds geen bezwaar tegen heeft gemaakt, echter [bankmedewerker 2] ontkent dit. U geeft aan dat uw collega's kunnen verklaren dat de raadplegingen in het kader van het onderzoek zijn verricht en dat het wel met [bankmedewerker 2] is besproken.



Beslissing

Namens de Algemeen Directeur delen wij u mee dat is besloten in dit specifieke geval *geen* klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie. Wij zijn van oordeel dat - mede gelet op alle feiten en omstandigheden zoals weergegeven - onvoldoende aannemelijk is geworden dat sprake is van een voldoende ernstige schending van de Gedragsregels. De Algemeen Directeur overweegt als volgt.

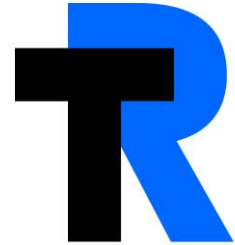
Door het raadplegen van rekeninggegevens van uzelf, familie, collega's of andere (nauwe) relaties kunt u de *schijn* wekken bepaalde relaties in voordeligere posities te brengen. Een bankmedewerker dient - mede in het kader van de afgelegde bankierseed en de vertrouwelijkheid van de gegevens - deze schijn juist te vermijden en daarom moeten privé en werk strikt gescheiden blijven. In dat kader is het u dus niet toegestaan om de klantgegevens van uzelf of (nauwe) relaties te raadplegen. Ook niet voor werkgerelateerde doeleinden. Uw standpunt dat belangenverstrengeling niet aan de orde is omdat u louter een raadpleegfunctie hebt wordt door de Algemeen Directeur dan ook niet gevolgd, evenmin als het standpunt dat u niet wist dat het niet mocht.

Bovendien mag van een bankmedewerker worden verwacht dat hij/zij op integere wijze omgaat met onder de bank berustende persoonlijke en vertrouwelijke gegevens van klanten en deze gegevens niet zonder zakelijke noodzaak inziet c.q. gebruikt. Dat volgt ook (met niet zoveel woorden) uit de [gedragscode] van de bank en indirect uit de Wet bescherming persoonsgegevens. In dat kader merkt de Algemeen Directeur op dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat u strikt zonder zakelijke aanleiding, vanwege nieuwsgierigheid of omdat u uzelf of (nauwe) relaties in een voordeligere positie wilde brengen, klantgegevens hebt geraadpleegd of deze hebt gedeeld. U hebt voldoende gemotiveerd dat u de klantgegevens bekeek vanwege onderzoeksredenen, opleidingsredenen of andere (werkgerelateerde) doeleinden. Dat komt over het algemeen ook overeen met de frequentie van de raadplegingen. Weliswaar is het gebruiken van [systeem bank] om de adresgegevens van [bankmedewerker 1] te vinden niet toegestaan, door deze éénmalige raadpleging is niet gebleken dat u uzelf of een ander in een voordeligere positie wilde brengen. Ook over de overige raadplegingen oordeelt de Algemeen Directeur dat - in dit specifieke geval - geen sprake is van een voldoende ernstige schending van de Gedragsregels: de (functionele) aard van de raadplegingen tezamen met de frequentie leiden tot deze conclusie.

Daarnaast is de Algemeen Directeur van mening dat naar aanleiding van het gemelde incident reeds voldoende maatregelen zijn genomen. De reden hiervoor is dat uw handelen reeds onderwerp is geweest van een interne onderzoeksprocedure van de bank. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft de bank de detacheringsovereenkomst met u beëindigd en bent u in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR opgenomen. Daarnaast is de arbeidsovereenkomst met het uitzendbureau beëindigd. Hierdoor bent u reeds voldoende gesanctioneerd.

Alle feiten en omstandigheden in samenhang bezien leidt tot de conclusie dat de Algemeen Directeur geen klacht zal voorleggen aan de Tuchtcommissie. De geconstateerde overtreding van de Gedragsregels zal derhalve geen verdere gevolgen voor u hebben.

Mogelijkheid tot herziening



Tot slot wijzen wij u erop dat de melder eveneens van deze beslissing op de hoogte wordt gebracht en dat zij de mogelijkheid heeft om binnen veertien dagen na de mededeling van deze beslissing een verzoek tot herziening in te dienen bij de voorzitter van de Tuchtcommissie. Het dossier zal in dat geval voor een nieuwe beoordeling aan hem worden voorgelegd. Indien dit het geval is, zult u door ons van deze procedure op de hoogte worden gehouden.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Indien u nog vragen hebt, kunt u mij bereiken via info@tuchtrechtbanken.nl of + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur

Mevrouw mr. E.M. Govers
jurist