

**Tuchtrecth  
Banken**

**Vertrouwelijk**

[beëdigde]

**Per e-mail aan:**

Kennedy van der Laan  
Dhr. mr. A. Bremmer  
ate.bremmer@kvdl.com

**Datum**

Amsterdam, 18 september 2019

**Betreft**

Melding 3982

**Onderwerp**

Voorstel minnelijke schikking

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 [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 20 mei 2015 afgelegde bankierseed hebt geschonden. De aanleiding voor dit onderzoek betrof – kort samengevat – uw eventuele betrokkenheid bij het kopiëren van handtekeningen van klanten door bankmedewerkers op herstelde hypotheekadviezen (hierna: het handtekeningendossier).

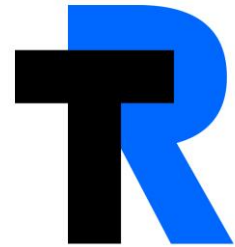
Als bijlage bij voornoemde brief van 26 september 2018 zijn de stukken aan u verstrekt. U bent in de gelegenheid gesteld om een reactie in te dienen. Uw gemachtigde, mr. B. de Man, heeft bij brief van 7 november een verweerschrift ingediend. Bij brief van 26 maart 2019 bent u uitgenodigd voor het geven van een mondelinge toelichting en zijn aanvullende stukken aan u verstrekt. Op 24 april 2019 hebt u, in aanwezigheid van uw gemachtigde, mr. A. Bremmer, een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een verslag gemaakt dat bij de stukken is 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.

Sinds 1 juli 2014 tot heden bent u werkzaam bij [bank] (hierna: de bank) als medewerker van de [controleafdeling]. Uit hoofde van deze functie controleerde u onder meer hypotheekadviezen. De uitkomsten van de controle besprak u telefonisch en/of per e-mail met de hypotheekadviseur die het advies had opgesteld. Indien een hypotheekadvies op een adviesbepalend onderdeel niet



conform de richtlijnen van de [controleafdeling] was, dan diende de hypotheekadviseur dit advies te herstellen en ervoor zorg te dragen dat de klant dit herstelde advies ondertekende. Naast deze werkzaamheden was u vanuit de [controleafdeling] tevens aangewezen als zgn. '[functie]'. Als [functie] ondersteunde u hypotheekadviseurs persoonlijk bij het schrijven van hypotheekadviezen. Hiervoor bezocht u geregeld diverse bankkantoren en nam u deel aan werkoverleggen. U was bekend met de problemen in het werkproces van de hypotheekadviseurs – waaronder het tijdig verkrijgen van een handtekening van de klant op de herstelde adviezen – en de werkdruk die daardoor ontstond.

Gedurende het onderzoek hebt u het volgende verklaard. Wanneer een hypotheekadviseur werd verzocht een advies op onderdelen te verbeteren, werd het hersteladvies soms binnen een uur (getekend) aan de [controleafdeling] retour gezonden. U vond dit vreemd en hebt zich afgevraagd of het hersteladvies wel door de klant was getekend. U hebt vervolgens gecontroleerd of een handtekening op het hersteladvies was geplaatst, maar u hebt – ondanks dat u de gang van zaken vreemd vond – geen onderzoek naar de authenticiteit van de geplaatste handtekening gedaan. U hebt deze gang van zaken niet binnen uw afdeling besproken.

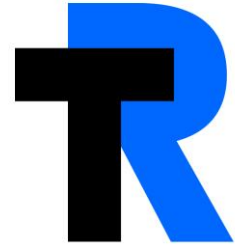
Daarnaast hebt u verklaard dat u ermee bekend was dat een hypotheekadviseur ([bankmedewerker]) de handtekening van een klant op een hersteld advies heeft gekopieerd. U hebt hierover verklaard dat u “het niet wilde weten”. U hebt binnen de bank vervolgens geen melding gemaakt van deze werkwijze, ook niet toen binnen uw afdeling ter sprake kwam dat het vreemd was dat (ondertekende) herstelde adviezen binnen een uur retour werden gezonden. Wel hebt u deze werkwijze van [bankmedewerker] gedeeld met (een) andere hypotheekadviseur(s). Meerdere hypotheekadviseurs verklaren via u op het idee te zijn gekomen om handtekeningen te kopiëren. Ook nadat binnen de bank bekend werd dat een groot onderzoek werd gestart naar het kopiëren van handtekeningen, hebt u zich niet (bij uw leidinggevende) gemeld. U hebt pas voor het eerst tijdens het tweede interview bij de [onderzoeksafdeling] van de bank meegedeeld dat u reeds lange tijd kennis droeg van de hiervoor genoemde werkwijze.

Bij brief van 30 december 2016 bent u door de bank berispt. Kort samengevat is ter motivering aangegeven dat u niets hebt gedaan met uw wetenschap over het kopiëren van handtekeningen op de slotverklaring van een hersteladvies door een hypotheekadviseur. De bank acht dit onacceptabel, omdat u dit volgens de bank had moeten melden bij uw leidinggevende. Daarnaast verwijt de bank het u dat u bij het eerste interview bij de [onderzoeksafdeling] niet meteen hebt verteld dat u wist dat een adviseur handtekeningen had gekopieerd.

#### Beslissing

De Algemeen Directeur is van oordeel dat u met uw handelen de volgende uit de aan de bankierseed verbonden gedragscode hebt geschonden:

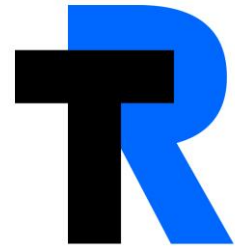
1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig;
2. De bankmedewerker maakt een zorgvuldige afweging van belangen;
7. De bankmedewerker draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de bank.



De Algemeen Directeur verwijt u allereerst dat u wetenschap had van het kopiëren van handtekeningen op de slotverklaringen van de hersteladviezen door tenminste één hypotheekadviseur en dat u dit niet hebt gemeld bij uw leidinggevende of een ander daartoe aangewezen persoon bij de bank. U hebt zich op het standpunt gesteld dat u slechts hoefde te controleren of een handtekening op het hersteladvies was geplaatst, maar dat u niet de authenticiteit daarvan hoefde te controleren en dat de verantwoordelijkheid hiervoor bij de hypotheekadviseur lag. De Algemeen Directeur meent dat deze opvatting te beperkt is. U was zich er immers van bewust dat het voorkwam dat hypotheekadviseurs handtekeningen kopieerden op slotverklaringen onder hersteladviezen. Dat u de handtekeningen niet op authenticiteit controleerde, neemt niet weg dat van u in het kader van de door u afgelegde bankierseed als bankmedewerker mocht worden gevergd dat u deze kennis van het kopiëren, zou melden bij een leidinggevende. U hebt verklaard dat u “er niet van wilde weten”. Hieruit leidt de Algemeen Directeur af dat u zich wel degelijk bewust was van de ernst van de situatie en dat u uw kop in het zand heeft gestoken.

Bij u en uw collega's van de [controleafdeling] is bovendien opgevallen dat (ondertekende) hersteladviezen soms binnen een uur retour werden gezonden. Doordat de hersteladviezen zo snel retour werden gezonden, zijn bij u en uw collega's vragen gerezen over hoe de klant deze hersteladviezen heeft kunnen ondertekenen. Deze omstandigheid had voor u reden temeer moeten zijn om melding te maken van de wetenschap waarover u reeds langere tijd beschikte. U was er immers mee bekend dat het eerder is voorgekomen dat de klant de slotverklaring van het hersteladvies niet zelf had ondertekend, maar dat de desbetreffende hypotheekadviseur de handtekening had gekopieerd. Door na te laten deze gang van zaken bespreekbaar te maken en te melden, hebt u zich niet gedragen zoals van een integer en zorgvuldig bankmedewerker mocht worden verwacht. Hierdoor kon bovendien deze niet integere werkwijze blijven voortbestaan, in plaats van dat deze een halt kon worden toegeroepen.

Daarnaast verwijt de Algemeen Directeur u het volgende. U hebt de werkwijze van [bankmedewerker] – te weten het kopiëren van de handtekening op de slotverklaring – gedeeld met tenminste één andere hypotheekadviseur. Door die kennis op deze wijze te delen, hebt u er aan bijgedragen dat de werkwijze van het kopiëren van de handtekening zich binnen de bank verder heeft verspreid. Dit volgt eveneens uit de in het dossier gevoegde citaten uit verklaringen van verschillende hypotheekadviseurs, waarin zij verklaren dat zij via u op het idee voor het kopiëren van handtekeningen zijn gekomen. Daarmee heeft de werkwijze van het kopiëren van handtekeningen op hersteladviezen zich als een olievlek verspreid, in ieder geval in de regio waar u als [functie] werkzaam was. U had zich ervan bewust dienen te zijn dat hypotheekadviseurs vanwege uw functie op uw aanbevelingen met betrekking tot hypotheek(herstel)adviezen vertrouwden. Doordat u – als medewerker van de [controleafdeling] – de hiervoor beschreven werkwijze met tenminste één hypotheekadviseur hebt gedeeld en bovendien geen actie hebt ondernomen om de ontstane werkwijze te stoppen, is de indruk ontstaan dat deze werkwijze door de [controleafdeling] werd gedoogd. Door op de hiervoor genoemde wijze bij te dragen aan de verdere verspreiding van het kopiëren van



handtekeningen, hebt u zich niet als integer en zorgvuldig bankmedewerker opgesteld.

Uit uw verklaringen volgt dat u zich bewust was van de onwerkbaar situatie waarin de hypotheekadviseurs zich bevonden en dat u ermee bekend was dat de ondertekening van een hersteladvies voor de hypotheekadviseurs in sommige gevallen grote (werk)druk met zich bracht. U was met hen zeer begaan. Daartegenover staat echter het belang van de klant. In de administratie van de bank bevinden zich nu herstellende adviezen waarop de handtekening van de klant is geplaatst, terwijl de klant hiermee niet bekend is. Hierdoor is het belang van de klant in ernstige mate tekort gedaan. Dat is ook het oordeel van de tuchtcommissie die dit expliciet heeft overwogen in de beslissingen over de hypotheekadviseurs die zijn overgegaan tot het kopiëren van handtekeningen. Weliswaar hebt u niet persoonlijk de handtekeningen op de hersteladviezen gekopieerd, maar (i) door de ontstane werkwijze van het kopiëren van handtekeningen op de hersteladviezen niet te melden (en aldus in stand te laten) en (ii) door deze werkwijze bovendien verder te verspreiden binnen de bank, hebt u – naar het oordeel van de Algemeen Directeur – geen zorgvuldige belangenafweging gemaakt en hebt u evenmin bijgedragen aan het vertrouwen van de samenleving in de bank.

#### Voorstel minnelijke schikking

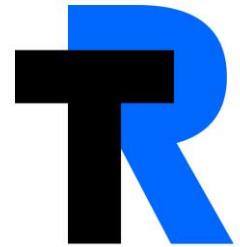
De Algemeen Directeur acht de aard en de ernst van de overtreding van de Gedragscode dusdanig dat de oplegging van een maatregel op zijn plaats is. De Algemeen Directeur ziet echter aanleiding u – ter voorkoming van de voorlegging van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken – een minnelijke schikking als bedoeld in art. 2.2.5 Tuchtreglement Bancaire Sector (in de vorm van een geldboete) aan te bieden.

De Algemeen Directeur stelt u een schikking voor in de vorm van een **geldboete van € 500,-**. Deze maatregel zal – conform de toepasselijke reglementen – tevens voor een periode van drie jaar worden opgenomen in het Tuchtregister Banken. Daarnaast zal deze beslissing van de Algemeen Directeur (in geanonimiseerde vorm) worden gepubliceerd op de website van Stichting Tuchtregister Banken ([www.tuchtregisterbanken.nl](http://www.tuchtregisterbanken.nl)).

Graag verneem ik **binnen één maand** na dagtekening van deze brief of u zich in de oplegging van deze maatregel kunt vinden. Indien u het voorstel accepteert, dient u het transactiebedrag van € 500,- uiterlijk binnen één maand na heden over te maken op rekening NL16 ABNA 0625719530 ten name van Stichting Tuchtregister Banken te Amsterdam, onder vermelding van “Schikking [beëdigde] / melding 3992”.

Over de inhoud van dit schikkingsvoorstel wordt niet onderhandeld.

Indien u de voorgestelde maatregel niet accepteert legt de Algemeen Directeur alsnog een klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken. Ik merk in dit verband op dat in een procedure bij de Tuchtcommissie Banken de Algemeen Directeur niet gehouden is de voorgestelde maatregel te herhalen. Dit betekent dat de Algemeen Directeur dan ook een andere maatregel kan voorstellen.



De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wacht uw eventuele berichten af.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur,

mr. C. Verboom-Kortlever  
*jurist*