



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

[e-mailadres gemachtigde]

Datum

Amsterdam, 3 maart 2020

Betreft

Melding 3986

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 september 2018 ervan op de hoogte gesteld dat de Algemeen Directeur een onderzoek naar u is gestart, omdat u mogelijk de door u op 7 mei 2015 afgelegde bankierseed hebt geschonden. De aanleiding voor dit onderzoek betrof – kort samengevat – uw eventuele betrokkenheid als leidinggevende 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 een reactie in te dienen. Uw gemachtigde, mr. B. de Man, heeft bij brief van 2 november 2018 een verweerschrift ingediend. Bij brief van 26 maart 2019 zijn u aanvullende stukken verstrekt en bent u uitgenodigd voor het geven van een mondelinge toelichting. Op 23 april 2019 hebt u in aanwezigheid van mr. A. Bremmer, kantoorgenoot van uw gemachtigde, een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgesteld 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. 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 7 mei 2015 hebt u de bankierseed afgelegd. Sinds 1 november 2018 bent u niet meer werkzaam voor de bank.

Voor zover hier relevant hebt u volgens de bank de volgende posities bekleed:

2012 t/m december 2015: [functie]

1 januari 2016 t/m juli 2018: [functie]

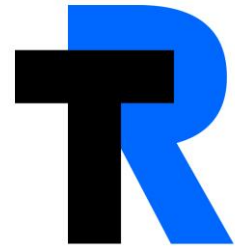
Uit hoofde van uw functie als [functie] diende u conform de richtlijnen, procedures en kwaliteitsnormen van de bank te werken. U diende zorg te dragen voor de naleving van de geldende procedures en richtlijnen gericht op een optimale risicobeheersing binnen uw afdeling. Verder diende u knelpunten te signaleren, daarop te anticiperen en incidenten door te spelen naar de juiste afdeling. Naar aanleiding van de door u gesignaleerde verbeterpunten diende u verbetervoorstellen op te stellen en deze te bespreken met uw leidinggevenden.

U bent in het kader van het interne onderzoek van de bank betreffende het handtekeningendossier op 29 september 2016 door afdeling [onderzoeksafdeling] gehoord.

Bij de stukken zijn verklaringen van twee bankmedewerkers gevoegd. Deze verklaringen houden – voor zover hier van belang – het volgende in.

Een bankmedewerker (bankmedewerker 1) heeft op 14 november 2016 en op 22 november 2016 bij [onderzoeksafdeling] verklaringen afgelegd. Volgens deze bankmedewerker waren er in de tijd dat zij handtekeningen kopieerde veel leidinggevenden. Naar u moest iedereen luisteren. Als je niet deed wat u zei, dan werd je eruit gestuurd. Door u en een collega werd de strijdgrens opgezocht met de teams. U zou uitspraken doen als: “niet roomser dan de paus zijn” en: “als er iets gebeurt, weet ik van niets”. De bankmedewerker moest rapporten herstellen en toen hoorde zij dat anderen handtekeningen kopieerden. Als zij naar de klant moest voor handtekeningen zeiden collega’s tegen haar dat ze toch nog een handtekening had. Leidinggevenden zoals u zaten daarbij. Als de bankmedewerker destijds een andere leidinggevende had gehad, was het knippen en plakken van handtekeningen volgens deze bankmedewerker nooit gebeurd.

Een andere bankmedewerker (bankmedewerker 2) heeft op 20 september 2016 en op 6 oktober 2016 bij [onderzoeksafdeling] verklaringen afgelegd en op 23 april 2018 bij Tuchtrect Banken een verklaring afgelegd. Uit deze verklaringen volgt het volgende. In sommige gevallen kwam de slotverklaring bij een hersteld adviesrapport niet terug van de klant. Door u werd volgens deze bankmedewerker gezegd dat als je geen getekende slotverklaring terugkreeg van de klant, het op een andere manier werd gedaan. Met een andere manier bedoelde u volgens deze bankmedewerker creatief zijn met knippen en plakken. Als toelichting hierop heeft zij verklaard dat u in het bankkantoor aan de [locatie], bij het kopieerapparaat, hebt gezegd: “anders doe je het zoals een (bij naam genoemde) bankmedewerker het doet”. Een andere bankmedewerker heeft



gezegd dat zij handtekeningen op een andere positie op de slotverklaring plakt, zodat het kopiëren van de handtekening minder opviel. U reageerde volgens deze bankmedewerker daarop dat 'als ze het niet kunnen zien, het oké is'. U gaf volgens de bankmedewerker haar het gevoel dat beter knip- en plakwerk afgeleverd had moeten worden. De bankmedewerker denkt dat u dat een keer hebt gezegd, maar weet niet zeker of u dat letterlijk zo hebt gezegd. Bij [project] moest alles beter, sneller en meer. De bankmedewerker gaat ervan uit dat u zeker op de hoogte was van het kopiëren van handtekeningen. U vond het belachelijk dat hersteladviezen opeens getekend moesten worden, terwijl dat voorheen niet hoefde. Deze bankmedewerker hoorde van een andere collega bij het kopieerapparaat in het bankkantoor in [locatie] dat door u was gezegd dat je het ook zoals deze bankmedewerker kon doen: namelijk het kopiëren van de handtekening van een oude slotverklaring. De bankmedewerker reageerde toen dat het haar manier niet was. U maakte er volgens deze bankmedewerker grapjes over alsof het heel normaal zou zijn.

Uw verweer

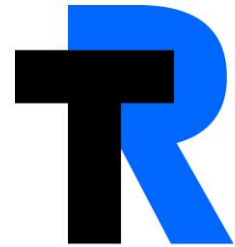
Uw verweer zich als volgt samenvatten.

U betwist de door twee bankmedewerkers over u afgelegde verklaringen. U had geen kennis van het kopiëren van handtekeningen en evenmin droeg u daarvoor medeverantwoordelijkheid. U vernam voor het eerst na de zomer van 2016 van het kopiëren van handtekeningen. Een medewerker van een van de teams zou de handtekening van een klant hebben gekopieerd van het originele adviesrapport naar een hersteld rapport. U hebt toen samen met de teamleider met deze medewerker gesproken. Dit is de aanleiding geweest van het handtekeningenonderzoek door de bank.

Vanaf eind 2014 was u werkzaam als [functie]. Deze functie ontbreekt in de door de bank verstrekte informatie over de door u uitgeoefende functies. Bij het [afdeling] was u verantwoordelijk voor hypotheek. U stuurde als leidinggevende een groep van zeven teamleiders aan. Onder deze teamleiders vielen 130 adviseurs. U hebt deze functie vervuld tot eind 2015. Na een reorganisatie was u vanaf dat moment [functie], maar dan van een kleinere groep, namelijk ongeveer 50 hypotheekadviseurs, met één teamleider. Als [functie] was u vooral bezig met het aansturen van de verschillende teams en had u van doen met de leidinggevendenden. Als [functie] was uw leidinggevende rol directer en gaf u ook zelf leiding aan de adviseurs.

U hebt het project hypotheekadviezen op afstand [project] opgezet. Door middel van een videoverbinding werd advies gegeven aan mensen die op zoek waren naar een nieuwe hypotheek. Deze werkwijze werd oorspronkelijk verricht vanuit het [afdeling] en is vanaf de reorganisatie van 2016 terug verplaatst naar het kantorennet. De omschrijving van Supervisor [afdeling] dekt de eerste maanden bij [project], maar niet de functie van [functie] waartoe u werd bevorderd. Deze functie was zwaarder omdat de groep medewerkers groter werd.

U hebt geen aanleiding gezien bij een eigen leidinggevende of elders binnen de bank voorstellen te doen tot het wijzigen van de procedure met betrekking tot de [controleafdeling] en de hersteladviezen. Het proces rond de hersteladviezen werkte over het algemeen goed. Er waren mensen die soms moeite hadden met



herstelperiodes, maar er waren regelingen om de termijn te verlengen. Er waren opties om de situatie werkbaar te maken. U zag geen aanleiding de processen te wijzigen.

Het was onderdeel van uw verantwoordelijkheid dat hypotheekadviezen op tijd werden gesteld. In het Management Informatie-portal werden wekelijks rapportages vermeld. Daarin stonden de adviseurs opgenomen met daarbij de dossiers die nog hersteld moesten worden en de vermelding van de deadline. Deze rapportages bracht u onder de aandacht van de hypotheekadviseurs. U ging gesprekken met teamleiders aan over de algehele performance. U denkt dat het mogelijk is dat de druk van de rapportages een aanleiding is geweest voor medewerkers om handtekeningen te kopiëren, ook omdat zij dit zelf hebben aangegeven. U hebt geen signalen van druk opgevangen, maar wel signalen van irritatie. U kreeg deze signalen van medewerkers en tijdens overleggen met de teamleiders. Deze signalen kwamen meestal rond de vakantieperiodes en wanneer het onrustig was bij de [controleafdeling]. U hebt altijd geprobeerd dit met de teamleiders te bespreken. U hebt daarbij de tip gegeven gebruik te maken van de buddy's. Een buddy nam de zaken waar wanneer de andere op vakantie was. De buddy was dan ook degene die de handtekening onder het herstelde hypotheekadvies diende te verkrijgen. U hebt de indruk gehad dat deze aanpak binnen uw team voldoende was en het nooit de spuigaten is uitgelopen. Bij de [controleafdeling] bestonden procedures voor klanten die weigerden te tekenen. Die procedures waren bij iedereen bekend. U kent de procedures niet tot in detail. Deze procedures stonden vermeld in bulletins. U wees medewerkers op deze bulletins.

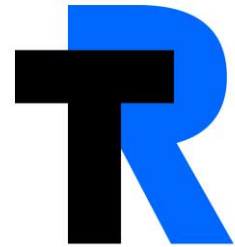
Op de overige namens u gevoerde verweren wordt – voor zover daartoe aanleiding bestaat – bij de beoordeling ingegaan.

Beoordeling

In uw verweerschrift hebt u betoogd dat de melding niet voldoet aan de vereisten zoals deze zijn neergelegd in het Tuchtreglement, omdat zowel dagtekening, ondertekening en onderbouwing van de melding ontbreken. Dit dient ertoe te leiden dat de Algemeen Directeur nader onderzoek achterwege dient te laten. De Algemeen Directeur verwerpt dit standpunt. Het door de Algemeen Directeur uitgevoerde onderzoek betreft een ambtshalve onderzoek en geen onderzoek naar aanleiding van een ingediende melding. De bevoegdheid tot het doen van ambtshalve onderzoek ligt besloten in art. 2.2.2. van het Tuchtreglement. Daartoe bestond – gelet op de verzamelde stukken – voldoende aanleiding.

Aangezien u op 7 mei 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, gelet op uw functies bij het [afdeling] en uw verantwoordelijkheid voor het project [project], een specifieke verantwoordelijkheid droeg voor de kwaliteit van de hypotheekadviezen. De Algemeen Directeur beoordeelt of u bij de uitoefening van deze functies tuchtrechtelijk verwijtbaar hebt gehandeld.

Twee bankmedewerkers hebben verklaringen afgelegd die – kort samengevat – betrekking hebben op uw mogelijke kennis van het kopiëren van handtekeningen.



Deze verklaringen zijn door u gemotiveerd betwist. Volgens u zijn de verklaringen van deze bankmedewerkers onjuist en komen de verklaringen niet overeen met de werkelijkheid.

Ten aanzien van bankmedewerker 1 is de Algemeen Directeur van oordeel dat daaruit, zoals u stelt, niet kan worden afgeleid dat u op de hoogte was van het kopiëren van handtekeningen. De verklaring van deze medewerker is daartoe onvoldoende specifiek. Ten aanzien van de verklaringen van bankmedewerker 2 geldt dat deze bankmedewerker expliciet uw naam heeft genoemd als de leidinggevende die op de hoogte was van het kopiëren van handtekeningen. U zou een actieve rol hebben gehad doordat u zou hebben aangedrongen op het creatief zijn met het knippen en plakken. Deze bankmedewerker heeft daarbij onder meer een concrete situatie beschreven, namelijk een gesprek bij een kopieerapparaat op het bankkantoor aan de [locatie]. Deze bankmedewerker heeft daarbij voorts beschreven wat u zou hebben gezegd. Omdat dit echter de enige specifieke verklaring betreft, terwijl die door u wordt betwist en voorts in het dossier niet concreet wordt ondersteund, acht de Algemeen Directeur niet voldoende aannemelijk geworden dat u in de relevante periode kennis hebt gehad van het kopiëren van handtekeningen door bankmedewerkers. 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 die bankmedewerkers ervoeren rond het tijdig verkrijgen van een handtekening onder een hersteld hypotheekadvies en dat dit bij bankmedewerkers irritatie opriep. Gelet op de door u uitgeoefende functies had u een formele rol dit knelpunt te signaleren en dit op te pakken. U erkent deze verantwoordelijkheid en wijst er in dit verband bij wijze van voorbeeld op dat u met de teamleiders hebt besproken dat de mogelijkheid bestaat buddy's in te schakelen om zaken waar te nemen en dat u medewerkers hebt gewezen op procedures in bulletins. 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