



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[Beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde:

hansnillesen@vandermeijadvocaten.nl

Datum

Amsterdam, 22 augustus 2019

Betreft

Melding 4318

Onderwerp

Voorstel minnelijke schikking

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 [beëdigde],

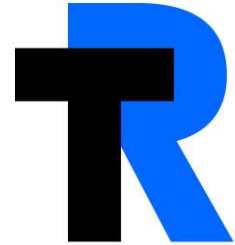
Op 1 juni 2018 heeft de Algemeen Directeur van [bank] (hierna: de bank) een melding ontvangen dat u mogelijk de door u op 8 april 2015 afgelegde bankierseed hebt geschonden. De bank heeft deze melding onder meer onderbouwd met een onderzoeksrapport van de afdeling Compliance van de bank. Ook heeft de bank een verslag van het met u op 17 december 2018 gehouden interview overgelegd. De Algemeen Directeur heeft verder de bank verzocht om aanvullende stukken. De bank heeft die vervolgens ingediend.

Naar aanleiding van deze melding is onderzoek gedaan naar de wijze waarop u hebt gehandeld. Bij brief van 12 juni 2019 heeft de Algemeen Directeur u op de hoogte gesteld van deze melding en bent u in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren. Bij brief van 24 juni 2019 hebt u een verweerschrift ingediend. Verder hebt u op 17 juli 2019, in aanwezigheid van uw gemachtigde mr. J.L.W. Nillesen, een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een verslag opgemaakt. Uw gemachtigde heeft per e-mail van 21 augustus 2019 een opmerking gemaakt bij het verslag. Het gespreksverslag is door u ondertekend. Uw gemachtigde heeft voorts bij e-mail van 18 juli 2019 een aanvullend verweerschrift ingediend.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

Op 24 maart 1986 bent u bij de bank in dienst getreden. U hebt in uw loopbaan bij de bank verschillende functies bekleed. Laatstelijk was u werkzaam als informatiemanager op de afdeling Privacy bij [afdeling], afdeling [afdeling]. Op 8 april 2015 hebt u de bankierseed afgelegd. Op 28 november 2018 hebt u met de bank een vaststellingsovereenkomst gesloten waarin is overeengekomen dat uw dienstverband met wederzijds goedvinden per 1 april 2019 wordt beëindigd.



Vanaf ongeveer 1 december 2018 bent u vrijgesteld van werk. Verder bent u voor de periode van drie jaar in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister van de bank opgenomen.

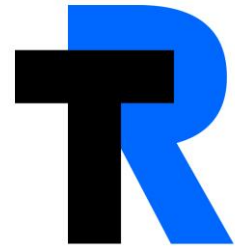
Begin 2018 bent u voor de tweede keer getroffen door een burn-out. In het kader van uw re-integratie is afgesproken dat u zich zou bezighouden met de afhandeling van verzoeken van klanten van de bank die betrekking hadden op privacy (hierna: informatieverzoeken). In deze informatieverzoeken werd soms expliciet gewezen op de toepasselijke regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). U werkte in die periode veel vanuit huis.

In de periode van 1 juni 2018 tot en met 21 november 2018 hebt u bij herhaling e-mailberichten met daarin gegevens van klanten van de bank naar uw privémailadres [e-mailadres beëdigde] doorgestuurd. Een aantal e-mailberichten betreffen verzoeken van klanten aan de bank om kenbaar te maken of de bank de persoonsgegevens van de klant verwerkt en om die gegevens op te schonen. Bij een aantal van die e-mailberichten zat een kopie van het identiteitsbewijs van de klant als bijlage gevoegd. Ook hebt u overzichten van de klanten die privacyverzoeken hebben ingediend, naar uw privémailadres gestuurd. Verder hebt u verschillende interne documenten van de bank (onder meer werkinstructies, beleidsstukken, overlegstukken) naar uw privémailadres gezonden.

In de gedragscode [gedragscode bank] van de bank (hierna: de gedragscode) staat beschreven dat met vertrouwelijke gegevens van klanten zorgvuldig moet worden omgegaan en dat voorkomen moet worden dat anderen deze informatie kunnen inzien, horen, kopiëren of beschadigen, als ze daar geen recht toe hebben. In de gedragscode staat verder vermeld dat internet een open netwerk is en dat dit betekent dat de gegevens die via het internet worden verspreid voor veel personen toegankelijk (kunnen) zijn. De medewerkers worden in de gedragscode er expliciet op gewezen geen bedrijfsgegevens onbeveiligd of zonder toestemming buiten de bank op internet te zetten, zoals via dropbox of privémail.

Uw verklaring

U hebt bij de bank en de Stichting Tuchtrect Banken – kort samengevat – het volgende verklaard. In de periode dat u de informatieverzoeken behandelde, was er geen systeem om die gegevens bij te houden en de verzoeken te behandelen. Het was ingewikkeld om de verschillende gegevens bij elkaar te zoeken. Daarom was het voor u eenvoudiger de documenten van de klant naar uw eigen privémailadres te sturen, zodat u die kon uitprinten. U kon namelijk niet vanaf uw werklaptop printen. Op dat printje hield u dan bij welke gegevens over de klant bij de bank bekend waren. Die printjes hebt u later op kantoor vernietigd. Deze werkwijze hebt u niet met uw leidinggevende besproken. U hebt te kennen gegeven dat u mogelijk honderden e-mails hebt doorgestuurd. Volgens u is het versturen van de klantgegevens naar een privémailadres bij Gmail veiliger dan die fysiek mee te nemen. U kent de gebruikersvoorwaarden van Gmail niet. In reactie op de opmerking van Stichting Tuchtrect Banken dat in dat geval de



gegevens van de klanten buiten de bank worden gebracht, hebt u geantwoord dat u de bank bent en zich daar onderdeel van voelt. U vond deze werkwijze dan ook acceptabel en snapte – kort nadat het feit bekend werd – niet waar iedereen zich zorgen om maakte. Verder hebt u verklaard in 2018 een e-learning te hebben afgelegd, waarbij privacy in grote lijnen aan bod is gekomen. U wist dat de informatieverzoeken die u behandelde globaal onder privacy vielen, maar hebt geen idee welke specifieke wetsartikelen daarbij van toepassing zijn. Dit is ook niet, op het moment dat u werd ingewerkt, ter sprake gekomen.

Beslissing

Ontvankelijkheid van de Algemeen Directeur

In het aanvullend verweerschrift hebt u zich op het standpunt gesteld dat de Algemeen Directeur niet-ontvankelijk dient te worden verklaard wegens schending van de behoorlijke procesorde. Volgens u heeft de Algemeen Directeur met de wijze waarop het dossier naar u is verzonden, een ernstige inbreuk gemaakt op uw privacy. Verder hebt u zich afgevraagd of deze wijze van versturen is afgestemd met de Autoriteit Persoonsgegevens.

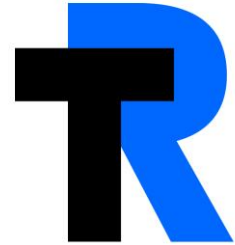
De Algemeen Directeur gaat aan dit standpunt voorbij. De wijze waarop het dossier aan u is verstrekt, heeft immers geen enkele betrekking op de feiten die u worden verweten. Bovendien is de Algemeen Directeur in de onderhavige zaak geen onderwerp van onderzoek. Derhalve kunnen aan de wijze waarop het dossier aan u is verstrekt geen gevolgen worden verbonden. De Algemeen Directeur is los van het voorgaande van oordeel dat de wijze van verzending van de stukken aan u niet in strijd is met de beginselen van een behoorlijke procesorde.

Doorsturen klantgegevens

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

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig;
4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden;
5. De bankmedewerker houdt vertrouwelijke informatie geheim;
7. De bankmedewerker draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de bank.

U hebt gedurende een lange periode bij herhaling vertrouwelijke gegevens van klanten van de bank doorgestuurd naar uw privémailadres. Dit mailadres betrof een adres van Gmail en door deze gegevens naar dit mailadres door te sturen, zijn de gegevens van de (beveiligde) server van de bank op servers van Google terechtgekomen. Uit de servicevoorwaarden van Google volgt dat met de verzending van stukken via de services van Google (zoals Gmail) aan Google een wereldwijde licentie wordt gegeven om de inhoud te gebruiken, zelfs nadat



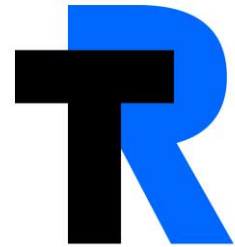
het gebruik van de services wordt gestaakt.¹ U hebt derhalve door op deze wijze te handelen veelvuldig zeer vertrouwelijke gegevens van klanten van de bank (zoals onder andere kopieën van identiteitsbewijzen) met een derde gedeeld. De Algemeen Directeur acht het zeer schokkend dat u – ook zelfs na het gesprek van 17 juli 2019 met Stichting Tuchtrect Banken – zich dit niet lijkt te realiseren. U blijft benadrukken dat u toch de bank bent en snapt niet waar men zich zorgen om maakt. Hieruit leidt de Algemeen Directeur af dat u geen enkel inzicht hebt in hoe ernstig het is dat dergelijke vertrouwelijke e-mailberichten naar een privémailadres worden gestuurd. U lijkt dan ook niet te beseffen hoe kwalijk uw handelen is geweest. Dit weegt in uw nadeel mee.

Verder weegt in uw nadeel mee dat uit uw verklaring kan worden afgeleid dat het doorsturen van dergelijke e-mailberichten van de bank naar uw privémailadres een standaardwerkwijze van u was. U hebt immers verklaard in de afgelopen jaren honderden e-mailberichten op deze wijze te hebben doorgestuurd. Bovendien hebt u nagelaten bij uw leidinggevende aan te kaarten dat u liever van papier werkte en het niet mogelijk was thuis vanaf uw werk laptop te printen. Van een zorgvuldige bankmedewerker mag worden verwacht dat hij dit meldt, zodat daarvoor een oplossing kan worden gevonden.

U hebt dan ook zeer onzorgvuldig gehandeld. Van u, als medewerker op de afdeling Privacy, mag in het bijzonder worden verwacht dat u uiterst secuur met dergelijke privacygevoelige gegevens omgaat. De verzoeken die u moest behandelen, betroffen bovendien verzoeken van klanten die juist zelf in hoge mate aandacht en zorg hebben voor de wijze waarop bedrijven met hun persoonsgegevens omgaan. Zij wilden immers van de bank weten welke gegevens door haar werden verwerkt en hebben de bank verzocht die gegevens op te schonen.

U hebt weliswaar te kennen gegeven dat de bank u onvoldoende heeft gewezen op de regelgeving die bij dergelijke verzoeken hoort, maar uit verschillende naar u gestuurde e-mailberichten kan worden afgeleid dat u meermalen bent geweest op de gevoeligheid van dergelijke informatie. In een e-mailbericht van 20 juni 2018 wordt immers melding gemaakt over hoe persoonsgegevens van klanten beveiligd kunnen worden ge-e-maild. Ook hebt u op 16 oktober 2018 een e-mail ontvangen waarin wordt gewezen op het protocol voor het vastleggen, gebruiken en uitwisselen van persoonsgegevens. Voorts werd u in de aan u op 19 oktober 2018 verstuurd e-mail gewezen op een verhoogd risico op datalekken als een klant per e-mail communiceert. Bovendien is in de gedragscode opgenomen dat u geen bedrijfsgegevens onbeveiligd buiten de bank mag zetten, waarbij het gebruik van de privémail nadrukkelijk staat vermeld. U hebt zelfs in de periode

¹ In de Servicevoorwaarden staat vermeld: *“Wanneer u inhoud uploadt naar, toevoegt aan, opslaat in, verzendt naar of ontvangt in of via onze Services, verleent u Google (en degenen met wie we samenwerken) een wereldwijde licentie om dergelijke inhoud te gebruiken, te hosten, op te slaan, te reproduceren, aan te passen, afgeleide werken daarvan te maken (zoals afgeleide werken als gevolg van vertalingen, aanpassingen of andere wijzigingen die we aanbrengen om ervoor te zorgen dat uw inhoud beter werkt met onze Services), te communiceren, te publiceren, openbaar uit te voeren, openbaar weer te geven en te distribueren. De rechten die u verleent in deze licentie, zijn bedoeld voor het beperkte doel om onze Services uit te voeren, te promoten en te verbeteren en om nieuwe Services te ontwikkelen. Deze licentie behoudt haar geldigheid, ook als u uw gebruik van onze Services staakt (...).”*



dat u de e-mailberichten naar uw privémail doorstuurde, in het kader van de gedragscode van de bank een e-learning gevolgd waarbij privacy ook aan bod is gekomen. Zelfs het volgen van deze e-learning heeft u er niet van weerhouden vertrouwelijke klantgegevens naar uw privémailadres te sturen. Gelet op al deze omstandigheden, in onderlinge samenhang bezien, had het u duidelijk moeten zijn dat uw werkzaamheden waren gericht op gevoelige gegevens van klanten van de bank die u niet naar uw privémailadres mocht doorsturen. Dat u zich onvoldoende in de geldende regels hebt verdiept, komt geheel voor uw eigen rekening.

Verder hebt u het vertrouwen dat de samenleving in banken dient te hebben, in ernstige mate geschaad. Als immers bekend zou worden dat op deze grote schaal zeer vertrouwelijke gegevens van klanten achteloos en onbeveiligd worden doorgestuurd naar persoonlijke e-mailadressen van bankmedewerkers, zal dit leiden tot aanzienlijke reputatieschade van de bank. Ook dit rekent de Algemeen Directeur u aan.

Het voorgaande leidt ertoe dat u de bankierseed en de daaraan verbonden gedragsregels 1, 5 en 7 hebt geschonden. Tevens hebt u gehandeld in strijd met de regel in de gedragscode van de bank dat het onbeveiligd doorsturen van bedrijfsgegevens naar een privémailadres zonder toestemming niet is toegestaan. Dit leidt tot schending van gedragsregel 4 van de aan de bankierseed verbonden Gedragscode. Alle omstandigheden afwegende is de Algemeen Directeur dan ook van oordeel dat een forse maatregel om de ernst van uw handelen tot uitdrukking te brengen, op zijn plaats is.

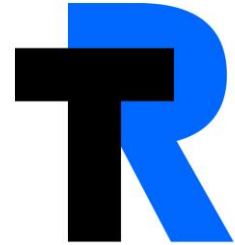
Doorsturen overige bestanden

Ten aanzien van de overige bestanden van de bank die u naar uw privémailadres hebt doorgestuurd, geldt het volgende. Deze bestanden betreffen voornamelijk werkinstructies van de bank. Hoewel het doorsturen van dergelijke bestanden naar een privémailadres evenmin is toegestaan, acht de Algemeen Directeur dit ten opzichte van het doorzenden van de vertrouwelijke klantgegevens van dermate ondergeschikt belang dat hij u daarvan geen afzonderlijk tuchtrechtelijk verwijt maakt.

Voorstel minnelijke schikking

De Algemeen Directeur acht de aard en de ernst van de schending van de bankierseed 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 reden daartoe is onder meer gelegen in de omstandigheid dat u tijdens de verwijtbare gedragingen in een re-integratietraject naar aanleiding van een burn-out zat. U was dan ook in die periode zeer kwetsbaar en juist in die situatie hebt u de taak van het afhandelen van informatieverzoeken toegewezen gekregen. Hoewel het u – zoals hiervoor is overwogen – uit de verschillende e-mailberichten



had moeten afleiden dat u met gevoelige gegevens werkte, begrijpt de Algemeen Directeur dat het voor u in een dergelijke kwetsbare situatie moeilijk was er volledig doordrongen van te zijn welke bijzondere en strikte regelgeving op dergelijke verzoeken van toepassing is. Daarbij is een gedegen controle op uw werk klaarblijkelijk lange tijd uitgebleven. Het komt de Algemeen Directeur voor dat u een taak toebedeeld hebt gekregen, die u op dat moment niet goed hebt overzien. Deze verantwoordelijkheid ligt behalve bij u, ook bij de bank. Gelet op deze bijzondere omstandigheden ziet de Algemeen Directeur, hoewel sprake is van ernstige feiten, aanleiding vooralsnog af te zien van het indienen van een klacht bij de Tuchtcommissie Banken. Verder weegt bij het voorstel mee dat u inmiddels bij de bank bent vertrokken en te kennen hebt gegeven niet te willen terugkeren in de bancaire sector.

De Algemeen Directeur stelt u een schikking voor in de vorm van een **geldboete van € 500,- (vijfhonderd euro)**. Deze maatregel zal – conform de toepasselijke reglementen – tevens voor een periode van drie jaar worden opgenomen in het Tuchtrechtelijk Register Banken. Daarnaast zal deze beslissing van de Algemeen Directeur (in geanonimiseerde vorm) worden gepubliceerd op de website van Stichting Tucht recht Banken (www.tucht rechtbanken.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 Tucht recht Banken te Amsterdam, onder vermelding van “Transactie [beëdigde] / melding 4318”.

Over de inhoud van dit schikkingsvoorstel wordt niet onderhandeld.

Indien u de voorgestelde maatregel niet accepteert of indien de geldboete niet (tijdig) wordt voldaan, 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 de bevoegdheid heeft om dan een andere maatregel voor te stellen.

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

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur,

i.o.

mr. H.D. Coumou
jurist