

# Beslissing

---

## Beslissing d.d. 20 april 2018 ex art. 3.9.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

DE ALGEMEEN DIRECTEUR, mr. J. Brouwer,  
benoemd door de Stichting Tucht recht Banken,

KLAGER,

gemachtigden: mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. E. Govers,

tegen

[verweerder],

werkzaam geweest bij [bank],

VERWEERDER.

### 1. Het verloop van de procedure

1.1 Op 23 maart 2017 heeft [bankmedewerker 1] namens [bank] (verder: de bank) een melding ingediend bij Stichting Tucht recht Banken. Deze melding heeft betrekking op verweerder, voormalig werknemer van de bank.

1.2 Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Op 28 november 2017 is verweerder door klager gehoord. Het onderzoek heeft geresulteerd in een klachtrapport dat bij brief van 5 februari 2018 bij de secretaris van de tuchtcommissie is ingediend.

1.3 Bij brief van 16 februari 2018 is het klachtrapport door de secretaris van de tuchtcommissie aan verweerder gezonden en is verweerder opgeroepen voor de vergadering van 21 maart 2018. Ook klager is opgeroepen voor deze vergadering.

1.4 Op de vergadering van 21 maart 2018 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze vergadering zijn verschenen de gemachtigden van klager, mevrouw mr. C. Verboom-Kortlever en mevrouw mr. E. Govers, alsmede verweerder.

1.5 Klager heeft op genoemde vergadering het in het klaagschrift ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnotitie die bij de stukken is gevoegd. Verweerder heeft het woord gevoerd.

### 2. De vaststaande feiten

Op grond van de inhoud van de gedingstukken en aan de hand van het verhandelde ter vergadering stelt de tuchtcommissie het volgende vast.

---

2.1 Verweerder is op 9 juni 1987 in dienst getreden bij de bank. Verweerder was tot oktober 2016 werkzaam op de afdeling ‘preferred banking’. Sindsdien was verweerder werkzaam op de afdeling ‘private banking’.

2.2 Verweerder heeft op 16 juni 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd.

2.3 Volgens intern beleid van de bank dient ieder klantcontact te worden vastgelegd in het relatiesysteem van de bank: CRM. Dit systeem biedt een algemeen overzicht van de klantgegevens en de door de klant bij de bank afgenomen producten. Na de zomer van 2015 is de bank in het kader van het project ‘Klant in Beeld’ een nieuw proces gestart waarbij de financiële positie en de doelstellingen van de klant veel uitgebreider in kaart worden gebracht. De hieruit voorkomende vastleggingen en bevindingen dienden periodiek gereviseerd te worden.

2.4 Vanaf 1 september 2016 werd de behandeling van klanten met een vermogen tussen € 500.000 en € 1.000.000 verplaatst van ‘preferred banking’ naar ‘private banking’. Ter voorbereiding van de verplaatsing van de klanten uit de portefeuille van verweerder diende verweerder revisies uit te voeren. Het voeren van revisiegesprekken met deze klanten was daar een onderdeel van. De revisies dienden te worden vastgelegd in CRM.

2.5 Het grootste deel van de klantcontacten betreft revisies die hebben plaatsgevonden in de maanden juni en juli 2016. Verweerder heeft in CRM schriftelijk verslag gedaan van de klantcontacten, inhoudende, voor zover hier van belang:

*‘in persoonlijke situatie zijn geen wijzigingen, haalbaarheid in update van Opal komt uit op x%, is voor relatie acceptabel’.*

2.6 Verweerder heeft in het relatiesysteem van de bank, CRM, bij elf klanten vermeld dat hij contact met hen had gehad terwijl dit feitelijk niet het geval is geweest. Het gaat om gesprekken die blijkens de registratie in het systeem zouden zijn gevoerd in de periode van februari 2016 tot en met juli 2016. Verweerder heeft op twee beleggingsprofielen handtekeningen van zijn klanten vervalst.

2.7 Verweerder heeft, nadat hij in het kader van het door de bank uitgevoerde onderzoek werd geconfronteerd met andere registraties van klantcontacten, verklaard dat in 42 andere gevallen mogelijk evenmin klantcontacten zijn geweest.

2.8 Het dienstverband met verweerder is op 1 juni 2017 met wederzijds goedvinden beëindigd. Hiertoe is een beëindigingsovereenkomst gesloten. De gegevens van verweerder zijn door de bank niet in het IVR of EVR opgenomen.

---

### **3. De klacht en de standpunten van partijen**

3.1 Het klachtrapport houdt in dat verweerder in strijd heeft gehandeld met de gedragsregels onder 1, 4 en 7 van de gedragscode. Klager heeft zich op het standpunt gesteld dat aan verweerder een maatregel bestaande uit een verplichte educatie dient te worden opgelegd. Als verweerder deze verplichte educatie niet binnen één jaar heeft uitgevoerd dient aan hem een kortdurend beroepsverbod te worden opgelegd. De opleiding kan bijvoorbeeld bestaan uit een online integriteitsmodule van DSI.

3.2 Klager voert, kort samengevat, ter onderbouwing van dit standpunt het volgende aan. Verweerder heeft de voor hem geldende gedragsregels geschonden door handtekeningen te vervalsen en door in de systemen van de bank klantcontacten te vermelden die feitelijk niet hadden plaatsgevonden. De feiten zijn door verweerder weliswaar begaan in een situatie van hoge werkdruk, doch deze omstandigheden staan aan de verwijtbaarheid van het handelen van verweerder niet in de weg. Deze omstandigheden zijn wel in het voordeel van verweerder betrokken in de voorgestelde maatregel. In de voorgestelde maatregel is voorts rekening gehouden met de omstandigheid dat verweerder gedurende de procedure open is geweest over zijn handelen en er blijk van heeft gegeven de laakbaarheid van zijn handelen in te zien.

3.3 Verweerder heeft het volgende aangevoerd. Verweerder erkent dat hij twee handtekeningen van klanten heeft vervalst op beleggingsprofielen. Verweerder heeft over deze vervalsingen verklaard dat hij dit nooit had mogen doen en dat hij inziet dat dit onjuist was. Ten aanzien van de vermelding van de revisiegesprekken in het systeem van de bank heeft verweerder vermeld dat dit genuanceerd ligt. De kern van de werkzaamheden werd gevormd door de revisie. De klanten van de bank die overgingen naar private banking moesten worden gereviseerd. Dit gold voor een groep van ongeveer 100 klanten van verweerder. Het kostte veel tijd om deze werkzaamheden te verrichten. Omdat deze werkzaamheden bovenop de normale werkzaamheden kwamen, leverde dit een hoge werkdruk op. Bij sommige klanten is door verweerder in het systeem vermeld dat er klantcontact was geweest, terwijl dit feitelijk niet zo was. Het ging in die gevallen om klanten van verweerder waarbij de revisie aan de hand van de reeds beschikbare en nog recente informatie kon worden gedaan. In veel gevallen is uitgegaan van de situatie van 2, 3 of 4 maanden geleden. De gemiddelde leeftijd van de klanten van verweerder was ongeveer 72 jaar. De mutatiegraad was in deze groep niet hoog. Verweerder wilde de revisies volledig afgerond hebben voordat de klanten uit zijn portefeuille over zouden gaan naar de afdeling ‘private banking’ en voordat hij in de zomer van 2016 op vakantie zou gaan. De vermelding van deze klantcontacten die niet hadden plaatsgevonden in het systeem van de bank was weliswaar onjuist, maar moet in deze omstandigheden worden gezien. De beëindiging van het dienstverband heeft een zware wissel getrokken op het privéleven van verweerder. Verweerder is op dit moment werkloos en solliciteert met name in de financiële sector.

---

#### 4. De gronden van de beslissing

4.1. De tuchtcommissie zal beoordelen of het handelen van verweerder in strijd is met de door hem afgelegde bankierseed en de daaraan verbonden gedragscode. In deze gedragscode staat voor zover hier relevant het volgende vermeld:

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.
7. De bankmedewerker draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de bank.

4.2. Verweerder heeft handtekeningen van twee klanten vervalst en hij heeft in CRM vermeld dat hij revisiegesprekken met klanten had gevoerd die niet hebben plaatsgevonden. De tuchtcommissie is van oordeel dat verweerder, door aldus te handelen, de hiervoor genoemde gedragsregels in ernstige mate heeft geschonden. Een hoge werkdruk kan aan de ernst daarvan niet afdoen. De handelswijze van verweerder raakt de kern van het vertrouwen dat door klanten in de bank mag worden gesteld. Klanten van de bank moeten er immers op kunnen vertrouwen dat op een integere wijze met hun gegevens wordt omgegaan en dat de in de systemen van de bank en in de beleggingsprofielen opgenomen informatie overeenkomstig de werkelijkheid is en gebaseerd is op door of namens de klant daadwerkelijk verstrekte informatie. Bovendien heeft verweerder, door het vervalsen van de handtekeningen onder de beleggingsprofielen en het vermelden van fictieve informatie in CRM, de klanten – zonder dat zij daarvan weet hadden – verbonden jegens de bank. Daarbij is het niet uit te sluiten dat de beleggingen niet (langer) geschikt waren. Immers, de informatie die ten basis ligt aan de toetsing tot geschiktheid van de beleggingen kan onvolledig of onjuist zijn geweest. De tuchtcommissie acht gelet op het voorgaande de klacht gegrond.

4.3. Ten aanzien van de op te leggen maatregel overweegt de tuchtcommissie als volgt. De tuchtcommissie acht de door klager voorgestelde maatregel, gelet op de ernst van de schending van de gedragsregels, niet passend. Slechts een aanwijzing dat verweerder een periode niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector acht de tuchtcommissie een passende maatregel. Bij het bepalen van de termijn daarvan slaat de tuchtcommissie in het voordeel van verweerder acht op de omstandigheid dat hij als gevolg van de feiten zijn baan heeft verloren. Voorts weegt de tuchtcommissie in het voordeel van verweerder mee dat hij inzicht heeft getoond in de laakbaarheid van zijn handelen en gedurende de tuchtprocedure open is geweest over zijn handelen. De tuchtcommissie zal, alles overwegend aan verweerder een aanwijzing opleggen dat hij een periode van na te noemen omvang niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector.

---

## 5. De beslissing

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerder de aanwijzing op dat hij gedurende een periode van **3 maanden** niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector.

Aldus beslist door mr. M. Jurgens, voorzitter, prof. dr. A.J.C.C.M. Loonen, mr. J.L.S.M. Hillen, in aanwezigheid van mr. M. Bijleveld en mr. M. Olthof, secretarissen.

De voorzitter is buiten staat deze beslissing te ondertekenen.

\_\_\_\_\_  
voorzitter

\_\_\_\_\_  
secretaris

Deze beslissing is aan partijen verzonden op 20 april 2018.

Ingevolge artikel 4.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerder en klager tegen deze beslissing binnen 1 maand na dagtekening van de beslissing daarvan hoger beroep instellen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.