

uitspraak

Uitspraak d.d. 25 november 2020 ex art. 5.6.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

Melding: 4447

DE ALGEMEEN DIRECTEUR,
benoemd door de Stichting Tuchtrect Banken,
KLAGER,
gemachtigden: mr. H.D. Coumou en mr. M. Bijleveld,

tegen

mevrouw [verweerster],
werkzaam bij [bank],
VERWEERSTER,
gemachtigde: mr. C.J.F. van Tuyll.

1. Het verloop van de procedure

1.1. Op 9 januari 2020 is namens [bank] (hierna: de bank) een melding gedaan bij Stichting Tuchtrect Banken. Deze melding heeft betrekking op verweerster, werkzaam bij de bank.

1.2. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Verweerster is naar aanleiding van de melding op 19 mei 2020 gehoord door klager. Het klachtrapport van 17 augustus 2020 dat naar aanleiding van het onderzoek is opgesteld, is bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. In een brief, als bijlage verstuurd bij een e-mail van 14 september 2020 aan de gemachtigde van verweerster, is verweerster door de secretaris uitgenodigd voor de zitting van 14 oktober 2020. Klager is eveneens uitgenodigd.

1.4. Op de zitting van 14 oktober 2020 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze zitting zijn de gemachtigden van klager verschenen, evenals de gemachtigde van verweerster. Verweerster zelf is niet verschenen.

1.5. Klager heeft op de zitting het in het klaagschrift ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnota die bij de stukken is gevoegd. De gemachtigde van verweerster heeft verweer gevoerd.

2. De vaststaande feiten

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

2.1. Verweerster is sinds 1 september 1979 werkzaam bij de bank, laatstelijk als [functie].

2.2. Verweerster heeft op 22 mei 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd, en daarbij tevens verklaard zich te houden aan de

Gedragsregels Bancaire Sector en de handhaving van die gedragsregels op de wijze als uiteengezet in het Tuchtreglement Bancaire Sector te erkennen.

2.3. Op 18 maart 2019 heeft in Utrecht een aanslag in een tram plaatsgevonden. Diezelfde dag heeft de politie een opsporingsbericht uitgebracht, waarin het publiek werd gevraagd uit te kijken naar de (op dat moment: vermoedelijke) dader. Daarbij zijn de voor- en achternaam, en leeftijd van die persoon genoemd.

2.4. Verweerster was die dag werkzaam in een bankkantoor in Utrecht. Zij heeft in het banksysteem [systeem] het hoofdscherm met gegevens van de door de politie aangeduide persoon bekeken. In het hoofdscherm zijn de naam, het adres, de woonplaats en de geboortedatum van een klant zichtbaar.

2.5. Na intern onderzoek heeft de bank verweerster bij brief van 10 mei 2019 een ernstige berisping gegeven, mede naar aanleiding van bovengenoemde gedraging.

2.6. De Gedragscode van de bank schrijft voor dat persoonlijke informatie (van de klant), zoals rekeningen en informatie over transacties, niet mag worden bekeken tenzij dit strikt noodzakelijk is voor het werk van de bankmedewerker.

3. De klacht en de standpunten van partijen

3.1. Klager verwijt verweerster dat zij gegevens van een klant, in dit geval de aanslagpleger, heeft bekeken zonder dat daartoe een zakelijke aanleiding bestond. De gegevens die de bank van een klant heeft, geven veel prijs over de klant. Dit betreft niet alleen informatie over diens financiële situatie, maar ook informatie over diens persoonsgegevens. Door het raadplegen van het banksysteem is verweerster meer te weten gekomen over de persoonsgegevens dan door de politie naar buiten is gebracht. Hoewel klager begrijpt dat het een aangrijpende dag was, mag van een professioneel bankmedewerker worden verwacht dat hij of zij zich niet laat meeslepen en onder alle omstandigheden naar de bankierseed handelt. Voor het doen van onderzoek naar aanleiding van politie-informatie dienen formele wegen te worden bewandeld. Binnen de bank zijn speciale afdelingen aangewezen om zulk onderzoek uit te voeren. Verweerster mocht dit niet zelfstandig doen. Volgens klager heeft verweerster gehandeld in strijd met de gedragsregels 1 en 4 van de Gedragsregels Bancaire Sector. Klager heeft de tuchtcommissie in overweging gegeven aan verweerster een berisping op te leggen.

3.2. Verweerster heeft ten overstaan van klager verklaard dat op de dag van de aanslag het bankkantoor werd gesloten. Nadat het politiebericht verscheen heeft zij een bijdrage willen leveren aan het oppakken van de betreffende klant door hem op te zoeken in het systeem. Zij heeft niet goed nagedacht over dit handelen. Zij realiseert zich dat zij de bankierseed niet heeft nageleefd. Door de impact van het interne onderzoek en de nasleep, kreeg zij te kampen met emotionele problemen waarvoor zij professionele hulp heeft gezocht. Zij heeft hierdoor een half jaar niet gewerkt.

4. De gronden van de uitspraak

4.1. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerster in strijd is met Gedragsregels Bancaire Sector. 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.

4.2. De tuchtcommissie is van oordeel dat verweerster de gedragsregels en de interne regels van de bank niet heeft nageleefd doordat zij, zonder dat dit tot de uitoefening van haar functie kan worden gerekend, de gegevens van de door de politie aangeduide persoon heeft geraadpleegd in het banksysteem. Zij heeft zich daardoor niet gehouden aan de regels die gelden voor haar werk bij de bank. Deze regels beogen mede de privacy van de klanten van de bank te beschermen. Kennisnemen van persoonlijke informatie zonder dat dit voor de uitoefening van de functie noodzakelijk is, is niet in overeenstemming met de gedragsregel dat integer moet worden gewerkt.

4.3. De tuchtcommissie zal echter, gelet op de bijzonderheden van de zaak, aan verweerster geen maatregel opleggen. Allereerst is van belang dat het raadplegen beperkt is gebleven tot NAW-gegevens en, anders dan in zaken waaraan klager in het klachtrapport heeft gerefereerd, geen rekeninggegevens (in de zin van financiële transacties) zijn geraadpleegd. De mate waarin toegang is verkregen tot privacygevoelige informatie is in die zin beperkt gebleven. De stelling in het klachtrapport dat ‘enkel’ het feit dat de bankrekening in het systeem niet toegankelijk was eraan in de weg heeft gestaan dat zicht is verkregen op de financiële gegevens van de betreffende klant, vindt geen steun in het dossier zodat hieraan wordt voorbijgegaan. Daarnaast neemt de tuchtcommissie in ogenschouw dat, hoewel het opzoeken van de klant in het banksysteem niet was toegestaan, verweerster dit in dit geval niet deed vanuit persoonlijk belang of om, zoals klager kennelijk meent, nieuwsgierigheid naar de persoonsgegevens of de financiële wandel van de klant te stillen. De tuchtcommissie acht aannemelijk dat verweerster in een landelijk zeer gespannen situatie -die zich in haar geval extra deed voelen doordat zij werkzaam was in Utrecht en haar kantoor voor klanten werd gesloten- en aangespoord door de vraag van de politie om hulp van het publiek, een kort moment onvoldoende heeft stilgestaan bij de beperkingen die voor haar gelden voor het gebruiken van het systeem dat haar in haar dagelijkse werkzaamheden ter beschikking staat. Nu verweerster reeds meerdere keren heeft erkend dat zij anders had moeten handelen, is er naar het oordeel van de tuchtcommissie geen aanleiding deze misstap met een tuchtrechtelijke maatregel te sanctioneren.

4.4. Verweerster heeft naar voren gebracht dat de mededeling dat een tuchtrechtelijke procedure zou volgen een enorme klap voor haar was. De tuchtcommissie merkt op dat bijna tien maanden zijn verstreken tussen de gedraging op 18 maart 2019 enerzijds en het indienen van de melding bij klager door de bank op 9 januari 2020 anderzijds. Van een reden voor dit tijdsverloop is niet gebleken. Voorkomen moet worden dat bankmedewerkers langer dan nodig in onzekerheid verkeren over het al dan niet starten van een tuchtrechtelijke procedure tegen hen. Bovendien doet groot tijdsverloop afbreuk aan de doeltreffendheid van het bancaire tuchtrecht. De tuchtcommissie benadrukt daarom dat meldingen bij Stichting Tuchtrect Banken zo spoedig mogelijk dienen plaats te vinden nadat de gedraging, die (mogelijk) in strijd is met de gedragsregels, wordt geconstateerd.

5. De uitspraak

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerster **geen maatregel** op.

Aldus beslist door mr. A.P.M. van Rijn, voorzitter, mr. F.B. Demenint en M.W. Scholten, in aanwezigheid van mr. C. Ihataren, secretaris.

voorzitter

secretaris

Deze uitspraak is aan partijen verzonden op 25 november 2020.

Ingevolge artikel 6.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerster en klager binnen één maand na verzending van de uitspraak daarvan hoger beroep aantekenen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.