

uitspraak

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

Melding: 4284

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

tegen

mevrouw [verweerster],
voorheen werkzaam bij [bank],
VERWEERSTER,
gemachtigde: mr. L.M. Dragtensein.

1. Het verloop van de procedure

1.1. Op 15 oktober 2018 is namens [bank] (hierna: de bank) een melding gedaan bij Stichting Tucht recht Banken (hierna: STB). Deze melding heeft betrekking op verweerster, voorheen werkzaam bij de bank.

1.2. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld en verweerster in de gelegenheid gesteld te reageren op de melding van de bank. Verweerster heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Het klachtrapport dat naar aanleiding van het onderzoek is opgesteld, is bij brief van 6 mei 2020 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. In een brief, als bijlage verstuurd bij een e-mail van 31 augustus 2020 aan de gemachtigde van verweerster, is verweerster door de secretaris uitgenodigd voor de zitting van 14 oktober 2020.

1.4. Op 13 oktober 2020 heeft de gemachtigde van verweerster een verweerschrift ingediend.

1.5. Op de zitting van 14 oktober 2020 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze zitting zijn de gemachtigden van klager verschenen. Verweerster en haar gemachtigde zijn niet verschenen.

1.6. 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.

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 op 3 september 2009 bij de bank in dienst gekomen en was aldaar laatstelijk werkzaam als [functie]. De bank heeft verweerster op 8 mei 2018 op staande voet ontslagen.

2.2. Verweerster heeft op 18 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. Verweerster heeft in de periode van november 2017 tot en met januari 2018 rekeninggegevens geraadpleegd van 749 klanten van de bank. Van zeventien van deze klanten heeft verweerster de gegevens indringender bekeken, door in totaal 158 op hen betrekking hebbende schermen te raadplegen. De bank is de raadplegingen door verzoekster op het spoor gekomen naar aanleiding van meldingen van fraude. Nader onderzoek naar die meldingen wees uit dat voornoemde zeventien klanten als slachtoffer betrokken zijn geraakt bij (pogingen tot) fraude.

2.4 De bank heeft de gegevens van verweerster voor een periode van acht jaar in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister opgenomen.

3. De klacht en de standpunten van partijen

3.1. Klager heeft zich op het standpunt gesteld dat het verweerschrift dat namens verweerster is ingediend later dan een maand na het versturen van het klachtrapport naar verweerster en haar gemachtigde is verstuurd, zodat het niet tijdig is ingediend en verweerster daarin niet-ontvankelijk moet worden verklaard (lees: buiten beschouwing moet worden gelaten). Voorts stelt klager zich op het standpunt dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels 1, 4, 6 en 7 van de Gedragsregels Bancaire Sector. Klager heeft de tuchtcommissie in overweging gegeven aan verweerster een beroepsverbod voor de duur van zes maanden op te leggen.

3.2. De gemachtigde van verweerster heeft in het verweerschrift naar voren gebracht dat verweerster de betreffende rekeninggegevens in het kader van de uitoefening van haar functie heeft geraadpleegd. Haar handelwijze was ingegeven door het feit dat zij als succesvolle adviseur wenste te handelen en daarom steeds naar nieuwe 'leads' op zoek was. De pijplijn van adviezen kan opdrogen en verweerster is daarom actief op zoek gegaan naar klanten waarvoor zij financiële plannen zou kunnen schrijven. Daarnaast heeft verweerster zich als adviseur verdiept in de klanten om die klanten beter te leren kennen, teneinde plannen op maat te kunnen opstellen. Bovendien is het zoeken van 'leads' niet verboden volgens de leidinggevendens van verweerster. Ten slotte is door verweerster aangevoerd dat zij meerdere malen bij de ICT-afdeling melding heeft gedaan van *malware* op haar computer. Het is niet aannemelijk dat zij ICT steeds inschakelde voor controle/reparatie van haar computer, terwijl zij op dat moment via dezelfde computer bezig zou zijn geweest met frauduleuze handelingen, aldus het verweerschrift.

4. De gronden van de uitspraak

4.1. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerster in strijd is met de 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.
6. De bankmedewerker is open en eerlijk over zijn of haar gedrag en kent zijn of haar verantwoordelijkheid voor de samenleving.
7. De bankmedewerker draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de bank.

4.2. Allereerst stelt de tuchtcommissie vast dat het namens verweerster ingediende verweerschrift niet conform de termijn van art. 5.3.2.2 van het Tuchtreglement Bancaire sector is ingediend. De tuchtcommissie zal daar geen consequenties aan verbinden, nu klager en de tuchtcommissie van het verweerschrift voor de zitting kennis hebben kunnen nemen en klager inhoudelijk op dat verweerschrift heeft kunnen reageren en ook daadwerkelijk heeft gereageerd ter zitting. De aard en omvang van het verweerschrift verzetten zich bovendien niet tegen het alsnog acht slaan daarop.

4.3. Ten aanzien van de klacht oordeelt de tuchtcommissie dat verweerster de gedragsregels heeft overtreden door in de periode van november 2017 tot en met januari 2018 rekeninggegevens van klanten van de bank te raadplegen, zonder dat daartoe een zakelijke aanleiding bestond. Het betreft rekeninggegevens van 749 klanten. Van zeventien van hen heeft verweerster meerdere schermen geraadpleegd.

4.4. Verweerster heeft het verwijt betwist en aangevoerd dat zij de rekeninggegevens heeft geraadpleegd in het kader van de uitoefening van haar functie. De tuchtcommissie acht dit standpunt onaannemelijk en overweegt hiertoe het volgende.

4.5. De afdeling [onderzoeksafdeling] van de bank heeft de betreffende raadplegingen geanalyseerd en daarnaast een aanvullende analyse gemaakt van de raadplegingen van verweerster in een totale periode van vier jaar. Deze analyses zijn met elkaar vergeleken en daaruit is gebleken dat de hier aan de orde zijnde raadplegingen op diverse punten afwijken van verweersters gebruikelijke raadplegingen van klantgegevens. Allereerst betreft het de *leeftijd* van klanten waarvan rekeninggegevens zijn geraadpleegd; het gaat hierbij specifiek om oudere klanten. Daarnaast gaat het om *serieraadplegingen op adres*, waarbij opvallend is dat het in alle gevallen gaat om flatgebouwen en wooncomplexen. Ook wijken de raadplegingen af als het gaat om het *tijdstip* waarop deze door verweerster zijn gedaan; de raadplegingen hebben niet binnen kantoor tijd, maar vooral in de late avond- en nachtelijke uren plaatsgevonden. In de vierde plaats wijkt de *wijze van bevraging* van de gegevens af, nu sprake is van dieptebevragingen, waarbij verweerster bovendien bij zestien van de zeventien klanten het scherm met de handtekening van de klant heeft bekeken. Ten slotte hebben de raadplegingen plaatsgevonden op adressen die *niet behoren tot het marktgebied* waarbinnen verweerster werkzaam is.

4.6. Verweerster heeft hierdoor in strijd met de binnen de bank geldende regels gehandeld. De tuchtcommissie acht het handelen van verweerster niet integer. Bovendien schaadt dit het vertrouwen dat de samenleving in de bank als professionele instelling moet kunnen stellen. Voorts heeft verweerster tijdens de interviews met de bank geen voldoende opening van zaken

gegeven en is zij ter zitting niet verschenen, waardoor zij zich niet open en toetsbaar heeft opgesteld. Verweerster heeft zich aldus schuldig gemaakt aan schending van de gedragsregels 1, 4, 6 en 7 van de Gedragscode, behorende bij de Bankierseed. De klacht is daarom gegrond.

4.7. Naar het oordeel van de tuchtcommissie vormt de oplegging van een aanwijzing dat verweerster een periode niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector de enige passende maatregel. Daarbij speelt een rol dat de financiën van klanten veel informatie prijsgeven over het persoonlijke leven van die klanten en daarmee uiterst privacygevoelig zijn. Bij het bepalen van de duur van de maatregel heeft de tuchtcommissie in het nadeel van verweerster meegewogen dat de schermen van een bijzonder groot aantal klanten zijn geraadpleegd en dat verweerster herhaaldelijk diep op de klantgegevens is ingegaan, door onder andere handtekeningen van de betreffende klanten te bekijken, terwijl daarvoor geen zakelijke aanleiding bestond. Ook heeft verweerster geen blijk van inzicht in het kwalijke van haar handelen gegeven. Verweerster bleef in de gesprekken bij de bank namelijk volhouden dat er zakelijke redenen zijn geweest voor de gewraakte raadplegingen. Dit alles leidt tot de hierna volgende beslissing.

5. De uitspraak

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerster de aanwijzing op dat zij gedurende een periode van **zes maanden** niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector.

Aldus beslist door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, prof. dr. D. Busch en mr. Th.J. Kelder, 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.