



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 28 januari 2021

Betreft

Melding 4463

Onderwerp

Voorstel minnelijke schikking

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],

In deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur naar aanleiding van het door hem naar u uitgevoerde onderzoek.

Het onderzoek

Op 7 februari 2020 heeft Tuchtrecth Banken van [bank] (hierna: de bank) een melding ontvangen dat u mogelijk de gedragsregels voor bankmedewerkers hebt geschonden. Deze melding houdt – kort samengevat – in dat u in november/december 2018, mei 2019 en juni 2019 medewerkers hebt geïnstrueerd incassocontracten bij de revisie ongewijzigd door te zetten, terwijl een wijziging van het incassocontract mogelijk op zijn plaats zou zijn geweest. Hierdoor zouden in totaal ongeveer 640 incassocontracten een nieuwe revisiedatum hebben gekregen, zonder dat een inhoudelijke beoordeling van die contracten heeft plaatsgevonden. Volgens de bank hebt u hiermee de aan de bankierseed verbonden gedragscode geschonden.

De Algemeen Directeur is naar aanleiding van deze melding een onderzoek gestart en heeft bij de bank nadere stukken opgevraagd. U bent bij brief van 22 april 2020 van het onderzoek op de hoogte gesteld. Als bijlagen bij deze brief zijn de stukken aan u verstrekt. Aan u is het verzoek gedaan een reactie op de melding in te dienen.

U hebt op 10 juni 2020 een schriftelijke reactie ingediend. Op 12 augustus 2020 hebt u een mondelinge toelichting gegeven. In een e-mail van 27 oktober 2020 hebt u laten weten geen op- of aanmerkingen te hebben op het naar aanleiding van dit gesprek opgestelde verslag.



De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is – kort samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende gebleken.

U was vanaf 2011 werkzaam bij de bank. U vervulde daar vanaf begin 2018 de rol van [functie] bij het [afdeling] van de bank. Op 26 mei 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

Naar aanleiding van een melding op 28 juni 2019 heeft de onderzoeksafdeling van de bank een onderzoek uitgevoerd naar onregelmatigheden bij de revisie van incassocontracten.

Met een incassocontract kunnen ondernemers incasseren bij hun klanten. In het contract worden onder meer de limieten, aantallen en periode van incasseren vastgelegd. Deze incassocontracten dienen jaarlijks te worden gereviseerd. Door middel van deze revisie wordt gecontroleerd of het bestaande contract nog passend is, of dat dit contract wijziging behoeft. Als een contract niet passend is, kan zowel een financieel risico voor de klant als voor de bank ontstaan.

Binnen de bank bestonden zeer forse achterstanden bij deze revisies. Deze achterstanden zijn vanaf 2014 tot en met medio 2018 opgebouwd. De revisies dienden te worden uitgevoerd door het [afdeling]. Medio 2018 is vanuit de afdeling Compliance aandacht gevraagd voor deze achterstanden. Hierop is een plan gemaakt om de ingelopen achterstanden voor 1 januari 2019 in te lopen. Later, toen bleek dat de achterstand niet voor die datum kon worden ingelopen, is deze deadline verplaatst naar 1 juli 2019.

U kreeg als [functie] een coördinerende rol bij het wegwerken van deze achterstanden. In drie periodes (november/december 2018, mei 2019 en juni 2019) hebt u bankmedewerkers geïnstrueerd incassocontracten ongewijzigd door te zetten. Dit betekent dat in het systeem van de bank werd aangegeven dat een revisie was uitgevoerd, terwijl dat feitelijk niet was gebeurd.

U hebt zowel bij de bank als bij Tuchtrect Banken erkend dat u bankmedewerkers deze instructie hebt gegeven. De redenen waarom u daartoe bent overgegaan worden hierna bij het door u gevoerde verweer besproken.

Uw dienstverband is per 1 januari 2020 met wederzijds goedvinden door middel van een vaststellingsovereenkomst beëindigd.

Uw verweer

Uw verweer houdt – kort samengevat – het volgende in. U erkent dat u verkeerd hebt gehandeld en hebt uitgelegd hoe u tot uw handelen bent gekomen. De door u gegeven instructie de contracten ongewijzigd te reviseren is het gevolg van achterstanden die niet tijdig weg te werken vielen. Over deze omstandigheden hebt u het volgende verklaard.

U hebt geprobeerd oplossingen te bedenken voor het wegwerken van de achterstanden. Een oplossing die u aan uw leidinggevende hebt voorgesteld, was contracten zonder handtekening van de klant te reviseren. De revisie zou dan wel



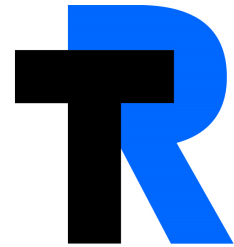
worden uitgevoerd, maar er zou dan niet om een handtekening van de klant worden gevraagd. Uw leidinggevende kon zich in die oplossing vinden en samen met hem is het voorstel aan de productowner SEPA voorgelegd. De productowner keurde dit voorstel echter af. Vervolgens is het voorstel nogmaals aan de productowner voorgelegd, ditmaal ook met steun van de directeur Bedrijven, maar ook dit leidde niet tot instemming. Met leidinggevendenden hebt u verder gesproken over de benodigde mankracht. U hebt daarbij voorgesteld mensen vrij te maken specifiek voor het wegwerken van deze achterstanden. Dit voorstel werd echter niet gevolgd. Dat gebeurde pas op een later moment (na het verstrijken van de deadlines) alsnog, namelijk vanaf eind juni 2019. Toen is alsnog een projectteam opgezet.

U wijst erop dat eerder in 2017 het idee was geopperd de oude posten geautomatiseerd in één keer een jaar door te zetten, zodat deze oude posten in de normale werkvoorraad zouden komen. Dit idee zou ook steun hebben gekregen binnen de bank (zowel van de directeur Bedrijven, van SEPA incasso als van de afdeling Compliance), maar dit idee bleek technisch niet uitvoerbaar te zijn. Bij u is daarom het idee ontstaan om datgene wat geautomatiseerd niet mogelijk was, handmatig te doen. Tegen het doorzetten bestond volgens u immers klaarblijkelijk alleen een technisch en geen inhoudelijk bezwaar. De concrete aanleiding voor dit idee was dat u in oktober 2018 bleek dat de achterstanden, niet tijdig (voor het einde van 2018) zouden zijn weggewerkt. U instrueerde daarom de medewerkers de contracten ongewijzigd door te zetten. Het was daarmee uw bedoeling de bestaande achterstanden in de reguliere werkvoorraad op te nemen. Op die manier zou bovendien meer zicht ontstaan op de totale werkvoorraad. Deze contracten zouden door het ongewijzigd reviseren automatisch binnen drie maanden daarna alsnog moeten worden gereviseerd. Aan het einde van 2018 bleek echter dat de achterstanden nog steeds niet waren weggewerkt en is de deadline verplaatst naar juli 2019. In mei en juni 2019 hebt u vervolgens nogmaals medewerkers geïnstrueerd contracten ongewijzigd door te zetten. Op dat moment was het niet uw bedoeling de zaken in de gewone werkvoorraad te krijgen, maar wilde u meer tijd creëren voor het uitvoeren van de revisies.

U wijst erop dat het door de bank gestelde aantal incassocontracten van 640 dubbeltellingen bevat. Meerdere contracten zijn namelijk meermalen ongewijzigd gereviseerd. Daardoor kwamen deze contracten opnieuw in de werkvoorraad terecht.

De door u gegeven instructie tot het ongewijzigd reviseren hebt u niet met uw leidinggevende besproken. U hebt dat niet gedaan, omdat de werkwijze niet goed voelde. Voor uzelf praatte u het echter goed omdat de contracten hoe dan ook opgepakt zouden worden en dat het het beste voor de afdeling was. De druk was namelijk extreem groot en u wilde daarin verlichting brengen.

U voelt zich erg schuldig dat u een werkwijze hebt geïnstrueerd die niet toelaatbaar is en daarin collega's hebt betrokken. U vindt uw handelwijze naïef, dom en niet juist. De gevolgen hebben u veel stress en slapeloze nachten bezorgd.



Beslissing

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

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig;
2. De bankmedewerker maakt een zorgvuldige afweging van belangen;
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.

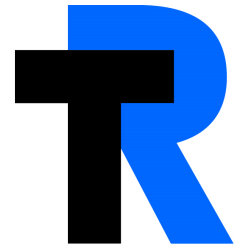
De Algemeen Directeur stelt bij de beoordeling van uw handelwijze voorop dat hij ervan uitgaat dat u, zoals u hebt verklaard, op meerdere manieren hebt geprobeerd de achterstanden van de bank bij de revisies van incassocontracten op een efficiënte manier weg te werken. De Algemeen Directeur twijfelt daarom er niet aan dat u met goede intenties hebt gehandeld.

Bij de beoordeling van uw gedragingen is verder relevant dat uit het onderzoeksrapport van de bank volgt dat de achterstand op de verplichte revisies in een periode van ongeveer vijf jaar was opgebouwd en dat het voornemen was deze achterstand in een periode van zes maanden in te lopen. De vraag is daarom hoe reëel dit voornemen van de bank is geweest, als het wordt afgezet tegen de daarvoor ingezette – en gebleken tekortschietende – mankracht. De bank moet daarvan op de hoogte zijn geweest, onder meer doordat u daarover met uw leidinggevende hebt gesproken.

Het voorgaande laat echter onverlet dat u zich tuchtrechtelijk verwijtbaar hebt gedragen. U hebt immers andere bankmedewerkers – uw eigen collega's – geïnstrueerd openstaande revisies van incassocontracten ongewijzigd door te zetten. Deze werkwijze had tot gevolg dat de verplichte revisies niet werden uitgevoerd, terwijl u juist een coördinerende rol had bij het wegwerken van de ontstane achterstanden.

De Algemeen Directeur acht deze handelwijze zeer kwalijk. U wist immers dat de door u geïnstrueerde werkwijze niet door de beugel kon. Dat was ook de reden dat u deze werkwijze niet met uw meerderen hebt besproken en voor hen hebt verzwegen. Door de verplichte revisies niet uit te voeren bleef de daarmee beoogde controle van de gepastheid van een zeer groot aantal incassocontracten achterwege. Dit betekent dat hiermee een financieel risico voor zowel zakelijke klanten als de bank heeft kunnen ontstaan. De Algemeen Directeur constateert anderzijds dat niet bekend is of dit risico ook daadwerkelijk tot nadeel voor klanten of de bank heeft geleid.

De Algemeen Directeur heeft er weliswaar begrip voor dat u in het najaar van 2018 hebt geprobeerd de werkdruk voor de medewerkers te verlichten en tegelijkertijd ervoor te zorgdragen dat het werk alsnog zou worden uitgevoerd, maar dat is geen rechtvaardiging om onjuiste informatie in de banksystemen te laten opnemen. U had namelijk ook destijds al moeten inzien dat de door u geïnstrueerde werkwijze, ook onder de gegeven omstandigheden, geen toelaatbare oplossing bood. De Algemeen Directeur acht het juist daarom kwalijk dat u dezelfde instructie een



aantal maanden later nogmaals hebt gegeven. U hebt met deze instructie een niet integere werkwijze aan andere bankmedewerkers voorgesteld. De belangenafweging die u hierin hebt gemaakt is onzorgvuldig geweest. U hebt immers bewust voor een werkwijze gekozen waarmee de achterstanden op papier ingelopen leken te worden, terwijl van een daadwerkelijke revisie geen sprake was. Deze handelwijze valt u in het bijzonder te verwijten omdat u in uw coördinerende rol en als [functie] een voorbeeldfunctie voor uw collega's vervulde. Door de door u geïnstrueerde werkwijze hebt u collega's in deze kwalijke werkwijze betrokken.

Van een beëdigd bankmedewerker mag worden verwacht dat hij bijdraagt aan het vertrouwen dat door de samenleving in de bank mag worden gesteld. De door u geïnstrueerde werkwijze schaadt dit vertrouwen. Als buiten de bank bekend wordt dat verplichte controles niet worden uitgevoerd, maar wordt voorgewend alsof dat wel is gebeurd, tast dat de goede naam van de bank aan.

De Algemeen Directeur concludeert dan ook dat u gedragsregels 1, 2, 4 en 7 hebt geschonden. U hebt zich daarmee schuldig gemaakt aan een schending van de door u afgelegde bankierseed.

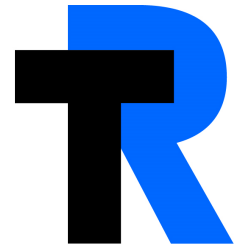
Voorstel minnelijke schikking

De Algemeen Directeur acht de aard en de ernst van de overtreding van de Gedragscode dusdanig dat het voorleggen van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken gerechtvaardigd is. De Algemeen Directeur ziet echter aanleiding u – ter voorkoming daarvan – een minnelijke schikking als bedoeld in art. 2.2.5 Tuchtreglement Bancaire Sector aan te bieden.

De Algemeen Directeur weegt de volgende omstandigheden mee. U hebt laten blijken het kwalijke van uw handelen in te zien en neemt voor uw handelen de volle verantwoordelijkheid. Deze professionele opstelling weegt in uw voordeel mee. De feiten hebben bovendien reeds aanleiding gevormd voor de bank uw dienstverband te beëindigen. De gevolgen van uw handelen zijn daarmee voor u reeds aanzienlijk geweest. Bovendien is gebleken dat u door deze gevolgen persoonlijk hebt geleden en ook tot op heden daarvan nadeel ondervindt.

Uw handelen kan verder niet worden losgezien van de omstandigheid dat sprake was van een hoge werkdruk, gecombineerd met een door de bank gehanteerde inefficiënte werkwijze. Hierbij speelden de achterstanden die de bank gedurende meerdere jaren heeft laten oplopen een centrale rol, hetgeen buiten uw persoonlijke invloed lag. U hebt op meerdere manieren geprobeerd hiervoor tot oplossingen te komen, terwijl dit binnen de bank niet tot daadwerkelijke oplossingen heeft geleid. Het voorgaande onderstreept uw goede bedoelingen.

De Algemeen Directeur stelt u – alles afwegend – een schikking voor in de vorm van een **geldboete van € 500,-**. 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 deze schikking accepteert. Indien u het voorstel accepteert, dient u het transactiebedrag van € 500,- uiterlijk binnen één maand na heden over te maken op rekening [rekeningnummer] ten name van Stichting Tuchtrect Banken te Amsterdam, onder vermelding van "Schikking [beëdigde] / dossier 4463".

Over de inhoud en motivering van dit schikkingsvoorstel wordt niet onderhandeld.

Indien u de voorgestelde maatregel niet accepteert, 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 dan ook een andere maatregel kan voorstellen.

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

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur,

mr. M. Bijleveld
jurist