

uitspraak

Uitspraak d.d. 28 april 2021 ex art. 5.6.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

Melding: 4450

DE ALGEMEEN DIRECTEUR,
benoemd door de Stichting Tucht recht Banken,
KLAGER,
gemachtigde: mr. M. Bijleveld,

tegen

mevrouw [verweerster],
werkzaam bij [bank],
VERWEERSTER,
gemachtigde: mr. J. Achterberg.

1. Het verloop van de procedure

1.1. Op 16 januari 2020 is namens [bank] (hierna: de bank) een melding gedaan bij Stichting Tucht recht Banken. Deze melding heeft betrekking op verweerster, werkzaam bij de bank.

1.2. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Het klachtrapport, met bijlagen, van 8 januari 2021, 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 19 januari 2021 aan de gemachtigde van verweerster, is verweerster door de secretaris uitgenodigd voor de zitting van 17 maart 2021. Klager is eveneens uitgenodigd.

1.4. Op de zitting van 17 maart 2021 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze zitting is verweerster verschenen, samen met haar gemachtigde. De gemachtigde van klager is eveneens verschenen. Hij heeft het in het klachtrapport ingenomen standpunt nader toegelicht, onder meer aan de hand van een pleitnota die bij de stukken is gevoegd. De gemachtigde van verweerster heeft verweer gevoerd 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 sinds 1 februari 1978 werkzaam bij de bank, ten tijde van de hieronder beschreven gedragingen in de functie van [functie].

2.2. Verweerster heeft op 23 april 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. De bank voert controles uit op de vastlegging van zakelijke klantbeleggingsprofielen. De daarop betrekking hebbende formulieren worden [formulier] genoemd. De [formulier] geeft een beeld van de klant zelf, zijn of haar financiële situatie, de hoogte van het beleggingsbedrag en het doel waarvoor belegd gaat worden. Met behulp van de [formulier] krijgt de bank inzicht in de wensen van een klant, zodat de klant deugdelijk en passend kan worden geadviseerd.

2.4. Na een intakeprocedure worden ten behoeve van de beleggingen stukken, waaronder de deelovereenkomst vermogensbeheer en de [formulier], ter ondertekening naar de klant gestuurd. Na ondertekening worden deze documenten naar een afdeling van het hoofdkantoor van de bank in [plaats] gestuurd, op basis waarvan door deze afdeling de feitelijke aankoop van de beleggingen in orde wordt gemaakt.

2.5. Uit één van de door de bank verrichte controles op deze [formulier] bleek dat het handtekeningenformulier van een [formulier] van 4 april 2019 was ingevoegd in een [formulier] van 13 juni 2019.

2.6. De [formulier] in kwestie betrof een klant van de bank die via zijn holding wilde beleggen. Aanvankelijk (in april 2019) was het de bedoeling van de klant om te starten met het beleggen van een bedrag van € 150.000,-. De klant twijfelde echter nog over het moment waarop de beleggingen zouden worden aangekocht omdat de beurzen op dat moment relatief hoog zouden staan. Om die reden heeft een collega van verweerster, de beleggingsadviseur van de betreffende klant, met de klant afgesproken dat het contract en de bijbehorende stukken alvast gereed zouden worden gemaakt, zodat snel beleggingen konden worden aangekocht op het moment dat de stand van de beurs gunstiger was.

2.7. Op 4 april 2019 is de deelovereenkomst vermogensbeheer en de [formulier] opgesteld en op 26 april 2019 heeft de klant deze ondertekend.

2.8. In juni 2019 heeft de klant besloten daadwerkelijk te starten met beleggen. Daarvoor wilde de klant slechts de helft van het eerder door hem genoemde bedrag van € 150.000,- benutten, zodoende een bedrag van € 75.000,-.

2.9. Verweerster heeft onder andere als taak te controleren of het beleggingsdossier administratief in orde is. Zij constateerde dat het te beleggen bedrag van € 75.000,- niet meer overeenkwam met het bedrag van € 150.000,- dat in de deelovereenkomst vermogensbeheer en het [formulier]-profiel stond. De wijziging van het bedrag in de deelovereenkomst kon handmatig worden doorgehaald en worden vervangen door een bedrag van € 75.000,- voorzien van een paraaf. Verweerster verkeerde in de veronderstelling dat de [formulier] moest worden aangepast omdat het hoofdkantoor de opdracht om beleggingen voor de klant te kopen anders niet in behandeling zou nemen. Verweerster heeft daarom een collega verzocht een nieuw [formulier] op te maken (welke [formulier] van 13 juni 2019 dateert). Verweerster heeft na overleg met de beleggingsadviseur van de klant het originele handtekeningenformulier uit het [formulier]-profiel van 4 april 2019 (ondertekend op 26 april 2019) gehaald en dat aan het [formulier]-profiel van 13 juni 2019 toegevoegd. Deze laatste [formulier] is niet door de klant getekend en evenmin aan de klant toegestuurd.

2.10. Op 3 september 2019 is verweerster vanwege het voorgaande door de bank berispt.

3. De klacht en de standpunten van partijen

3.1. De klacht houdt in dat verweerster met haar gedragingen heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels 1, 2, 3, 4 en 7 van de aan de bankierseed verbonden gedragscode. Een bankmedewerker moet onder alle omstandigheden zorgvuldig met een handtekening van een klant omgaan. Het door verweerster manipuleren van een document raakt de bankierseed in de kern, aldus klager. Klager heeft de tuchtcommissie in overweging gegeven aan verweerster een beroepsverbod op te leggen voor de periode van drie maanden.

3.2. Namens verweerster is voor de zitting door de gemachtigde een verweerschrift ingediend waarin, kort samengevat, is aangevoerd dat een tuchtrechtelijke sanctie - gelet op alle feiten en omstandigheden - niet opportuun en proportioneel is. Binnen de bank zou geen duidelijk beleid gelden over wanneer een [formulier]-profiel gewijzigd en eventueel opnieuw ondertekend dient te worden door de klant. De intern geldende werkinstructies zouden geen concreet handvat hebben geboden. Voorts stond voor verweerster het klantbelang centraal en heeft zij niemand proberen te misleiden. Ook had zij geen enkel persoonlijk belang bij haar handelen. Ter zitting heeft de gemachtigde verwezen naar de inhoud van het verweerschrift.

3.3. Ter zitting is door verweerster erkend dat zij de pagina uit de oude [formulier] met daarop de handtekening van de klant in de nieuwe [formulier] heeft gevoegd. Verweerster vond deze oplossing destijds gepast, gelet op de omstandigheden dat de klant in het buitenland zat en niet in de gelegenheid was het document te ondertekenen. Ze ziet nu in dat ze anders met de situatie om had moeten gaan. Verweerster heeft ondanks dat zij uitsluitend de klant op een zo goed mogelijke wijze heeft willen bedienen, spijt van haar handelen.

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.
2. De bankmedewerker maakt een zorgvuldige afweging van belangen.
3. De bankmedewerker stelt de belangen van de klant centraal.
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. De tuchtcommissie is van oordeel dat verweerster in strijd met deze gedragsregels heeft gehandeld, door een door de klant ondertekende pagina uit een eerdere [formulier] te halen en deze pagina aan een nieuwe [formulier] te hechten. Daardoor leek het dat de klant voor deze laatste [formulier] had getekend, terwijl dit in werkelijkheid niet het geval was. De datum die bij de handtekening was geplaatst was weliswaar niet gewijzigd, maar dat doet niet af aan de schijn die is gewekt. Dat verweerster dit heeft gedaan omdat het de wens van de klant was om met een lager bedrag te beleggen dan in eerste instantie was overeengekomen, en omdat de klant op vakantie was en daarom niet in de gelegenheid verkeerde de [formulier] opnieuw te

ondertekenen, rechtvaardigt de handelwijze van verweerster evenmin. Verweerster had de klant op zijn minst in de gelegenheid moeten stellen de nieuwe [formulier] zelf te tekenen, hetgeen niet is gebeurd.

4.3. Klanten van een bank moeten er te allen tijde op kunnen vertrouwen dat op een integere manier wordt omgegaan met informatie en documenten die zij aan de bank verstrekken. Door ondertekening van een formulier staan klanten in voor de juistheid van de door hen verstrekte informatie. De in de systemen van de bank opgenomen informatie dient hiermee in overeenstemming te zijn en in voorkomende gevallen moet kunnen worden vertrouwd op de juistheid van de in deze systemen opgenomen documenten. De handelwijze van verweerster raakt daarmee de kern van het vertrouwen dat door klanten in de bank mag worden gesteld. Dat de inhoud van de nieuwe [formulier] uiteindelijk conform de wens van de klant was, zoals door verweerster is benadrukt, doet hieraan niet af. Verweerster is immers voorbijgegaan aan het feit dat de bank en toezichthouders moeten kunnen uitgaan van de authenticiteit van stukken.

4.4. Ten aanzien van de vraag welke maatregel passend is, overweegt de tuchtcommissie als volgt. De tuchtcommissie acht het aannemelijk dat verweerster meende de klant op een zo goed mogelijke wijze te bedienen. Zij wilde in overeenstemming met de wens van de klant, vertraging van de aankoop van beleggingen voorkomen welke zou kunnen ontstaan door het toesturen van de aangepaste [formulier] aan de zich in het buitenland bevindende klant. De tuchtcommissie acht ook aannemelijk dat geen sprake is geweest van enig eigen belang of persoonlijk gewin van verweerster. De tuchtcommissie houdt bovendien rekening met het feit dat het om een eenmalig incident gaat, in een overigens zeer lang en onberispelijk dienstverband binnen de bank. Verder heeft verweerster inzicht getoond in haar foutieve handelen en er blijkt van gegeven in te zien dat zij anders had moeten handelen. Ten slotte is het de tuchtcommissie duidelijk geworden dat deze zaak op het leven van verweerster een zeer grote impact heeft gehad en nog altijd heeft. De tuchtcommissie is al met al van oordeel dat, gelet op het voorgenoemde, een onvoorwaardelijk beroepsverbod, zoals door de klager is voorgesteld, niet passend is. Ter onderstreping van het feit dat een belangrijke norm in ernstige mate is overschreden, legt de tuchtcommissie wel de hierna volgende maatregel op.

5. De uitspraak

De tuchtcommissie:

- verklaart de klacht **gegrond**;
- legt aan verweerster, **geheel voorwaardelijk**, de aanwijzing op dat zij gedurende een periode van **twee (2) weken** niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector;
- stelt als **voorwaarde** aan deze opgelegde sanctie dat verweerster zich gedurende een periode van **twee (2) jaren** niet opnieuw schuldig maakt aan een schending van de Gedragsregels Bancaire Sector.

Aldus beslist door mr. A.P.M. van Rijn, voorzitter, mrs. J.L.S.M. Hillen en Th.J. Kelder, in aanwezigheid van mr. C. Ihataren, secretaris.

voorzitter

secretaris

Deze uitspraak is aan klager en verweerster verzonden op 28 april 2021.

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.