



**Tuchtrect  
Banken**

**Vertrouwelijk**

[melder]

Per e-mail: [e-mailadres]

**Datum**

Amsterdam, 6 juli 2021

**Betreft**

Uw melding 4642

**Onderwerp**

Beslissing

Tuchtrect Banken  
Beursplein 5  
1012 JW Amsterdam  
Postbus 3861  
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90  
info@tuchtrectbanken.nl  
www.tuchtrectbanken.nl  
kvk 62964410

Geachte [melder] ,

Op 14 mei 2021 heeft u een melding over een bankmedewerker, werkzaam bij de afdeling acceptatie bij de [bank] ingediend. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

**Melding**

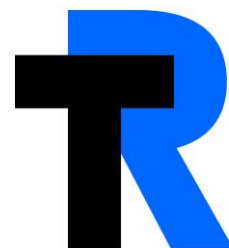
Uw melding komt er in de kern op neer dat u een zakelijke rekening wilde openen bij de bank. Een medewerker van de bank heeft naar aanleiding daarvan telefonisch contact met u opgenomen. U stelt dat de bankmedewerker tijdens dat gesprek u langdurig heeft ondervraagd over uw financiën, de werkzaamheden van uw onderneming, de herkomst van uw vreemd vermogen en uw zakelijke contacten. Dit gesprek heeft u als niet prettig ervaren omdat het lang duurde, het in uw beleving leek op spionage en de vragen van de bankmedewerker betrekking hadden op uw privéomstandigheden. Na het gesprek bent u later op de dag nogmaals door dezelfde bankmedewerker gebeld met een aantal aanvullende vragen. U hebt voor zover mogelijk alle vragen beantwoord. Uiteindelijk kreeg u van de bankmedewerker te horen dat geen zakelijke rekening voor u kon worden geopend. De bankmedewerker verwees daarbij naar de zorgplicht van de bank. U hebt gevraagd naar de naam van de bankmedewerker, maar die werd door haar niet gegeven. U vindt dat onbehoorlijk.

U hebt vervolgens schriftelijk een klacht ingediend bij de bank over de wijze waarop de bankmedewerker heeft gehandeld. De bank heeft uw klacht schriftelijk afgewezen. De schriftelijke afwijzing sluit volgens u niet aan op de inhoud van uw klacht. U wijst erop dat ook deze brief geen naam en handtekening bevat.

**Beslissing**

De Algemeen Directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Ik licht dit toe.

Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe



een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn of haar beroep. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.

Uw melding betreft de dienstverlening van de bankmedewerker in haar functie bij de afdeling acceptatie van de bank. De bankmedewerker heeft telefonisch contact met u gehad over het openen van een zakelijke rekening. De bankmedewerker heeft u in dat kader meerdere vragen gesteld over uw financiën, de werkzaamheden van uw onderneming, de herkomst van uw vreemd vermogen en uw zakelijke contacten. De Algemeen Directeur begrijpt dat u dit gesprek als onprettig hebt ervaren. Dit betekent echter niet dat aan de bankmedewerker in dit verband het verwijt zou kunnen worden gemaakt dat zij niet integer en zorgvuldig heeft gewerkt. De bank is immers gehouden om te voldoen aan diverse wettelijke verplichtingen bij het verlenen van bancaire diensten. Het stellen van deze vragen sluit aan op de verplichting die volgt uit artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Deze verplichting voor de bank wordt ook wel 'Know Your Customer' (KYC), of: 'ken uw klant' genoemd. Dat dit tot vragen leidt die door u als (potentiële) klant als onprettig worden ervaren, brengt op zichzelf geen schending mee van de gedragsregels.

De Algemeen Directeur beoordeelt verder niet of de bankmedewerker namens de bank een juiste beslissing heeft genomen om niet over te gaan tot het openen van een zakelijke rekening. Dit betreft een beslissing van de bank, deze kan niet tuchtrechtelijk worden getoetst.

De Algemeen Directeur acht het niet klantvriendelijk dat de bankmedewerker haar naam niet aan u heeft willen verstrekken. Dit levert echter geen tuchtrechtelijk verwijt op. Dit is namelijk eerder door de voorzitter van de Tuchtcommissie beslist.<sup>1</sup>

Verder kan de omstandigheid dat er bij de afhandeling van uw klacht volgens u niet (volledig) is in gegaan op de inhoud van uw klacht, de bankmedewerker niet persoonlijk worden aangerekend. Gelet op het bovenstaande ziet de Algemeen Directeur geen aanleiding om nader onderzoek te doen.

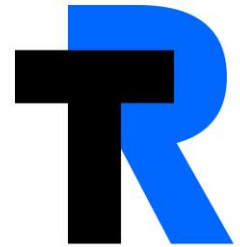
#### Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kunt u herziening vragen aan de Voorzitter van de Tuchtcommissie. Dit verzoek dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar [info@tuchtrectbanken.nl](mailto:info@tuchtrectbanken.nl) of een brief sturen naar:

Stichting Tuchtrect Banken  
t.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie  
Postbus 3861  
1001 AR Amsterdam

---

<sup>1</sup> TRB-2017-3679H-TC, TRB-2017-3682H-TC, TRB-2017-3683H-TC en TRB-2017-3684H-TC.



Als u nog vragen heeft over deze brief of de procedure, kunt u ons bereiken door te e-mailen naar [info@tuchtrechtbanken.nl](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl) of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,  
Namens de Algemeen Directeur

Mevrouw W.M. Biesbrouck  
*Jurist*