

**Tuchtrecth  
Banken**

**Vertrouwelijk en persoonlijk**

[beëdigde]

Per e-mail: [e-mailadres]

**Datum**

Amsterdam, 16 november 2021

**Betreft**

melding 4610

**Onderwerp**

Beslissing Algemeen Directeur

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 [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**

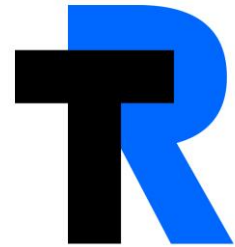
Op 10 maart 2021 heeft Tuchtrecth Banken een melding ontvangen dat u mogelijk de bankierseed hebt geschonden. De melding houdt – kort samengevat – in dat voor [bedrijf] sinds juli 2019 is getracht bankrekeningen te openen voor twee nieuw opgerichte vennootschappen binnen [bedrijf]. De melder, werkzaam als controller bij [bedrijf], heeft bij de bank meermalen vergeefs geïnformeerd naar de stand van zaken. Ook op een door hem bij de bank ingediende klacht is niet gereageerd. Dat het proces zo lang heeft geduurd en dat hij tussentijds niet is geïnformeerd, vindt de melder onfatsoenlijk. De melder meent dat u de bancaire gedragsregels hebt overtreden omdat u als dossierbehandelaar voor deze gang van zaken verantwoordelijk kan worden gehouden.

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 21 april 2021 van het onderzoek op de hoogte gesteld. Bij brief van 27 mei 2021 bent u verzocht een reactie op de melding te geven. Als bijlagen bij deze brief zijn de stukken aan u verstrekt.

U hebt op 18 juni 2021 een schriftelijke reactie ingediend. Op 22 juli 2021 hebt u een mondelinge toelichting gegeven. In een e-mail van 26 augustus 2021 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 4 juni 2018 op detacheringsbasis werkzaam bij de bank. Laatstelijk was u werkzaam in de functie van [functie]. Op 19 juni 2018 hebt u de bankierseed afgelegd.

Bij e-mailbericht van 17 juli 2019 is de bank door [persoon], werkzaam bij [bedrijf], verzocht bankrekeningen te openen voor twee nieuw op te richten vennootschappen binnen [bedrijf]. Bij e-mailbericht van 22 juli 2019 heeft de bank [bedrijf] verzocht contact hierover op te nemen met één van de adviseurs van de bank. U werd dossierbehandelaar en hebt in die hoedanigheid een telefonisch intakegesprek gehad met een medewerker van [bedrijf]. Bij e-mailbericht van 15 augustus 2019 hebt u vervolgens bij [bedrijf] een aantal documenten opgevraagd voor de dossiervorming. [Bedrijf] heeft meermalen de benodigde documenten aangeleverd. Daarna is in februari 2020 tot medio 2020 namens [bedrijf] verschillende malen bij de bank geïnformeerd over de status van de aanvragen. Op dat moment waren bankmedewerkers werkzaam op een andere afdeling hierbij betrokken.

Medio juli 2020 is het dossier weer bij u/uw afdeling terechtgekomen. Op 17 en 20 juli 2020 hebt u geprobeerd telefonisch contact met de klant te krijgen. Op 9 oktober 2020 heeft de melder telefonisch geïnformeerd naar de status van het dossier en het mogelijk ontbreken van relevante informatie om de rekeningen geopend te krijgen. Op 16 oktober 2020 heeft de melder de bank wederom gevraagd naar de stand van zaken. In een e-mail van 20 oktober 2020 heeft de bank aan [bedrijf] laten weten dat de aanvragen uiterlijk de volgende dag aan de kwaliteitscontrole zouden worden aangeboden. Op 21 december 2020 heeft de melder een klacht bij de bank ingediend. Hierop is door de bank niet gereageerd.

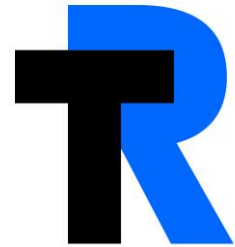
Ten tijde van uw overstap per 1 april 2021 naar een andere bank waren de door [bedrijf] aangevraagde bankrekeningen nog (steeds) niet geopend.

#### **Uw verweer**

Uw verweer houdt – samengevat – het volgende in. U ziet in dat de klant de dupe is geworden van de hele gang van zaken en u begrijpt dat er een klacht is ingediend. U hebt echter nooit de intentie gehad de klant niet van dienst te zijn.

U wijst erop dat het een complexe zaak betrof vanwege de activiteiten van de klant en de structuur van de ondernemingen van de klant. In overleg met een daartoe aangestelde persoon op de afdeling is eind 2019 besloten het dossier over te dragen aan de [afdeling]. Het was gebruikelijk om als dossierbehandelaar veel informatie op te vragen en het dossier daarna over te dragen aan een andere afdeling. Gezien de omzetverwachting viel de klant buiten uw [afdeling].

U hebt halverwege 2020 het dossier teruggekregen, omdat de [afdeling] aangaf het te druk te hebben. Dat was een zeer ongebruikelijke gang van zaken. U was geschrokken dat de rekeningen nog steeds niet waren geopend. Volgens het binnen de bank geldende protocol had u de klant moeten verzoeken een nieuwe afspraak in te plannen, maar er gold een wachttijd van twee maanden en de klant zou dan met een andere [persoon] alle stappen opnieuw moeten doorlopen. U wilde de klant juist ontzien door het dossier zelf op te pakken. Vanwege de hoge werkdruk hebt u het dossier niet meteen opgepakt. Daarnaast bleek de afhandeling van het dossier lastig omdat binnen de banksystemen, schrijfwijzen en richtlijnen intussen waren veranderd en DNB de regelgeving had aangescherpt. U hebt het dossier meerdere keren ter controle aangeboden bij de [afdeling]. Deze afdeling



controleert elk dossier. Iedere keer kwamen er echter nieuwe vragen vanuit die afdeling, hetgeen erg frustrerend was. U kon de meeste vragen zelf beantwoorden omdat u inmiddels een goed beeld van het dossier had. U hebt de melder twee keer gesproken in de tweede periode dat u het dossier onder u had. U hebt hem laten weten dat u zou proberen het dossier zo snel mogelijk af te ronden. Klantencontact verliep verder altijd via het [afdeling] contactcenter. Dat was om [personen] te ontzien. Op alle verzoeken van het contactcenter om informatie hebt u direct en eerlijk gereageerd.

U hebt een aantal keren vragen naar de klant doorgeleid en de antwoorden daarop teruggekoppeld. U bent van mening dat het dossier een maand voor uw vertrek gereed was. De werkwijze binnen de bank heeft echter ervoor gezorgd dat het u helaas niet lukte het dossier af te ronden vóór uw vertrek bij de bank. Bij uw vertrek begin april 2021 hebt u het dossier overgedragen aan collega's.

U kreeg in de periode voorafgaand aan uw vertrek persoonlijke problemen, waardoor het snel bergafwaarts met u is gegaan. U vond het moeilijk om op de werkvloer om hulp te vragen. Daarnaast vond u dat u zelf uw zaken diende af te handelen.

### **Beslissing**

Sinds 2015 leggen alle medewerkers van banken de bankierseed af. De bankierseed (en de daarbij horende gedragsregels) bindt alle bankmedewerkers aan gedragsnormen. Deze normen zijn de (moreel-ethische) uitgangspunten voor het dagelijkse werk. Als een bankmedewerker zich niet aan deze normen houdt, dan kan hij hierop worden aangesproken.

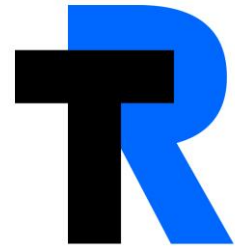
De Algemeen Directeur ziet in uw geval geen aanleiding een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen. Hij overweegt daartoe het volgende.

#### *Afhandeling dossier*

De Algemeen Directeur is van oordeel dat u, gedurende de eerste periode dat u het dossier onder u had, hebt gehandeld zoals van u verwacht mocht worden. U hebt toen immers de benodigde informatie opgevraagd waarna in overleg met een daartoe aangestelde persoon op de afdeling is besloten het dossier over te dragen aan de afdeling waar het thuishoorde.

Daarentegen mag van u als redelijk handelend en redelijk bekwaam bankmedewerker in de gegeven omstandigheden worden verwacht dat u het dossier direct zou hebben opgepakt toen u dat medio 2020 onverwachts terugkreeg. Temeer omdat u wist dat het dossier al te lang was blijven liggen. Ook had van u mogen worden verwacht dat u hulp zou hebben gezocht bij bijvoorbeeld uw leidinggevende toen u inzag dat u dit niet lukte. U hebt dit echter niet gedaan.

Duidelijk is dat de afhandeling van het dossier onacceptabel lang heeft geduurd. Het is dan ook alleszins voorstelbaar dat de melder de gang van zaken hoog opneemt. Uw handelen kan evenwel niet los worden gezien van de omstandigheid dat, zo blijkt uit uw verklaring, sprake was van een hoge werkdruk binnen de bank waardoor u het dossier onverwacht en onterecht terugkreeg en dat bij de afhandeling vertraging is ontstaan als gevolg van tussentijds gewijzigde banksystemen en regelgeving. Ook is de Algemeen Directeur duidelijk geworden dat uw handelwijze een voortvloeiende is van de door de bank op dit vlak gevoerde inefficiënte werkwijze. Door diverse afdelingen is immers om beurten vanuit een andere invalshoek aan één dossier gewerkt, met in ieder geval in deze zaak als



gevolg een langdurig 'ping pong' effect. Een dergelijke werkwijze kan tot een ongewenste situatie leiden, waarbij adequaat toezicht komt te ontbreken en niet (tijdig) wordt ingegrepen als dat nodig is, zoals in de onderhavige zaak is gebeurd.

De Algemeen Directeur weegt in de beoordeling van uw handelen mee dat hij ervan uitgaat dat u, zoals u hebt verklaard, hebt geprobeerd de klant zo goed mogelijk van dienst te zijn door het dossier (ook) de tweede keer zelf op te pakken in de – achteraf gezien onjuiste – veronderstelling dat het dossier dan sneller zou zijn afgehandeld. De Algemeen Directeur twijfelt er daarom niet aan dat u met goede intenties hebt gehandeld.

Bij de beoordeling van uw gedragingen is verder relevant dat u in de periode voorafgaand aan uw vertrek bij de bank persoonlijke problemen hebt ondervonden, dat u de gang van zaken betreurt en spijt hebt betuigd. Uit uw verklaring blijkt verder dat u nu inziet dat u eerder aan de bel moet trekken als dat nodig is en dat in contact blijven met de klant belangrijk is. Inzichten die u aangeeft in uw huidige werk toe te passen.

Alles overwegend heeft de Algemeen Directeur geen aanwijzingen gevonden dat u ten aanzien van dit onderdeel van de melding in een (voldoende) ernstige mate de bankierseed hebt geschonden.

#### *Klantcontact*

Klantcontact, zo volgt uit uw verklaring, verliep via het contactcenter. U hebt te kennen gegeven iedere keer direct en eerlijk op een verzoek om informatie te hebben gereageerd. De Algemeen Directeur ziet geen aanleiding daaraan te twifelen. Niet kan worden vastgesteld waarom de informatie de klant niet heeft bereikt. De Algemeen Directeur is dan ook van oordeel dat onvoldoende is gebleken van een tuchtrechtelijk verwijt aan uw adres.

#### *Klachtafhandeling*

De afhandeling van klachten geschiedt door een speciaal daarvoor in het leven geroepen afdeling binnen de bank. U was daar niet bij betrokken. De omstandigheid dat de melder geen reactie op de door hem ingediende klacht heeft ontvangen, levert alleen daarom al geen tuchtrechtelijk verwijt aan u op.

Het voorgaande leidt ertoe dat de Algemeen Directeur de zaak seponeert.

#### **Mogelijkheid herziening**

Tot slot wijs ik u erop dat de melder een afschrift van deze beslissing ontvangt. De melder heeft de mogelijkheid om binnen veertien dagen na de mededeling van deze beslissing een verzoek tot herziening in te dienen bij de voorzitter van de Tuchtcommissie Banken. Het dossier zal in dat geval voor een nieuwe beoordeling aan haar worden voorgelegd. Als een herzieningsverzoek wordt ingediend, wordt u door ons van deze procedure op de hoogte gehouden.

De Algemeen Directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.



Met vriendelijke groet,  
Namens de Algemeen Directeur,

mr. C.M. van Harten  
*jurist*