



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk

Mevrouw [beëdigde]

Per e-mail:

[e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 16 november 2021

Betreft

Melding 4641

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 mevrouw [beëdigde],

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

De melding

Op 12 mei 2021 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 positieve saldi van bankrekeningen van zakelijke klanten hebt toegeëigend door deze gelden naar uw eigen bankrekening en bankrekeningen van uw twee dochters ([persoon 1] en [persoon 2]) over te boeken. Verder hebt u bankzaken voor uzelf alsook voor uw partner, [persoon 3], gedaan. Ook hebt u de klantdossiers van uzelf, uw partner en uw oudste dochter ([persoon 1]) geraadpleegd. Volgens de bank hebt u hiermee de aan de bankierseed verbonden gedragscode geschonden.

Het onderzoek

De Algemeen Directeur is naar aanleiding van de melding een onderzoek gestart. In dat kader zijn bij de bank nadere stukken opgevraagd. Daarvan bent u bij brief van 20 juli 2021 op de hoogte gesteld. De stukken zijn daarbij als bijlagen aan u verstrekt. U werd verzocht een reactie op de melding te geven. Vanwege een technische complicatie is aan u per aangetekende post een brief d.d. 30 juli 2021 met gelijke inhoud als de brief van 20 juli 2021 toegezonden.

U hebt bij e-mail van 11 augustus 2021 schriftelijk op de melding gereageerd. Op 12 oktober 2021 hebt u via videoverbinding een mondelinge toelichting op de melding gegeven.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is, zakelijk weergegeven, het volgende gebleken.



U bent op 1 mei 1996 in dienst getreden van de bank. U vervulde ten tijde van de verweten gedragingen de functie van [functie]. Op 15 juni 2015 en op 10 januari 2020 hebt u (opnieuw) de bankierseed afgelegd.

Op of omstreeks 8 december 2020 heeft een zakelijke klant ([bedrijf 1]) bij de bank gemeld dat bij de opheffing van een bankrekening het openstaande saldo naar een voor deze klant onbekende begunstigde was overgeboekt. Uit onderzoek van de bank bleek dat u dat opheffingsverzoek had afgehandeld. Ook heeft de bank geconstateerd dat mogelijk een persoonlijke relatie tussen de begunstigde en u bestond. Daarop heeft de bank een onderzoek gestart. Uit dat onderzoek is, samengevat weergegeven, het volgende naar voren gekomen.

Transacties

Onderstaande transacties zijn overgeboekt naar [bank]-rekening [rekeningnummer 1], ten name van [persoon 1]:

- op 11 mei 2020 een bijschrijving van € 26,30, afkomstig van een [bank]-rekening van klant [bedrijf 2];
- op 4 december 2020 een bijschrijving van € 42,37, afkomstig van een [bank]-rekening van klant [bedrijf 1].

Onderstaande transacties zijn overgeboekt naar [bank]-rekening [rekeningnummer 2], een rekening op uw naam:

- op 9 oktober 2019 een bijschrijving van € 33,51, afkomstig van een [bank]-rekening van klant [bedrijf 3];
- op 16 mei 2020 een bijschrijving van € 63,-, afkomstig van een [bank]-rekening van klant [bedrijf 4]. Hier valt op dat de naam van de begunstigde niet is ingevuld, maar er een '.' is opgegeven.

Onderstaande transactie is overgeboekt naar [bank]-rekening [rekeningnummer 3], ten name van [persoon 2]:

- op 3 juni 2020 een bijschrijving van € 26,72, afkomstig van een [bank]-rekening van klant [bedrijf 5].

[Persoon 1] is [persoon 1], uw oudste dochter. [Persoon 2] is [persoon 2], uw jongste dochter. Genoemde klanten hebben verzocht om opheffing van deze bankrekeningen. In de opheffingsovereenkomsten hebben zij opgegeven naar welke bankrekeningen de positieve saldi dienden te worden overgemaakt. Dat zijn andere bankrekeningen dan bovengenoemde bankrekeningen. De aanvragen zijn alle door u afgehandeld, zo volgt uit het banksysteem [banksysteem].

Raadpleging rekeninggegevens

Uit logs in [banksysteem] blijkt dat u via de banksystemen verschillende keren het klantdossier van uzelf, uw partner en uw oudste dochter hebt geraadpleegd. U hebt uw eigen klantdossier op 3 juli 2020, 24 september 2020 en 18 december 2020 geraadpleegd. Op 3 juli 2020, 25 juli 2020 en 28 december 2020 hebt u het klantdossier van uw partner geraadpleegd. Op 23 november 2020 hebt u het klantdossier van uw oudste dochter geraadpleegd. U had een volmacht bankzaken te doen voor uw oudste dochter. Verder hebt u in september 2020 raadplegingen gedaan op klanten [bedrijf 6] en [bedrijf 7].



Privé bankzaken

In [banksysteem] staat dat u op 24 september 2020 voor uzelf een nieuwe creditcard hebt geactiveerd en dat u op 29 december 2020 een creditcard van uw partner hebt geblokkeerd en voor hem een nieuwe creditcard hebt aangevraagd.

Uw verklaring bij de bank

De strekking van uw verklaring op 6 januari 2021 aan de bank luidt, samengevat weergegeven, als volgt.

U hebt bevestigd dat u viermaal bedragen van bankrekeningen van zakelijke klanten naar uw eigen rekening en naar een bankrekening van uw oudste dochter [persoon 1] hebt overgeboekt. Toen uw dochter hierover vragen stelde, hebt u haar verteld dat u deze verkeerde boeking had verricht. U hebt het bedrag vervolgens naar uw eigen bankrekening overgeboekt, zodat het voor uw dochter was opgelost. In eerste instantie kon u zich niet herinneren dat u ook een dergelijke overboeking naar een bankrekening van uw jongste dochter, [persoon 2], had gedaan. Verder hebt u in eerste instantie verklaard dat de zakelijke klanten geen tegenrekening hadden opgegeven. Nadat u ermee werd geconfronteerd dat dat wel het geval was, hebt u verklaard dat u de overboekingen hebt verricht om de aanvragen te kunnen afsluiten en ook dat u niet wist waarom u op deze wijze hebt gehandeld. U had geen geldproblemen. U hebt dom gehandeld en u zal dit nooit meer doen.

U hebt erkend dat u de door de bank geconstateerde raadplegingen op uw partner en uzelf hebt verricht en dat u genoemde handelingen met creditcards hebt verricht. De zakelijke klanten [bedrijf 6] en [bedrijf 7] hebt u geraadpleegd voor hun contactgegevens omdat u deze bedrijven nodig had voor werkzaamheden in uw tuin. Dat u de rekeninggegevens van [persoon 1] hebt bekeken, kon u zich niet herinneren. U weet dat het niet is toegestaan zonder zakelijke aanleiding rekeninggegevens te bekijken en voor jezelf of familieleden via de banksystemen handelingen te verrichten.

De bank heeft u op 7 januari 2021 op non-actief gesteld. Op 13 januari 2021 hebt u met de bank een vaststellingsovereenkomst gesloten. Daarbij is overeengekomen dat uw dienstverband per 1 februari 2021 werd beëindigd, zonder dat u de transitievergoeding zou ontvangen. De bank heeft uw gegevens voor de duur van acht jaar opgenomen in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister en het Interne Verwijzingsregister.

De bank heeft de gedupeerde klanten gecompenseerd. Door de bank is het schadebedrag van in totaal € 191,90 verrekend met de uitbetaling aan u van het restant verlofuren in maart 2021.

Uw verweer

Uw verweer houdt – samengevat weergegeven en voor zover van belang – het volgende in.

U erkent dat de door de bank geconstateerde feiten juist zijn. U begrijpt dat de klant bij de bank aan de bel heeft getrokken omdat het positieve saldo van de opgeheven bankrekening naar een bankrekening van een onbekende begunstigde was overgeboekt. U bent van deze melding geschrokken. Ook was u verrast; u had niet zien aankomen dat een klant zich bij de bank zou melden. Bij klant [bedrijf 4] hebt



u bij de overboeking als begunstigde bewust '.' ingevuld, zodat uw naam niet op het rekeningafschrift zou komen te staan. U kunt niet verklaren waarom u nog een tweede keer een bedrag aan uw oudste dochter hebt overgemaakt nadat zij u vragen had gesteld over de eerste overboeking. U was tijdens het gesprek met de bank overrompeld en hebt daarom in eerste instantie verklaard dat de klanten geen tegenrekeningen hadden opgegeven. Om die reden kon u zich ook de overboeking aan uw jongste dochter niet direct herinneren. U kende de klanten niet. Desgevraagd denkt u dat het onbewust heeft meegespeeld dat het om kleine bedragen ging, zodat het niet snel zichtbaar zou zijn.

U hebt de klantdossiers van uzelf, uw partner en uw oudste dochter geraadpleegd om dingen te controleren, onder meer of de verhuizing goed was verwerkt. Vóór corona had u dat aan een collega gevraagd. Hetzelfde geldt voor het activeren, blokkeren en aanvragen van de creditcards. De raadplegingen op de rekeningen van [bedrijf 6] en [bedrijf 7] hebt u uit gemakzucht gedaan. U wist dat dit allemaal niet zo mocht.

Dat uw gedragingen grotendeels in de periode van mei – december 2020 hebben plaatsgevonden, is niet toevallig. Dat was voor u een zware periode. De combinatie van corona en thuiswerken vond u moeilijk. De eenzaamheid en het gebrek aan sociale contacten drukten zwaar op u. Ook speelde een nieuwe relatie een rol en de moeilijkheden die u hierover met uw dochters ondervond omdat u wilde gaan samenwonen.

In de 24 jaar dat u bij de bank hebt gewerkt, zijn er nooit incidenten geweest. U bent nooit eerder in de verleiding gekomen dit soort te dingen te doen en u had geen financiële problemen. U had dit nooit moeten doen en hebt er spijt van. Het is een domme actie geweest met grote gevolgen. Het doet u nog elke dag pijn om ermee te leven dat u zoiets hebt kunnen doen. U hebt inmiddels een baan buiten de bancaire sector gevonden maar zou graag daarnaar terug willen als dat tot de mogelijkheden zou behoren.

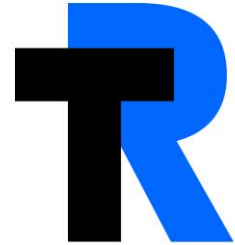
De beslissing

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

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig;
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.

Overboeking

Vast staat dat u vijfmaal gelden (van in totaal € 191,90) toebehorend aan zakelijke klanten van de bank naar bankrekeningen van uzelf en uw dochters hebt overgemaakt. U hebt tot vijf keer toe de keuze gemaakt tot deze overboeking over te gaan. U hebt daarmee evident niet integer en onzorgvuldig gehandeld. De Algemeen Directeur leidt uit hetgeen u tegenover de bank en in deze tuchtprocedure heb verklaard af dat u doelbewust hebt gehandeld. Onder meer hebt u verklaard dat bij de door u verrichte overboeking onbewust heeft meegespeeld dat het ging om relatief kleine bedragen die niet zo snel zichtbaar



zouden zijn. Ook hebt u verklaard dat u niet had verwacht dat deze klanten navraag zouden doen bij de bank en dat u ervan schrok toen dat wel gebeurde. Daarnaast hebt u, nadat u door uw oudste dochter was aangesproken op de eerste overboeking naar haar rekening, dat bedrag niet teruggestort maar naar uw eigen rekening overgemaakt. Bovendien hebt u daarna weer een overboeking gedaan naar haar rekening. Verder hebt u verklaard bewust bij een overboeking naar uw eigen rekening ‘.’ als begunstigde te hebben ingevuld, zodat uw naam niet op het rekenafschrift zou komen te staan. Deze handelwijze is zeer afkeurenswaardig en vormt een grove schending van de door u afgelegde bankierseed. Van een professioneel bankmedewerker en zeker van u als zeer ervaren medewerker, mocht meer worden verwacht. Uw gedrag geeft blijk van een groot gebrek aan respect voor andermans eigendommen, in dit geval van de desbetreffende klanten. Hiermee hebt u ook niet het belang van deze klanten centraal gesteld. U hebt immers de duidelijke verzoeken van de klanten welbewust niet opgevolgd en u hebt deze klanten financieel benadeeld. Verder is uw gedrag aan het licht gekomen doordat een klant bij de bank melding deed van een overboeking aan een onbekende begunstigde. Hierdoor heeft de bank reputatieschade geleden. Bovendien tast een dergelijk handelen het vertrouwen van de klant in de bank aan. Klanten van de bank moeten immers erop kunnen vertrouwen dat hun gelden bij de bank veilig zijn en dat daarmee op zorgvuldige wijze wordt omgegaan. Uw handelwijze is u ook om deze redenen zeer aan te rekenen.

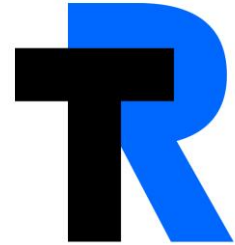
Overige handelingen

U wist dat het volgens de regels van de bank niet was toegestaan zonder zakelijke aanleiding rekeninggegevens te bekijken en voor jezelf of familieleden via de banksystemen handelingen te verrichten. U hebt in strijd met deze regels gehandeld door uit persoonlijke interesse en gemakzucht via de banksystemen de rekeninggegevens van uzelf, uw partner en uw oudste dochter alsook van twee bedrijven te raadplegen. Daarnaast hebt u in strijd met de regels van de bank bankzaken voor uzelf en uw partner gedaan. Terwijl u dus van deze regels heel goed op de hoogte was. Deze handelwijze is eveneens tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Het voorstel van een 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. 2.2.5.1 Tuchtreglement Bancaire Sector aan te bieden.

De Algemeen Directeur weegt daarbij het volgende mee. Gelet op uw verweer is voldoende aannemelijk geworden dat uw handelwijze is beïnvloed door de door u uitgebreid toegelichte (persoonlijke) omstandigheden. Die omstandigheden komen erop neer dat u als gevolg van de corona-crisis geheel thuis kwam te werken, hetgeen u zwaar viel omdat u de sociale contacten erg miste en u daardoor lange tijd eenzaam was, en dat u worstelde met de situatie hoe uw dochters omgingen met uw nieuwe relatie. De Algemeen Directeur heeft geen reden hieraan te twifelen. Daarnaast hebt u erkend dat u met uw gedrag fout zat en verklaard dat u de verantwoordelijkheid voor uw gedrag neemt. Ook hebt u verklaard dat deze kwestie u erg heeft aangegrepen en nog elke dag op u drukt. U hebt daarmee inzicht gegeven in het kwalijke van uw handelen. Dit inzicht is op de Algemeen



Directeur als oprecht overgekomen. Verder wordt meegenomen de omstandigheid dat de benadeelden inmiddels door de bank zijn gecompenseerd en dit bedrag met de uitbetaling van uw restant verlofuren is verrekend. Voorts hebt u reeds nadelige gevolgen ondervonden van uw handelen door de beëindiging van uw langdurige dienstverband bij de bank zonder dat u de transitievergoeding (gedeeltelijk) hebt gekregen en uw registratie in het Incidentenregister, het IVR en het EVR voor de duur van acht jaar. Gelet op genoemde omstandigheden ziet de Algemeen Directeur aanleiding u een schikking aan te bieden.

De Algemeen Directeur stelt u een schikking voor in de vorm van een **boete van € 250,-**. Deze maatregel zal – conform de toepasselijke reglementen – 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 verneemt de Algemeen Directeur **binnen één maand** na dagtekening van deze brief of u deze schikking accepteert. Indien u het voorstel accepteert, dient u het transactiebedrag van € 250,- uiterlijk binnen één maand na heden over te maken op rekening NL16 ABNA 0625719530 ten name van Stichting Tucht recht Banken te Amsterdam, onder vermelding van “Transactie [beëdigde] / melding 4641”.

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

Indien u de voorgestelde maatregel niet accepteert of indien de geldboete niet (tijdig) wordt voldaan, legt de Algemeen Directeur alsnog een klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken. De Algemeen Directeur merkt in dit verband op dat in een procedure bij de Tuchtcommissie Banken hij niet is gehouden 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. T.J. de Koning
jurist