



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail:

[e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 1 december 2021

Betreft

Melding 4659

Onderwerp

Voorstel minnelijke schikking

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 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.

De melding

Op 19 juli 2021 heeft Tuchtrect 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 zonder zakelijke aanleiding rekeninggegevens hebt bekeken van uzelf en van klanten van de bank, onder wie klanten die in hetzelfde postcodegebied als u wonen. 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. U bent bij brief van 9 september 2021 van de melding op de hoogte gesteld. De stukken zijn daarbij als bijlagen aan u verstrekt. U werd verzocht een reactie op de melding te geven.

U hebt bij e-mail van 9 september 2021 schriftelijk op de melding gereageerd. Op 11 november 2021 hebt u via een videoverbinding een mondelinge toelichting op de melding gegeven.

De onderzoeksresultaten

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

U bent op 2 juni 2020 op basis van een overeenkomst van opdracht voor de bank gaan werken. U was tot 3 mei 2021 werkzaam op de afdeling [afdeling]. Per 3 mei 2021 was u werkzaam in de functie van [functie] Van 2 april 2018 tot en met 31 december 2019 hebt u eveneens werkzaamheden voor de bank verricht. Op 30 mei 2018 hebt u de bankierseed afgelegd.



Op 17 november 2020 heeft de afdeling [onderzoeksafdeling] van de bank – in het kader van een project ter voorkoming van misbruik van klantgegevens – een databestand ontvangen met daarin de gebruikersnummers van medewerkers die in het banksysteem [banksysteem 1] op hun eigen postcode raadplegingen hebben gedaan. Onder meer viel uw gebruikersnummer, nummer [nummer], op. Daarop is de bank een onderzoek gestart. Uit dat onderzoek is, samengevat weergegeven, het volgende naar voren gekomen.

Raadpleging rekeninggegevens op eigen postcodegebied

Uw privébankrekening hebt u in 2020 vier keer geraadpleegd. Uw zakelijke bankrekening (op naam van [naam]) hebt u in 2020 26 keer en in 2021 30 keer (dus in totaal 56 keer) geraadpleegd. Verder hebt u in 2020 de volgende klanten geraadpleegd:

| <u>Klant</u> | <u>Aantal raadplegingen</u> |
|--------------|-----------------------------|
| [klant 1] | 4 |
| [klant 2] | 3 |
| [klant 3] | 1 |
| [klant 4] | 1 |
| [klant 5] | 1 |
| [klant 6] | 1 |
| [klant 7] | 1 |
| [klant 8] | 1 |
| [klant 9] | 1 |
| [klant 10] | 1 |
| [klant 11] | <u>1</u> |
| | 16 |

Deze personen wonen bij u in het postcodegebied. U hebt van hen niet de financiële transacties geraadpleegd.

Op 15 februari 2021 is naar de bankmedewerkers een awareness bericht met als titel ‘Wat kan jij doen om een datalek te voorkomen?’ gestuurd. In dit bericht staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

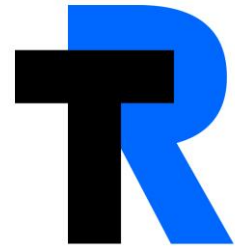
“(…) Gebruik banksystemen alleen voor zakelijke doeleinden. Bekijk alleen de gegevens van klanten die je ook écht moet bekijken voor je werkzaamheden.(…)”

Raadplegingen rekeninggegevens andere klanten

In de periode juni 2020 t/m mei 2021 is klant [klant 12] op 79 dagen geraadpleegd met in totaal 885 raadplegingen.

In de periode september 2020 t/m april 2021 is klant [klant 13] op 46 dagen geraadpleegd met in totaal 1211 raadplegingen.

U hebt beide personen maandelijks bekeken, waarbij de nadruk op het bekijken van financiële transacties lag. In [banksysteem 2] zijn geen notities te vinden over contacten tussen u en deze klant. Uw toenmalige leidinggevende, [leidinggevende], heeft over het raadplegen van deze klanten verklaard zich niet te kunnen herinneren daarvoor toestemming te hebben gegeven en dat hij in dit soort zaken zou adviseren een incidentmelding te doen en niet de klant te monitoren. De



afdeling [onderzoeksafdeling] heeft te kennen gegeven dat de transacties op de rekening van [klant 12] niet regulier zijn, waardoor het niet onwaarschijnlijk is dat een medewerker dit opvallend zou kunnen vinden. Volgens [onderzoeksafdeling] is het afhankelijk van de ervaring van de medewerker hoe dergelijke transacties worden geïnterpreteerd. Ten aanzien van [klant 13] heeft [onderzoeksafdeling] laten weten dat het transactiepatroon opmerkelijk is en een medewerker zou kunnen 'triggeren' hem te monitoren.

In de Gedragscode van de bank [Gedragscode] van oktober 2020 staat onder meer dat je niet eigen bankzaken mag doen, dat gegevens van klanten alleen met een zakelijke reden mogen worden gebruikt en dat verdachte verzoeken van klanten dienen te worden gemeld als incident en te worden besproken met de leidinggevende.

Uw verklaring bij de bank

De strekking van uw verklaring op 21 mei 2021 aan de bank luidt, samengevat weergegeven, als volgt.

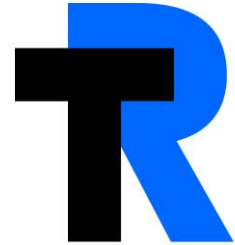
Het was u niet bekend dat u uw eigen rekeningen niet met de systemen van de bank mocht bekijken. U weet wel dat u niet op de rekeningen van andere klanten mag kijken. U hebt ook de App om uw rekeningen te bekijken, maar uit gemakzucht gebruikte u het systeem van de bank. U kent de namen van de geraadpleegde klanten uit uw postcodegebied niet en u kunt zich niet herinneren de rekening van die klanten te hebben bekeken. U erkent de rekeninggegevens van [klant 13 en klant 12] regelmatig te hebben geraadpleegd. [klant 12] bent u gaan bekijken nadat u door een collega was gebeld met de vraag of er iets vreemds te zien was in de transacties van deze klant in verband met de aanvraag voor een krediet. U hebt vervolgens [klant 12] gemonitord op basis van een vermoeden. Er vonden afwijkende boekingen plaats zoals veel en structurele tikkies. U dacht aan zwart werk. Deze transacties zaten u niet lekker. U hebt deze casus besproken met [leidinggevende], uw toenmalige leidinggevende. [Klant 13] is een soortgelijk verhaal. Ook hij is op verzoek (van de klantenservice [klantenservice]) en in verband met een kredietaanvraag nader door u onderzocht. Naar uw mening klopten zijn inkomsten en uitgaven niet. U had een slecht gevoel bij deze klant. U zocht misschien een bepaalde bevestiging dat uw advies de klant geen krediet te geven juist was. Achteraf bezien had u in beide zaken een (incident)melding moeten doen. Dat wilt u alsnog doen.

De bank heeft de overeenkomst van opdracht met u op 10 juni 2021 per direct beëindigd. De bank heeft uw gegevens voor de duur van acht jaar opgenomen in de [administratie] en het Intern Verwijzingsregister.

Uw verweer

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

Het raadplegen van rekeninggegevens paste bij de functie die u vóór 3 mei 2021 uitoefende. U benadrukt de financiële gegevens van uw burens niet te hebben ingezien. U zocht op adres naar uw eigen rekening en kwam op die manier terecht bij de rekeningen van burens. U weet niet meer hoe u wist dat u de rekeningen van klanten niet mocht raadplegen. De door de bank geconstateerde aantallen raadplegingen op [klant 13 en klant 12] waren erg confronterend voor u. Het is dom



geweest dat u van het raadplegen van de gegevens van deze klanten een routine hebt gemaakt. U bent hen gaan monitoren was uit nieuwsgierigheid. U vroeg zich af wat er op zakelijk gebied gebeurde, omdat er vreemde transacties plaatsvonden op de rekeningen. Vanwege corona werkte u fulltime thuis. Op kantoor had u sneller overleg gevoerd met collega's of aan de bel getrokken. U hebt erg getwijfeld of u een (incident)melding over deze klanten had moeten doen, maar hebt dat uiteindelijk niet gedaan. U hebt geen loggingen in de banksystemen gemaakt van de raadplegingen omdat er niets was om te loggen. U had dat wel moeten doen. U hebt uw bevindingen en twijfel ten aanzien van deze klanten besproken met uw toenmalig leidinggevende, [leidinggevende]. Het kan zijn dat hij ervan uitging dat u een melding zou doen. U hebt één of twee keer eerder opvallende dingen gezien bij klanten. U hebt toen niet getwijfeld en een melding gedaan. De Gedragscode van de bank hebt u in oktober 2020 ongelezen getekend. De nieuwsberichten over (onder meer) dat het niet is toegestaan je eigen gegevens in het systeem van de bank te bekijken, hebt u niet gelezen omdat u te druk was.

U hebt veel spijt van het gebeurde en u biedt nogmaals uw excuses aan. U erkent dat u niet integer hebt gehandeld. U bent door de beëindiging van uw contract bij de bank financieel in de problemen geraakt en u bent ook mentaal erg geraakt. Enkele weken geleden hebt u te horen gekregen dat u ernstig ziek bent. Hierdoor hebt u geen idee hoe uw toekomst eruit zal zien. U wilt in ieder geval de zaak snel afronden.

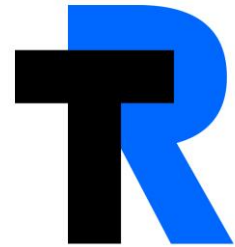
De beslissing

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;
4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden.

Raadplegen eigen rekeninggegevens

U hebt uit gemakzucht via de banksystemen uw eigen rekeninggegevens bekeken. Daarbij bent u tevens gestuit op de rekeninggegevens van klanten van de bank die in uw postcodegebied woonachtig zijn. Hoewel u van deze rekeningen niet de financiële transacties hebt bekeken, bent u door de wijze waarop u in de systemen naar uw eigen rekening zocht wel achter enige rekeninginformatie van uw burens gekomen. Deze informatie zou u anders niet hebben geweten. Uw handelen is dan ook niet integer en onzorgvuldig. Bovendien is het u niet toegestaan via de systemen van de bank uw eigen rekeninggegevens te bekijken. Uw handelen is in strijd met de binnen de bank geldende regels. Die regels houden immers in dat het niet toegestaan zonder zakelijke aanleiding via de banksystemen rekeninggegevens van jezelf of anderen te bekijken. U bent bovendien nog uitdrukkelijk met een e-mail op deze regels gewezen. Desondanks bent u doorgeslagen met het raadplegen van uw eigen gegevens. Het feit dat u stelt niet ervan op de hoogte te zijn geweest dat u niet uw eigen rekeninggegevens mocht bekijken, doet aan het voorgaande niet af. Van u als professioneel bankmedewerker had mogen verwacht dat u van deze regels op de hoogte was.



Raadplegen rekeninggegevens andere klanten

U hebt twee klanten van de bank ([klant 13 en klant 12]) structureel en gedurende een langere periode (beiden ongeveer anderhalf jaar) gemonitord. Ervan uitgaande dat u deze klanten in eerste instantie op goede gronden en vanwege een zakelijke reden hebt bekeken, was dat in ieder geval na de beginperiode niet meer nodig. U hebt dat zo niet mogen doen. Rekeninggegevens van klanten bevatten uiterst privacygevoelige informatie. Klanten van de bank moeten erop kunnen vertrouwen dat door de bank op vertrouwelijke wijze met hun gegevens wordt omgegaan. Daarnaast loopt de bank een reputatierisico indien openbaar zou worden dat een medewerker gedurende een langere periode klanten zonder hun medeweten en toestemming heeft gemonitord. Verder bent u onzorgvuldig geweest door de loggings geheel niet in de banksystemen te verwerken. Uw handelwijze is op dit punt ook tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Het voorstel van een minnelijke schikking

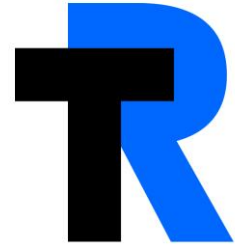
De Algemeen Directeur ziet aanleiding u – ter voorkoming van de voorlegging van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken – een minnelijke schikking als bedoeld in art. 2.2.5 Tuchtreglement Bancaire Sector aan te bieden.

De Algemeen Directeur weegt daarbij het volgende mee. Gelet op uw verweer en de bevindingen van de bank is voldoende aannemelijk geworden dat u de rekeninggegevens van uw burens niet doelbewust hebt geraadpleegd. Dat het een beperkt aantal keer is gebeurd, in de meeste gevallen was het eenmalig, wijst ook daarop. Verder wordt meegenomen dat u klanten [klant 13 en klant 12], in elk geval in eerste instantie, hebt geraadpleegd vanuit een zakelijk motief en dat dat volgens de bevindingen de bank niet onlogisch was. Daarnaast hebt u erkend dat u met uw gedrag fout zat en dat u spijt hebt van uw handelen. U hebt daarmee inzicht gegeven in het kwalijke van uw handelen. Dit inzicht is op de Algemeen Directeur als oprecht overgekomen. Ook heeft de Algemeen Directeur begrip voor uw persoonlijke situatie, specifiek uw gezondheidstoestand. Verder houdt de Algemeen Directeur er rekening mee dat u reeds nadelige gevolgen van uw handelen hebt ondervonden. 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 **geldboete van € 50,- (vijftig euro)**. Deze maatregel zal – conform de toepasselijke reglementen – tevens voor een periode van drie jaar worden opgenomen in het Tuchtrechtelijk Register Banken. Voorts zal deze beslissing van de Algemeen Directeur (in geanonimiseerde vorm) worden gepubliceerd op de website van Tucht recht Banken (www.tuchtrechtbanken.nl).

Graag verneemt de Algemeen Directeur binnen één maand na dagtekening van deze brief of u zich in de oplegging van deze maatregel kunt vinden. Indien u het voorstel accepteert, dient u het transactiebedrag van € 50,- 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 **4659**”.]

Over de motivering en inhoud 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 de bevoegdheid heeft om dan een andere maatregel voor te stellen.

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. H.D. Coumou
jurist