

uitspraak

Uitspraak d.d. 26 januari 2022 ex art. 5.6.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

Melding: 4507

DE ALGEMEEN DIRECTEUR,
benoemd door de Stichting Tuchtrect Banken,
KLAGER,
gemachtigden: mr. H.D. Coumou en mr. E. Govers,

tegen

mevrouw [verweerster]
voorheen werkzaam bij [bank],
VERWEERSTER.

1. Het verloop van de procedure

- 1.1. Op 14 mei 2020 is namens [bank] (hierna: de bank) een melding gedaan bij Stichting Tuchtrect Banken (hierna: STB). Deze melding heeft betrekking op verweerster, voorheen werkzaam bij de bank.
- 1.2. Klager heeft naar aanleiding van voornoemde melding een onderzoek ingesteld. Het klachtrapport dat klager naar aanleiding van het onderzoek heeft opgesteld, is bij brief van 13 augustus 2021 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.
- 1.3. Bij brief van 7 november 2021 is verweerster door de secretaris opgeroepen voor de zitting van 15 december 2021. Ook klager is opgeroepen voor deze zitting.
- 1.4. Op de zitting van 15 december 2021 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze zitting zijn de gemachtigden van klager verschenen. Verweerster is zoals aangekondigd in een e-mail aan de secretaris van 12 oktober 2021, niet verschenen.
- 1.5. Klager heeft op de zitting het in het klachtrapport ingenomen standpunt nader toegelicht 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 was sinds 3 juni 2019 werkzaam bij de bank, voor het laatst in de functie van Klantadviseur bij [bank] (een dochteronderneming van de bank.)
- 2.2. Verweerster heeft op 29 augustus 2019 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. Verweerster heeft op 9 september 2019 en 16 december 2019 in het banksysteem [banksysteem 1] de klantgegevens van een klant van de bank (hierna: klant A) geraadpleegd. Voor de raadpleging op 16 december 2019 heeft zij geen reden vastgelegd in het banksysteem. Op diezelfde datum heeft verweerster in het banksysteem de klantgegevens van een andere klant (hierna: klant B) geraadpleegd. Ook voor deze raadpleging is geen reden vastgelegd in het banksysteem.

2.4. Verweerster heeft twee foto's van een computerscherm waarop de klantgegevens van onderscheidenlijk klant A en B in het banksysteem te zien zijn via whatsapp doorgestuurd naar haar toenmalige partner die niet werkzaam was bij de bank. Uit het feit dat verweerster op alleen 16 december 2019 de klantgegevens van klant B heeft benaderd, en haar verklaring bij onderzoekers van de bank inhoudt dat zij de foto's achter elkaar heeft gemaakt en doorgestuurd, leidt de tuchtcommissie af dat zij beide foto's op of na 16 december 2019 heeft gemaakt en verzonden.

2.5. Op 31 oktober 2019, en 16 en 18 december 2019 heeft verweerster de klantgegevens van een derde klant (hierna: klant C) geraadpleegd in het banksysteem. Op haar telefoon is een foto aangetroffen van een computerscherm met de klantgegevens van deze klant C. Niet gebleken is dat de foto is doorgestuurd naar een derde.

2.6. Daarnaast heeft verweerster op 28 september 2019 op verzoek van haar toenmalige partner in het banksysteem [banksysteem 2] een rekening geopend op naam van een derde. Dit heeft zij gedaan aan de hand van een foto van het identiteitsbewijs van die derde, die haar toenmalige partner aan haar had doorgestuurd. In het [banksysteem 3] is echter vermeld dat een zogenoemde balie-identificatie is uitgevoerd, waarbij een nieuwe klant in het bankkantoor een identiteitsbewijs toont en de bankmedewerker een scan maakt van dat identiteitsbewijs. Verweerster heeft verder een foto van een (computer)scherm waarop onder meer het rekeningnummer van de geopende rekening zichtbaar is, doorgestuurd naar die partner.

2.7. De Gedragscode van de bank houdt onder meer het volgende in:

“Informatie deel je, maar niet met iedereen

Naast eigen bedrijfsgegevens beheren we veel vertrouwelijke informatie van onze klanten, relaties en medewerkers. Wij gaan hier altijd zorgvuldig mee om: voorkom dat anderen deze informatie kunnen inzien, horen, kopiëren of beschadigen, als ze daar geen recht toe hebben. Klanten vertrouwen erop dat hun persoonsgegevens en financiële gegevens bij ons in veilige handen zijn. Dit betekent ook dat wij in ons werk geen misbruik maken van informatie die we hebben. Persoonsgegevens van zowel medewerkers als klanten verwerken we alleen als dat mag. We gebruiken deze informatie alleen voor het doel waarvoor we deze hebben ontvangen.

(...)

Zaken voor familie en vrienden draag je over

Voor familie en vrienden doe je in beginsel geen zaken, die draag je over aan een collega.

Als er binnen jouw team geen collega is aan wie je het dossier kan overdragen, zorg er dan voor dat jouw werkzaamheden gecontroleerd worden door een collega en leg dit vast, bijvoorbeeld in [banksysteem 1].”

2.8. Verweerster is naar aanleiding van het onderzoek door de bank per 28 januari 2020 ontslagen.

2.9. De bank heeft de gegevens van verweerster in het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister opgenomen.

3. De klacht en de standpunten van partijen

3.1. De klacht houdt in dat verweerster heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels 1, 3, 4, 5 en 7 van de Gedragsregels Bancaire Sector. Klager heeft de tuchtcommissie in overweging gegeven aan verweerster een voorwaardelijk beroepsverbod voor de duur van één jaar op te leggen.

3.2. Bij de onderzoekers van de bank heeft verweerster met betrekking tot het raadplegen van de klantgegevens van de klanten A en B verklaard dat zij denkt dat de klanten in het bankkantoor zijn geweest. Met betrekking tot klant C heeft zij verklaard dat zij de foto van de adresgegevens heeft genomen omdat zij de klant een kerstkaart wilde sturen maar haar collega bezig was op de computer. Verder heeft verweerster verklaard dat zij weet dat wat zij heeft gedaan echt niet kan en dat het niet met verkeerde intenties is geweest.

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.
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.
5. De bankmedewerker houdt vertrouwelijke informatie geheim.
7. De bankmedewerker draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de bank.

4.2. Verweerster heeft twee foto's van een computerscherm waarop klantgegevens zichtbaar zijn doorgestuurd naar haar ex-partner. Zodoende heeft zij vertrouwelijke klantgegevens buiten de bank gebracht en zijn die gegevens in handen en ter kennis gekomen van een persoon die niet werkzaam is bij de bank. Daarnaast is een foto met gegevens van een derde klant aangetroffen op de telefoon van verweerster. Dit brengt een risico met zich mee, omdat hierdoor klantgegevens zijn opgeslagen buiten de banksystemen die daarvoor zijn bedoeld en die zijn voorzien van het vereiste beveiligingsniveau. Het handelen van verweerster was in strijd met de aan de bankierseed verbonden gedragsregels. Hetzelfde geldt voor het feit dat verweerster een bankrekening op naam van een derde heeft geopend op verzoek van haar vriend. Zij heeft daarbij een balie-identificatie uitgevoerd op basis van een foto van een identiteitsbewijs in plaats van op basis van een kopie of scan daarvan, zoals de bank voorschrijft. Zij heeft dit in strijd met de interne regels van de bank onjuist geregistreerd in de banksystemen.

4.3. Het moet voor verweerster duidelijk zijn geweest dat haar handelen niet door de beugel kon. Uit de stukken komt naar voren dat de verweerster zich dit inmiddels ook bewust is. De bank beschikt over zeer privacygevoelige informatie. Klanten van de bank moeten erop kunnen vertrouwen dat vertrouwelijk met die gegevens wordt omgegaan en dat die gegevens alleen zijn opgeslagen op plaatsen waar de beveiliging ervan gewaarborgd is. Verder is het van belang dat zowel het doorsturen van klantgegevens aan derden, als het openen van bankrekeningen op de wijze als verweerster heeft gedaan, fraude in de hand kan werken. Uit de stukken volgt dat dit gevaar zich in ten minste één geval ook daadwerkelijk heeft

verwezenlijkt. De tuchtcommissie kan echter niet vaststellen dat, zoals in het klachtrapport wordt aangevoerd, verweerster doelbewust aan fraude heeft meegewerkt en of er al dan niet een zakelijke aanleiding was tot het raadplegen van de desbetreffende klantgegevens. Mede gelet daarop, valt de maatregel die de tuchtcommissie in dit geval passend acht lager uit dan door klager voorgesteld.

4.4. Door het handelen van verweerster heeft zij de hiervoor onder 4.1. vermelde gedragsregels, verbonden aan de bankierseed, geschonden. De tuchtcommissie vindt deze schending bijzonder ernstig omdat daardoor klantgegevens in handen zijn gekomen van een derde die daarmee fraude kon plegen. Als verweerster zich aan de regels had gehouden, zoals zij bij het afleggen van de bankierseed heeft beloofd, was dit risico op fraude niet ontstaan en was het vertrouwen in de bank niet geschaad. De tuchtcommissie vindt daarom een beroepsverbod op zijn plaats.

5. De uitspraak

De tuchtcommissie:

verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerster de aanwijzing op dat zij gedurende een periode van **zes maanden** niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector.

Aldus beslist door mr. A.P.M. van Rijn, voorzitter, mr. J.L.S.M. Hillen en mw. I. Hogenelst, in aanwezigheid van mr. M.E. Olthof, secretaris.

voorzitter

secretaris

De secretaris is buiten staat deze uitspraak te ondertekenen.

Deze uitspraak is aan partijen verzonden op 26 januari 2022.

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.