



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk

De heer mr. S.T.L.A. Mulders

Per e-mail: [e-mail]

Datum

Amsterdam, 22 maart 2022

Betreft

Uw melding 4757

Onderwerp

Beslissing

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 heer Mulders,

Op 13 januari 2022 hebt u namens [melder] (verder: uw cliënten) bij Tuchtrecth Banken een melding tegen de heer [bankmedewerker] (verder: de bankmedewerker), [functie] bij [bank] (verder: de bank), ingediend. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

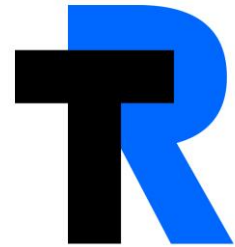
Melding

Uw melding houdt samengevat het volgende in. De bankmedewerker zou vertrouwelijke informatie niet geheim hebben gehouden door de aan hem gerichte brief van 5 maart 2021 aan zijn collega de heer [persoon 1] door te sturen. Daarnaast heeft de bankmedewerker geweigerd deel te nemen aan een gesprek met uw cliënten en heeft hij compliance signalen niet laten onderzoeken. Uw cliënten zijn van mening dat de bankmedewerker op meerdere onderdelen de bankierseed heeft geschonden.

Beslissing

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

Het doel van Tuchtrecth Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de bancaire Gedragscode. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tuchtrecth Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragscode houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrecth 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.



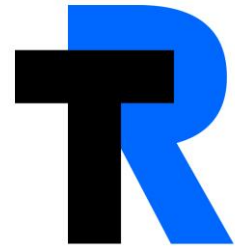
Er kan slechts sprake zijn van schending van het bancaire tuchtrecht als de bankmedewerker zich in de uitoefening van zijn beroep niet integer en onzorgvuldig heeft gedragen of op andere wijze zijn bankierseed – op voldoende ernstige wijze – heeft geschonden. Dit volgt echter niet uit de inhoud van de melding en de door u verstrekte stukken.

Eén van uw cliënten, de heer [persoon 2] (hierna: de heer [persoon 2]), heeft genoemde brief van 5 maart 2021 aan de bankmedewerker gestuurd. In deze brief staat, kort samengevat, dat compliance meldingen over de bestuurder van [bedrijf] door de bank zijn genegeerd. Verder wordt verzocht om een gesprek met de bankmedewerker. De compliance meldingen zijn in de brief niet nader onderbouwd.

Het enkele feit dat de heer [persoon 2] een brief aan de bankmedewerker heeft gestuurd maakt niet dat de bankmedewerker verplicht was om – uit hoofde van zijn functie – in te gaan op de verzoeken van de heer [persoon 2]. Van een [functie] van een bank kan niet worden verwacht dat hij/zij persoonlijk brieven van klanten beantwoordt en zonder meer op verzoeken van klanten ingaat. De behandeling van vragen en klachten van klanten is immers belegd bij specifieke afdelingen van een bank met daarvoor aangewezen medewerkers. De Algemeen Directeur vindt het in dit licht bezien niet onzorgvuldig dat de brief van 5 maart 2021 is doorgezeten naar de heer [persoon 1] die op dat moment de zaakbehandelaar van [bedrijf] was en het dossier beter kende. De Algemeen Directeur vindt het begrijpelijk dat in dit stadium de bankmedewerker, gelet op de ontbrekende onderbouwing, niet onmiddellijk een compliance onderzoek liet starten. Verder heeft de heer [persoon 1] bij brief van 17 maart 2021 gereageerd op de brief van 5 maart 2021 en daarbij de heer [persoon 2] gewezen op de mogelijkheid de verwijten nader te onderbouwen dan wel een klacht bij de klachtenservice van de bank voor te leggen. Hierdoor wist de heer [persoon 2] waar hij aan toe was en welke opties hij had.

Wat betreft het verzoek van de heer [persoon 2] om in gesprek te treden met de bankmedewerker is de Algemeen Directeur eveneens van oordeel dat van de bankmedewerker – gelet op zijn positie van [functie] – niet kan worden verwacht dat hij op elk verzoek van een klant om een gesprek onder vier ogen te voeren positief ingaat. Dat de bankmedewerker hiervoor geen aanleiding zag, kan hem niet tuchtrechtelijk worden verweten. Temeer omdat de bankmedewerker in een e-mail van 6 mei 2021 aan de heer [persoon 2] heeft uitgelegd waarom hij niet in gesprek zou treden en dat hij niet in de gelegenheid was om individuele klantdossiers te behandelen. Verder heeft hij gewezen op de interne klachtenprocedure van de bank en heeft hij laten weten dat een andere zaakbehandelaar was aangesteld waardoor de heer [persoon 1] niet meer bij het dossier betrokken was. Uit dit alles volgt dat de bankmedewerker serieus is omgegaan met de door uw cliënten gemaakte verwijten. De Algemeen Directeur is van oordeel dat de bankmedewerker de stappen heeft genomen die van hem in deze situatie en gelet op zijn positie verwacht hadden mogen worden.

De Algemeen Directeur concludeert dat onvoldoende aannemelijk is dat de bankmedewerker een tuchtrechtelijk verwijt valt te maken en zal daarom geen nader onderzoek doen.



Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kan u herziening vragen aan de voorzitter van de Tuchtcommissie. Dit verzoek dient binnen veertien dagen na dagtekening van deze brief te zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar info@tuchtrechtbanken.nl of een brief sturen naar:

Tuchtrecht Banken
t.a.v. de voorzitter van de Tuchtcommissie
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

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

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen Directeur

mr. E. Govers
jurist