



**Tuchtrecth
Banken**

Vertrouwelijk
De heer [melder]
Per e-mail: [\[e-mailadres\]](#)

Datum
Amsterdam, 3 augustus 2022

Betreft
Uw melding 4785

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 [melder],

Op 14 april 2022 hebt u bij Tuchtrecth Banken een melding ingediend over mevrouw [bankmedewerker] (hierna: de bankmedewerkster), werkzaam op de afdeling [afdeling] bij [bank], onderdeel van [bank], (hierna: de bank). De Algemeen Directeur heeft uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing.

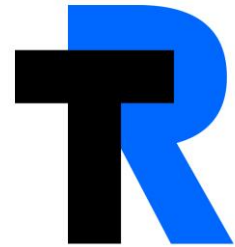
Melding

Uw melding komt er samengevat op neer dat u het niet eens bent met de wijze waarop de bankmedewerkster u heeft geïnformeerd over de identificatiemogelijkheden bij de bank. U hebt, op verzoek van de bank, originele notarisdocumentatie met uw identiteitsbewijs overhandigd. De bank wenste ook nog een gewaarmerkt kopie van uw identiteitsbewijs te ontvangen. Hierover hebt u telefonisch en per e-mail contact gehad met de bankmedewerkster. Tijdens dat contact is de bankmedewerkster volgens u inconsistent en onredelijk geweest in haar informatievoorziening, heeft zij geen antwoord gegeven op vragen die door u zijn gesteld, heeft zij met twee maten gemeten, heeft zij geen zorgvuldige belangenafweging gemaakt en gedreigd met het blokkeren van uw creditkaarten en het beëindigen van de overeenkomst. U bent van mening dat de bankmedewerkster zich niet heeft gehouden aan de WwfT, de AVG en de gedragsnormen en verder het klantbelang niet centraal heeft gesteld.

De relevante feiten

Voor een goed begrip van uw melding vat de Algemeen Directeur de specifieke omstandigheden waarop uw melding ziet samen. De Algemeen Directeur gaat ervan uit dat de door u verstrekte informatie juist is.

Op 1 december 2021 doet u per e-mail uw beklag bij de bank. Daarbij maakt u kenbaar dat er een medewerker van [bedrijf] bij u is langsgekomen om u te identificeren. De medewerker heeft een foto gemaakt van de voorkant van uw rijbewijs, waarop u uw foto hebt afgeplakt. Een foto van de achterkant van uw rijbewijs hebt u geweigerd.



Op 13 december 2021 krijgt u een e-mailbericht van de bankmedewerkster, contactpersoon in de afhandeling van uw klacht. In haar e-mail legt zij uit waarom er door de bank wordt verzocht u te identificeren. Ook geeft zij aan dat het niet is toegestaan om uw pasfoto en BSN-nummer af te plakken en dat het systeem automatisch uw foto en BSN-nummer afschermt. Daarbij wijst de bankmedewerkster op een alternatief om u te identificeren en dat daarvoor een maand uitstel kan worden verleend. Na ontvangst van deze e-mail hebt u verschillende e-mailberichten verstuurd waaruit blijkt dat u het niet eens bent met het standpunt van de bank.

Beslissing

De Algemeen Directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Hieronder wordt uitgelegd waarom.

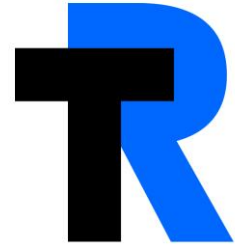
Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn/haar beroep. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn/haar beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn/haar onbehoorlijke gedrag.

U meent dat de bankmedewerkster in strijd heeft gehandeld met de bankierseed door de wijze waarop zij u geïnformeerd heeft over de verschillende manieren van identificeren die de bank hanteert. U hebt in uw melding verklaard dat de bankmedewerkster inconsistent en onredelijk is geweest in haar informatievervalsing. Ook zou de bankmedewerkster niet hebben geantwoord op al uw vragen en hebben bedreigd tot blokkering van uw creditkaarten.

In een tuchtrectelijke procedure staat het handelen/nalaten van de individuele bankmedewerker centraal en niet gedragingen van de bank als instelling. De bankmedewerkster heeft in haar e-mailberichten aan u de mogelijkheden van identificeren uitgelegd zoals de bank die hanteert. Het betreft daarom geen individuele gedraging van de bankmedewerkster die tuchtrectelijk relevant zou kunnen zijn. De gedragsregels, zoals die zijn opgenomen in de Gedragscode, hebben betrekking op de gedragingen van individuele bankmedewerkers. Handelingen of dienstverlening van de bank als instelling zijn uitgesloten van de tuchtrectprocedure bij Tuchtrect Banken. De Algemeen Directeur zal de vraag of de informatievervalsing van de bankmedewerkster inhoudelijk juist was dan ook niet verder beoordelen.

U bent van mening dat de bankmedewerkster inconsistent en onredelijk tegen u is geweest. Uit de door u overlegde onderbouwing is dat voor de Algemeen Directeur niet aannemelijk geworden. Ook merkt u in de melding op dat de bankmedewerkster heeft bedreigd met het blokkeren van uw creditcards en het beëindigen van de overeenkomst tussen u en de bank.

Dat de bankmedewerkster u heeft medegedeeld dat de identificatie in orde moest zijn omdat anders uw creditcards geblokkeerd zouden worden en de overeenkomst tussen u en de bank zou worden beëindigd, hebt u onvoldoende onderbouwd. Daarmee heeft de bankmedewerkster naar het oordeel van de Algemeen Directeur



u willen wijzen op de consequenties van het niet mee willen werken aan het onderzoek van de bank en de wijze waarop de bank dat van u vraagt. Het is onvoldoende om in dit geval te kunnen spreken van een dreigement.

Tot slot bent u van mening dat de bankmedewerkster in haar informatievoorziening naar u met twee maten heeft gemeten, niet zorgvuldig is geweest in haar belangenafweging en het belang van u als klant niet centraal heeft gesteld. De Algemeen Directeur is van mening dat – anders dan u stelt – niet uit uw melding en de onderbouwing daarvan kan worden afgeleid dat daar sprake van is. Dat u met de bankmedewerkster van mening verschilt, is daarvoor onvoldoende.

De Algemeen Directeur wijst u voor de volledigheid op het volgende. Een dergelijk identificatieverzoek van de bank is gebaseerd op de verplichting tot cliëntenonderzoek (ook wel “customer due diligence”) die de bank heeft op grond van artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Omdat uw melding geen individuele gedraging van de door u gemelde bankmedewerkster betreft, kan dit beleid niet door de Algemeen Directeur worden getoetst. Hij is daartoe niet bevoegd. De Algemeen Directeur zal daarom ook niet beoordelen of door de bankmedewerkster een juiste uitleg wordt gegeven aan de regels uit de Wwft en de AVG. Voor een inhoudelijk beoordeling van uw bezwaren tegen het identificatiebeleid zou u zich kunnen richten tot de civiele rechter, het Kifid of de Autoriteit Persoonsgegevens.

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

mevrouw W.M. Biesbrouck
jurist