



**Tuchtrecht
Banken**

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

Datum
Amsterdam, 3 augustus 2022

Betreft
Uw melding 4786

Onderwerp
Beslissing

Tuchtrecht Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90
info@tuchtrechtbanken.nl
www.tuchtrechtbanken.nl
kvk 62964410

Geachte heer [melder],

Op 19 april 2022 hebt u bij Tuchtrecht 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 van identificeren die de bank hanteert. Hierover hebt u een klacht ingediend bij de bank. De bankmedewerkster heeft uw klacht afgehandeld. U bent van mening dat de bankmedewerkster bij de afhandeling van uw klacht onzorgvuldig en onduidelijk heeft gecommuniceerd, uw belang niet centraal heeft gesteld, meerdere e-mails van u niet heeft beantwoordt en zonder dit te motiveren een kopie van uw identiteitsbewijs heeft geëist. U bent dan ook van mening dat de bankmedewerkster geen zorgvuldige afweging van belangen heeft gemaakt.

Beslissing

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

Het doel van Tuchtrecht Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragscode. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn/haar beroep. Tuchtrecht Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragscode houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrecht 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 bent van mening dat de bankmedewerkster meerdere e-mails van u niet heeft beantwoord, onzorgvuldig en onduidelijk heeft gecommuniceerd en uw belang niet centraal heeft gesteld.



Uit uw melding blijkt dat u op 27 januari 2022 een e-mail van de bankmedewerkster hebt ontvangen met daarin een antwoord op uw klacht. Daarbij is uitgelegd waarom de bank deze wijze van identificeren hanteert. De bankmedewerkster wijst u er verder op dat het mogelijk is om naar het Kifid te gaan indien u het niet eens bent met de beslissing van de bank.

Op 31 januari en 22 februari 2022 heeft de bankmedewerkster per e-mail begrip getoond voor uw vragen en namens de bank haar excuses aangeboden voor het uitblijven van een antwoord. De bankmedewerkster heeft aangegeven dat uw verbeteruggesties intern zullen worden meegenomen ter evaluatie. Daarbij heeft de bankmedewerkster opgemerkt dat eventuele volgende reacties van u aan de bank ter kennisgeving worden aangenomen.

In een tuchtrechtelijke procedure staat het handelen/nalaten van de individuele bankmedewerker centraal en niet gedragingen van de bank als instelling. De bankmedewerkster heeft in de afhandeling van de klacht de beslissing en het beleid van de bank uitgelegd. Het betreft daarom geen individuele gedraging van de bankmedewerkster die tuchtrechtelijk 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 tuchtprocedure bij Tuchtrecht Banken.

De Algemeen Directeur wijst u voor de volledigheid op het volgende. 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.

De Algemeen Directeur is van mening dat – anders dan u stelt – niet uit uw melding en de onderbouwing daarvan kan worden afgeleid dat de bankmedewerkster bij de afhandeling van de klacht geen zorgvuldige afweging van belangen heeft gemaakt. Evenmin kan worden geconcludeerd dat de bankmedewerkster in haar e-mails aan u onzorgvuldig en onduidelijk heeft gecommuniceerd. Verder heeft de bankmedewerkster namens de bank excuses aangeboden als vragen van u niet waren beantwoord en u op uw mogelijkheden gewezen. Op dit punt kan de bankmedewerkster daarom geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

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