

T.a.v. dhr. [melder]

Per e-mail.

**Datum**

Amsterdam, 9 oktober 2022

Tuchtcommissie Banken  
T 085 013 00 64

**Betreft**

Beslissing op herzieningsverzoek – melding 4786

Correspondentie verloopt bij  
voorkeur per e-mail:  
secretariaat@tuchtcommissie  
banken.nl

Geachte heer [melder],

U hebt verzocht om de beslissing van de Algemeen Directeur van de Stichting Tucht recht Banken (hierna: de algemeen directeur) van 3 augustus 2022 te herzien. De algemeen directeur heeft besloten om naar aanleiding van uw melding van 19 april 2022 geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uw melding heeft betrekking op mevrouw [bankmedewerker], werkzaam bij [bank].

**Uw melding**

Uw melding ziet op de communicatie door mevrouw [bankmedewerker] rond het identificatieproces door [bank].

**Beslissing algemeen directeur**

De algemeen directeur heeft besloten geen klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie.

**Uw herzieningsverzoek**

In uw herzieningsverzoek zet u uiteen waarom u het niet eens zijn met de beslissing van de algemeen directeur. Ik ga daar hierna op in.

**Beoordeling van het herzieningsverzoek**

Ik heb uw herzieningsverzoek beoordeeld. Daarbij ben ik uitgegaan van de volledigheid van de correspondentie die u in de procedure heeft ingebracht.

In uw e-mail van 14 december 2021 aan [bank] heeft u onder meer uiteengezet waarom volgens u de WWFT niet vereist dat [bank] u vraagt uw BSN-nummer en een kopie van uw identiteitsbewijs met uw pasfoto aan te bieden. In haar e-mail van 27 januari 2022 heeft mevrouw [bankmedewerker] aan u uitgelegd waarom het op wet- en regelgeving gestoelde vaste beleid van [bank] inhoudt, dat bij het legitimatieproces waarbij met speciale software een scan van uw legitimatiebewijs wordt gemaakt van belang is dat gegevens (waaronder de pasfoto) niet zijn afgeplakt. U bent het daar niet mee eens. Het feit dat u en [bank] op dit punt van mening verschillen brengt niet mee dat er tuchtrechtelijk verwijtbaar is gehandeld. Mevrouw [bankmedewerker] was naar mijn oordeel ook niet gehouden om verdergaand in te gaan op uw argumenten. Zij heeft het vaste beleid van [bank] aan u uitgelegd, en ook als zou worden aangenomen dat dat beleid niet klopt, treft haar in zoverre geen persoonlijk verwijt. Van haar wordt als medewerker van [bank] in beginsel verlangd dat zij het beleid van [bank] uitvoert en u daarover informeert.

Verder heeft mevrouw [bankmedewerker] u in een e-mail van 31 januari 2022 bericht dat uw notariële akte door [bank] was ontvangen. Zij schrijft tevens dat bij die akte

twee keer een kopie van het paspoort van de Extra Card-houder is ontvangen, maar dat een kopie van uw paspoort ontbreekt. Zij vraagt u om die kopie alsnog toe te sturen. Mevrouw [bankmedewerker] heeft dit herhaald in een e-mail van 22 februari 2022. Tegen deze achtergrond ben ik van oordeel dat mevrouw [bankmedewerker] niet kan worden verweten dat zij niets heeft gedaan met de notariële documentatie. Die notariële stukken zijn door [bank] ontvangen, maar er ontbrak een stuk waardoor het identificatieproces voor u niet kon worden afgerond, en u bent daarover geïnformeerd.

Ik zie in de stukken en in wat u aanvoert dan ook geen aanwijzingen dat mevrouw [bankmedewerker] tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Dit betekent dat ik uw herzieningsverzoek zal afwijzen.

**De beslissing**

Uw verzoek tot herziening wordt afgewezen.

Tegen deze beslissing staat geen beroep open.

Hoogachtend,

A.P.M. van Rijn  
*Voorzitter Tuchtcommissie Banken*

Namens deze:

M.E. Olthof  
*Secretaris Tuchtcommissie Banken*