

# uitspraak

---

## Uitspraak d.d. 25 januari 2023 ex art. 5.6.1 Tuchtreglement Bancaire Sector

Melding: 4686

DE ALGEMEEN DIRECTEUR,  
benoemd door de Stichting Tuchtrect Banken,  
KLAGER,  
gemachtigde: mr. M. Bikker

tegen

mevrouw [verweerster],  
werkzaam bij [bank]  
VERWEERSTER,  
gemachtigde: mr. P.H.A. Jacobs.

### 1. Het verloop van de procedure

1.1. Op 12 oktober 2021 is namens [bank] (hierna: de bank) een melding gedaan bij Stichting Tuchtrect Banken. Deze melding heeft betrekking op verweerster, tot op heden 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 26 september 2022 bij de secretaris van de tuchtcommissie ingediend.

1.3. Op 7 november 2022 zijn verweerster en haar gemachtigde in een brief, als bijlage verstuurd bij een e-mail, uitgenodigd voor de zitting van 14 december 2022. Ook klager is opgeroepen voor deze zitting.

1.4. Op 10 november 2022 heeft de gemachtigde van verweerster een verweerschrift ingediend bij de secretaris van de tuchtcommissie.

1.5. Op de zitting van 14 december 2022 heeft de tuchtcommissie de zaak behandeld. Op deze zitting is de gemachtigde van klager verschenen, evenals verweerster en haar gemachtigde.

1.6. Namens klager is op de zitting het in het klaagschrift ingenomen standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnota die bij de stukken is gevoegd. De gemachtigde van verweerster heeft het in het verweerschrift ingenomen standpunt eveneens nader mondeling toegelicht.

### 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 is sinds 21 mei 1984 werkzaam bij de bank, laatstelijk in de functie van [functie].

2.2. Verweerster heeft op 8 juni 2015 de bankierseed als bedoeld in de Regeling eed of belofte financiële sector 2015 afgelegd, en daarbij 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. In november 2020 is verweerster bij de afdeling [onderzoeksafdeling] van de bank naar voren gekomen in het kader van monitoring van raadplegingen in het eigen postcodegebied. Uit nader onderzoek van de bank is gebleken dat verweerster jarenlang een veelheid aan raadplegingen heeft gedaan op rekeningen van klanten van de bank uit haar eigen postcodegebied. Die raadplegingen hebben vooral betrekking op financiële transacties.

2.4. Voorts is uit onderzoek van de bank gebleken dat verweerster haar eigen rekeninggegevens en die van haar gezinsleden via de systemen van de bank heeft geraadpleegd. Ook heeft verweerster via deze systemen van de bank eigen bankzaken en bankzaken voor familie en vrienden gedaan.

2.5. Op 2 juni 2021 heeft de onderzoeksafdeling van de bank een gesprek gehad met de leidinggevende van verweerster. Hij heeft onder andere verklaard dat het beantwoorden van servicegerichte vragen van vrienden, burens en kennissen kan voorkomen in de functie van verweerster en dat hij ermee bekend is dat dat gebeurt. Verweerster zou veel mensen kennen, ook omdat zij eerder persoonlijk adviseur is geweest in de lokale winkel van de bank. Veel klanten van de bank kennen verweerster en stellen hun vragen daarom aan haar. Indien er bij een (servicegerichte) vraag klantgegevens geraadpleegd moeten worden, dan dient dat wel te worden vastgelegd in het systeem van de bank. Ook het ter controle achteraf raadplegen van klantgegevens om te kijken of alles goed is gegaan, is volgens de leidinggevende van verweerster binnen de bank aan de orde van de dag. Er kan namelijk lang niet altijd van worden uitgegaan dat alles goed wordt doorgevoerd voor de klant.

2.6. Bij brief van 14 juni 2021 heeft de bank verweerster bericht dat de geconstateerde gedragingen aanleiding vormden om aan haar een ‘ernstige berisping’ op te leggen, welke maatregel voor de duur van drie jaren in haar personeelsdossier zou worden opgenomen.

### **3. De klacht en de standpunten van partijen**

3.1. Klager heeft zich op het standpunt gesteld dat verweerster in strijd met de gedragsregels 1 en 4 van de aan de bankierseed verbonden Gedragsregels Bancaire Sector heeft gehandeld, door jarenlang een veelheid aan raadplegingen te doen op rekeningen van klanten van de bank zonder dat daarvoor een zakelijke aanleiding bestond en door haar eigen bankzaken en die van familie en vrienden te verzorgen. Dat raadplegingen zijn gedaan zonder dat daarvoor een zakelijke aanleiding bestond leidt klager af uit het feit dat die raadplegingen niet allemaal zijn vastgelegd in het systeem van de bank, alsmede uit de hoge frequentie van deze raadplegingen.

3.2. Klager heeft de tuchtcommissie in overweging gegeven aan verweerster een beroepsverbod voor de duur van 2 maanden op te leggen.

---

3.3. Verweerster heeft betwist dat zij rekeninggegevens van klanten van de bank heeft geraadpleegd zonder dat hiervoor een zakelijke aanleiding bestond. De raadplegingen zouden puur zakelijk zijn geweest. Klanten uit haar eigen postcodegebied bedient zij nog steeds, omdat die klanten haar kennen van de tijd dat zij in de lokale winkel van de bank werkte. Omdat zij lang in een oud systeem van de bank werkte, waarin het niet gebruikelijk was raadplegingen vast te leggen, is het een automatisme van haar geweest om deze raadplegingen ook in het nieuwe systeem niet vast te leggen. Aan het zakelijk karakter van die raadplegingen doet dat echter niet af.

3.4. Verweerster heeft erkend dat zij via de systemen van de bank haar eigen bankzaken en die van familieleden en bekenden heeft behandeld. Verweerster ziet achteraf in dat dit niet conform het beleid van de bank is en zij beseft dat ze hiermee de gedragsregels heeft geschonden. Zij heeft dan ook haar werkwijze aangepast en werkt nu strikt volgens de regels van de bank.

3.5. Door de gemachtigde van verweerster is onder andere benoemd dat de leidinggevende van verweerster op de hoogte was van haar werkwijze, maar haar nooit heeft gewaarschuwd voor het feit dat zij daarmee in strijd zou handelen met het beleid van de bank. Verder heeft verweerster een onbesproken staat van dienst van ruim 37 jaar bij de bank, heeft zij meteen in het gesprek met de bank opening van zaken gegeven en heeft zij zich voorts coöperatief opgesteld.

3.6. Ten slotte heeft de hele gang van zaken verweerster enorm geraakt. Verweerster is zeer geschrokken van de berisping door de bank. De gemachtigde van verweerster stelt zich op het standpunt dat verweerster reeds genoeg gestraft is. In het geval de tuchtcommissie van oordeel is dat een aanvullende maatregel passend is, wordt de tuchtcommissie verzocht een minder vergaande maatregel op te leggen dan door klager in overweging is gegeven.

#### **4. De gronden van de uitspraak**

4.1. De tuchtcommissie beoordeelt of het handelen van verweerster in strijd is met de Gedragsregels Bancaire Sector. In deze gedragscode staat, voor zover hier relevant, het volgende vermeld:

1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig.
4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden.

4.2. De Gedragscode van de bank [gedragscode bank] houdt onder meer in dat zorgvuldig moet worden omgegaan met vertrouwelijke informatie van klanten en dat daarvan geen misbruik mag worden gemaakt. Voorts bepaalt voornoemde Gedragscode dat bankmedewerkers in beginsel geen zaken doen voor familie, vrienden en kennissen en dat bankzaken voor de bankmedewerker zelf via de reguliere klantkanalen moeten worden behandeld.

4.3. Met betrekking tot het klachtonderdeel dat verweerster rekeninggegevens van klanten van de bank heeft geraadpleegd zonder dat hiervoor een zakelijke aanleiding bestond, oordeelt de tuchtcommissie dat op basis van de voorhanden stukken en het verhandelde ter zitting niet kan worden vastgesteld dat de door klager genoemde raadplegingen een zakelijke aanleiding

---

ontbeerden. Verweerster heeft meteen in haar gesprek met de bank, waarin zij werd geconfronteerd met de grote hoeveelheid raadplegingen van gegevens van klanten uit haar eigen postcodegebied, verklaard dat die raadplegingen wel degelijk een zakelijke aanleiding hadden. De raadplegingen betroffen immers klanten uit haar omgeving, die verweerster kennen uit de tijd dat zij in de lokale winkel van de bank werkte en die haar benaderden met allerlei bankgerelateerde vragen. Deze verklaring van verweerster – waarin zij ook nadien heeft volhard – vindt steun in de verklaring van haar leidinggevende, die bevestigt dat deze omstandigheid verklaart waarom verweerster rekeninggegevens van klanten uit haar eigen postcodegebied raadpleegde. Zulks past volgens hem ook bij de functie die verweerster bekleedt. De leidinggevende van verweerster bevestigt bovendien dat er aanleiding kan zijn om achteraf klantgegevens te raadplegen, teneinde te controleren of zaken correct zijn afgehandeld. Een dergelijke raadpleging kan naar het oordeel van de tuchtcommissie niet zonder meer als onzakelijk worden gekwalificeerd. Het feit dat het in dit geval om een grote hoeveelheid raadplegingen gaat, die bovendien niet zijn vastgelegd in de interne systemen van de bank, maakt dat niet anders.

4.4. Met betrekking tot het klachtonderdeel dat verweerster verwijt dat zij de systemen van de bank heeft gebruikt om zowel haar eigen bankzaken als die van haar familieleden en vrienden te behandelen, acht de tuchtcommissie de klacht gegrond. Verweerster heeft in zoverre gehandeld in strijd met de binnen de bank geldende regels. De tuchtcommissie acht het gedrag van verweerster in dit opzicht bovendien niet integer, zodat sprake is van een schending van de gedragsregels 1 en 4.

4.5. Anders dan klager is de tuchtcommissie van oordeel dat een onvoorwaardelijk beroepsverbod in dezen niet passend is. Allereerst acht de tuchtcommissie de klacht namelijk niet in al haar onderdelen gegrond. Daarnaast is relevant dat verweerster van meet af aan opening van zaken heeft gegeven en zelfinzicht heeft getoond. Zij heeft zich coöperatief opgesteld en heeft haar werkwijze aangepast nadat zij daarop was aangesproken. In dit verband constateert de tuchtcommissie ook dat de leidinggevende van verweerster reeds op de hoogte was van het feit dat verweerster in voorkomende gevallen vragen van vrienden, burens en kennissen behandelde, maar dat haar leidinggevende daarin eerder kennelijk geen reden tot ingrijpen heeft gezien. Voorts weegt de tuchtcommissie mee dat verweerster vanwege de duur van de tuchtrechtelijke procedure lang in onzekerheid heeft verkeerd. Ten slotte heeft verweerster een zeer lange en onbesproken staat van dienst bij de bank en is zij reeds arbeidsrechtelijk berispt voor de aan haar verweten gedragingen.

4.6. Alles overwegende acht de tuchtcommissie het passend en geboden dat aan verweerster een berisping wordt opgelegd.

## **5. De uitspraak**

De tuchtcommissie verklaart de klacht **gegrond**;

legt aan verweerster **een berisping** op.

---

Aldus beslist door mr. E.A. Messer, voorzitter, mw. I.M.B. Hogenelst en mr. Th.J. Kelder, in aanwezigheid van mrs. C. Ihataren en D. Dammers, secretarissen.

\_\_\_\_\_

voorzitter

\_\_\_\_\_

secretaris

Deze uitspraak is aan partijen verzonden op 25 januari 2023.

Ingevolge artikel 6.4.1 e.v. Tuchtreglement Bancaire Sector kunnen verweerster en klager binnen 1 maand na verzending van de uitspraak daarvan hoger beroep aantekenen door het indienen van een beroepschrift bij de commissie van beroep.

Secretaris mr. D. Dammers is buiten staat de uitspraak mede te ondertekenen.