

Vertrouwelijk

De heer [beëdigde]

Per e-mail aan gemachtigde: [e-mailadres]

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

Datum

Amsterdam, 30 november 2023

Betreft

Uw melding 4794

Onderwerp

Voorstel minnelijke schikking

Geachte heer [beëdigde],

Op 24 mei 2022 heeft [bank]. (*hierna: de bank*) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed heeft geschonden. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen directeur.

Melding

De melding houdt – kort samengevat – het volgende in. Op 28 februari 2022 heeft u op een intern klantformulier de gekopieerde handtekening van de klant geplaatst. Dit formulier vormde een herstelformulier ten opzichte van het oorspronkelijke formulier dat de klant een week eerder, op 21 februari 2022, aan de balie had getekend, maar dat om reden van formele aard niet werd geaccepteerd door de Exceptiedesk van de bank. U heeft de klant niet vooraf geïnformeerd over het benodigde herstelformulier, evenmin heeft u voor uw handelwijze van 28 februari 2022 de klant zijn toestemming en/of die van de bank gevraagd dan wel gekregen. De bank is van mening dat u hiermee de aan de bankierseed verbonden gedragsregels heeft geschonden.

De bank heeft de melding onder meer onderbouwd met een nauwgezette beschrijving van het voorval, een verslag van het interview bij de bank d.d. 17 maart 2022, een kopie van de berispingbrief d.d. 22 maart 2022 en een kopie van de relevante interne regels van de bank.

Ter verdere completering van het meldingsdossier heeft de Algemeen directeur nog nadere stukken opgevraagd bij de bank. Hieraan heeft de bank voldaan en deze stukken zijn toegevoegd aan het meldingsdossier.

Onderzoek

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u heeft gehandeld. Bij brief van 22 november 2022 bent u over de melding geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Uw gemachtigde, mr. G. Tomasjan, heeft bij brief van 6 december 2022 een verweerschrift ingediend. Op 3 januari 2023 heeft u een mondelinge toelichting gegeven.



U heeft zich tijdens het gesprek niet laten bijstaan door uw gemachtigde. Van het gesprek is een verslag opgemaakt dat bij de stukken is gevoegd.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

U bent [functie] bij de bank en hebt op 19 mei 2015 de bankierseed afgelegd.

Op 21 februari 2022 heeft een klant van de bank u verzocht de tenaamstelling van haar rekening te wijzigen en haar partner als mede-rekeninghouder op te nemen. Hoewel de partner in het verleden klant is geweest bij de bank en de bank om die reden nog over diens oude klantgegevens beschikte, diende hij als nieuwe klant geregistreerd te worden. Bij het invullen van het registratieformulier heeft u bij de in te vullen uitgiftegegevens van het identiteitsbewijs van de klant die oude gegevens (van het inmiddels verlopen identiteitsbewijs) overgenomen en niet geactualiseerd naar de uitgiftegegevens van zijn actuele identiteitsbewijs. Het registratieformulier met de uitgiftegegevens van het verlopen identiteitsbewijs heeft u daarop intern doorgezonden naar de [afdeling] voor verwerking. De aanvraag kon niet worden verwerkt omdat de [afdeling] vaststelde dat het in het systeem geregistreerde (verouderde) legitimatiebewijs van de klant niet overeenkwam met het legitimatiebewijs dat op kantoor was getoond. De [afdeling] verzocht u een nieuw formulier in te vullen en te laten voorzien van een natte handtekening van de klant.

U heeft vervolgens op 28 februari 2022 een nieuw formulier ingevuld en in plaats van dit formulier (weer) te laten ondertekenen door de klant heeft u de handtekening gekopieerd van het eerder door de klant getekende formulier en op het (nieuwe) formulier geplakt.

De [afdeling] zag direct dat op dit nieuwe formulier geen originele handtekening van de klant was geplaatst en heeft hierover dezelfde dag nog contact met u opgenomen. U hebt toen toegezegd het alsnog met de klant op te nemen en verder af te wikkelen en hebt vervolgens ook dienovereenkomstig gehandeld.

Verweer

Als verklaring voor uw incorrecte gedraging op 28 februari 2022 geeft u aan dat het u zakelijk en privé niet goed ging en op beide fronten veel stress had. Op het moment van uw handelen had u een slechte dag veroorzaakt door lastige klantcases, maar ook was u gefrustreerd door de stroperige processen binnen de bank. U geeft ook aan dat er veel veranderingen binnen de bank gaande zijn. En u geeft aan dat het u ontbrak aan ondersteuning in uw werkzaamheden, waardoor u veel zaken zelf maar moest uitzoeken. Toen de ingediende aanvraag niet werd goedgekeurd, vanwege een omissie van administratieve aard in het ingevulde oorspronkelijke formulier, bleek dat te veel om nog de juiste weg te bewandelen ter herstel van die omissie.

U besloot de handtekening te kopiëren zodat de klant niet nogmaals op kantoor behoefde te komen voor wat u een kleine omissie in het ingevulde oorspronkelijke formulier vond.

Beslissing

De Algemeen directeur is van oordeel en stelt voorop dat u met uw handelen (in ieder geval) de volgende regels van de aan de bankierseed verbonden gedragscode heeft geschonden.

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;



Dit zal – aangezien het u vanzelfsprekend niet was toegestaan de klanthandtekening te kopiëren – op zichzelf geen nadere toelichting behoeven.

De Algemeen directeur acht de schending van (de gedragsregels verbonden aan) de bankierseed voldoende ernstig dat hij grond heeft om een klacht aan de Tuchtcommissie Banken voor te leggen.

Voorstel minnelijke schikking

De Algemeen directeur ziet desondanks aanleiding u – ter voorkoming van de voorlegging van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken – conform artikel 2.2.5.1 Tuchtrechtlement Bancaire Sector een minnelijke schikking aan te bieden.

Hiertoe wordt het volgende overwogen.

Voorop wordt gesteld dat het herstelformulier waarop u de gekopieerde klanthandtekening plakte en het oorspronkelijke formulier inhoudelijk precies hetzelfde zijn ingevuld, *behalve dan* dat u in het herstelformulier de uitgiftegegevens van het identiteitsbewijs van de klant actualiseerde naar diens actuele identiteitsbewijs. Met het plaatsen van de gekopieerde handtekening wilde u de klant van dienst zijn, zodat hij niet nogmaals naar het bankkantoor hoefde te komen. Hoewel uiteraard benadrukt moet worden dat dergelijk gedrag van handtekeningen kopiëren niet acceptabel is en dat dit in zijn algemeenheid eigenlijk nog des te meer klemmt als het handelingsproces zich toespitst op gegevens uit een identiteitsbewijs, plaatst (reeds) deze relevante context uw handelen toch in een verzachtend licht.

U geeft toe dat dit een domme handeling is geweest en dat uw handelen niet alleen in strijd is geweest met de interne bankregels, maar ook met de gedragsregels behorende bij de bankierseed. U geeft aan spijt te hebben van wat u heeft gedaan. Dit inzicht is op de Algemeen directeur als oprecht overgekomen. Ook ziet de Algemeen directeur dat u zich open en transparant heeft opgesteld. U heeft direct erkend de fout in te zijn gegaan. Ook heeft u het voorval besproken met en toegelicht aan uw collega's.

Verder weegt mee dat u niet eerder handtekeningen heeft gekopieerd, dan wel op andere wijze de regels van de gedragscode behorende bij de bankierseed heeft geschonden. U werkt al vele jaren voor de bank en heeft voor het gemelde voorval een berisping van de bank gekregen.

U heeft met de bank afspraken gemaakt om te voorkomen dat u in stressvolle situaties belandt, die een negatieve weerslag op uw gedrag kunnen hebben. Hiermee toont u aan, geleerd te hebben van het gebeurde en dat u serieus omgaat met het incident.

De reeds genoemde vertrekpunten (i) dat dergelijk gedrag van handtekeningen kopiëren niet acceptabel is en (ii) dat dit in zijn algemeenheid eigenlijk nog des te meer klemmt als het handelingsproces zich op gegevens uit een identiteitsbewijs toespitst, maken dat er geen reden is om af te zien van het opleggen een maatregel.

Gelet op alle omstandigheden ziet de Algemeen directeur echter wel voldoende redenen om in uw situatie te volstaan met een schikking, mede ook om te voorkomen dat de kwestie nog langer open blijft staan.

De Algemeen directeur stelt u een schikking voor in de vorm van een voorwaardelijke geldboete van **€ 250,- (tweehonderdenvijftig euro)**.



Deze voorwaardelijke geldboete houdt in dat u dit boetebedrag slechts hoeft te betalen als u binnen een periode van twee jaren – aanvangend op de dag dat u deze schikking schriftelijk aanvaardt – naar het oordeel van de Algemeen directeur opnieuw in strijd handelt met de aan de bankierseed verbonden gedragscode. Voor de goede orde: u moet dan dus alsnog de boete betalen voor de nu vastgestelde schending van de gedragscode. Voor de nieuwe schending behoudt de Algemeen directeur uiteraard het recht een tuchtrechtelijke procedure tegen u op te starten. Maar vooralsnog hoeft u dus niets te betalen: slechts als u binnen voormelde (proeftijd)periode van twee jaren naar het oordeel van de Algemeen directeur opnieuw in strijd handelt met de aan de bankierseed verbonden gedragscode, moet u de boete voor de nu vastgestelde schending van die gedragscode (alsnog) betalen. Wel zullen – conform de toepasselijke reglementen – uw gegevens voor een periode van drie jaar worden opgenomen in het Tuchtrechtelijk Register Banken. Voorts zal deze schikkingsbeslissing van de Algemeen directeur (in geanonimiseerde vorm) worden gepubliceerd op de website van Tucht recht Banken (www.tucht rechtbanken.nl).

Graag verneemt de Algemeen directeur binnen één maand na dagtekening van deze brief of u zich in de oplegging van deze maatregel kunt vinden.

Over de motivering en inhoud van dit schikkingsvoorstel wordt niet onderhandeld.

Indien u de voorgestelde maatregel niet accepteert, legt de Algemeen directeur alsnog een klacht voor aan de Tuchtcommissie Banken. De Algemeen directeur merkt in dit verband op dat in een procedure bij de Tuchtcommissie Banken hij niet is gehouden de voorgestelde maatregel te herhalen. Dit betekent dat de Algemeen directeur de bevoegdheid heeft om dan een andere maatregel voor te stellen.

De Algemeen directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en wacht uw eventuele berichten af.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen directeur,

mr. O.W. Wagenaar
jurist