

Vertrouwelijk

[Melder]

Per e-mail: [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, 22 februari 2024

Betreft

Uw melding 4971

Onderwerp

Beslissing op uw melding

Geachte [melder],

Op 16 november 2023 heeft u bij Tuchtrecht Banken een melding tegen [beëdigde] (hierna: de bankmedewerker), werkzaam bij [bank] in de hoedanigheid van [functie], ingediend. De Algemeen directeur heeft uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen directeur.

Melding

Uw melding houdt – kort samengevat – het volgende in.

In 2019 heeft u contact opgenomen met de bankmedewerker omdat een andere bankmedewerker aan wie hij leiding gaf, uw ex-partner, informatie met u had gedeeld die bedoeld was voor uw ex-partner en/of haar team. Deze informatie bestaat uit werkroosters, overleggen, gespreksverslagen, werkafspraken en persoonlijke stukken die betrekking hebben op haar aanstelling bij de bank. De bankmedewerker zou niet hebben gereageerd op uw contactpogingen via de telefoon en per e-mail, nadat u de bankmedewerker op de hoogte had gebracht van de gedeelde informatie.

Daarnaast zou u (in emotionele zin) betrokken zijn geraakt bij een (voor u emotioneel belastend) incident waarbij een andere klant van de bank een onterechte bommelding heeft gedaan en doodsb bedreigingen heeft geuit. De klant deed dit nadat uw ex-partner de (amoureuze) relatie met deze klant had beëindigd. U bent van mening dat tegen uw ex-partner op een onjuiste wijze maatregelen zijn genomen en u verwijt de bankmedewerker dat u de gebeurtenissen niet heeft kunnen verwerken.

Volgens u heeft de bankmedewerker hiermee niet het vertrouwen in de banksector behouden en zodoende de bankierseed geschonden.



Beslissing

De Algemeen directeur heeft besloten geen nader onderzoek te doen naar de melding. Ik licht dit toe.

Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de bankierseed en de daaraan verbonden Gedragscode. 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 Gedragscode 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 verwijt de bankmedewerker dat hij niet heeft gereageerd op uw pogingen om met hem in contact te komen. Zo heeft u de bankmedewerker meerdere mails verstuurd met daarin de informatie die de andere medewerker van de bank, uw ex-partner, naar u heeft verzonden. Op één van deze e-mails heeft de bankmedewerker gereageerd dat zij op dat moment niet inhoudelijk konden reageren op uw mails en dat de verwachting was dat de week daaropvolgend meer duidelijk zou zijn. Hierna heeft u geen reactie ontvangen van de bankmedewerker over dit onderwerp, ook niet van de klantenservice die u zou hebben gebeld. Daarentegen heeft de bankmedewerker u een aantal dagen later wel voorzien van een inhoudelijke reactie omtrent een vraag over uw bankzaken. De Algemeen directeur merkt op dat als uitgangspunt heeft te gelden dat op correspondentie van klanten door medewerkers van de bank wordt gereageerd. Hoewel in uw geval uw correspondentie aan de bankmedewerker niet zozeer ertoe strekte een (concrete) klantvraag te stellen maar om in meer algemene zin te wijzen op een door u gesignaleerde misstand betreffende het gedrag van een bankmedewerker, geldt ook ten aanzien daarvan als uitgangspunt dat daarop behoorde te worden gereageerd, mede aangezien een (inhoudelijke) reactie in het vooruitzicht was gesteld. Het hangt echter af van de omstandigheden van het geval of niet (nader) reageren door een bankmedewerker aanleiding geeft een tuchtklacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Uit uw melding en de door u toegestuurde informatie blijkt (hooguit) dat de bankmedewerker het eenmalig heeft nagelaten om een follow-up e-mail naar u te versturen, naar aanleiding van uw inhoudelijk beknopte mail(s). De Algemeen directeur is daarom van oordeel dat er (in ieder geval) geen sprake is van een zodanig ernstige onzorgvuldigheid dat uw melding voorgelegd zou moeten worden aan de Tuchtcommissie Banken, mede omdat van een door u verstuurd herinnering naar de bankmedewerker niet is gebleken en in uw mails geen (concrete) verzoeken of vragen waren opgenomen. U heeft onvoldoende aangevoerd om tot een ander oordeel te komen.

Wat betreft het tweede onderdeel van uw melding is het de Algemeen directeur niet duidelijk op welk persoonlijk en verwijtbaar handelen van de bankmedewerker u doelt: u heeft überhaupt niet geconcretiseerd welk persoonlijk handelen van de bankmedewerker hier volgens u niet door de beugel zou kunnen. Het is aan u als melder om bij een vermeende schending van de gedragscode concrete feiten te stellen en, indien mogelijk, deze te onderbouwen met stukken. Dit heeft u echter niet gedaan. Hetzelfde geldt voor uw stelling dat de bankmedewerker er mede verantwoordelijk voor is dat u nooit aan verwerken toe bent gekomen. Deze bewering heeft u niet nader toegelicht of gemotiveerd, waardoor niet blijkt welk concreet tuchtrechtelijk verwijt de bankmedewerker volgens u valt te maken.

Concluderend volgt uit uw melding niet dat er sprake is van ernstig tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door de bankmedewerker dat aanleiding geeft een tuchtklacht voor



te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. De Algemeen directeur sluit dan ook de melding.

Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen directeur, kunt 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](mailto: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 heeft over deze brief of de procedure, kunt u ons bereiken door te e-mailen naar [info @ tuchtrechtbanken.nl](mailto:info@tuchtrechtbanken.nl) of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,

Namens de Algemeen directeur

B. Alkemade
jurist