

Vertrouwelijk

[melder]

Per e-mail: [e-mailadres melder]

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 mei 2024

Betreft

Uw melding 5042

Onderwerp

Beslissing op uw melding

Geachte [melder],

Bij e-mail van 21 mei 2024 heeft u (namens uw vennootschap [bedrijf]) bij Tuchtrecht Banken een melding ingediend tegen [bankmedewerker], werkzaam als klachtenmanager bij [bank] (verder: de bank). De Algemeen directeur heeft uw tegen deze bankmedewerker ingediende melding¹ en de van u ontvangen aanvullende informatie bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen directeur.

Melding

Uw melding komt in de kern neer op het volgende. U bent slachtoffer geworden van internetfraude. Dit heeft u onverwijld kenbaar gemaakt bij de bank, maar zonder succes: het is niet gelukt de frauduleuze afschrijving tegen te houden. Naar aanleiding daarvan hebt u meerdere klachten ingediend bij de bank. De bank heeft daar naar uw zeggen niet adequaat en correct op gereageerd. U bent van mening dat de bankmedewerker niet integer en zorgvuldig heeft gewerkt door in haar brief van 29 februari 2024 te beweren dat u niet via de reguliere online route uw klacht hebt ingediend, maar u hebt verklaard wel die route te hebben gevolgd.

Beslissing

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

Het doel van Tuchtrecht 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. Tuchtrecht Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze

¹ Die is geregistreerd onder bovenvermeld meldingsnummer; uw tegen de drie andere bankmedewerkers gerichte meldingen zijn geregistreerd onder meldingsnummers 5021, 5037 en 5038.



Gedragcode 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.

De Gedragsregels voor bankmedewerkers zijn gericht op gedragingen van de individuele medewerkers. Handelingen of dienstverlening van de bank als instelling zijn (expliciet) uitgesloten van de tuchtprocedure bij Tuchtrect Banken. In essentie ziet uw melding op hoe in uw geval de klachtbehandeling als geheel is verlopen: u bent niet tevreden daarover. De Algemeen Directeur beschouwt de algemene werkwijze/procedure met betrekking tot de klachtenafhandeling – dat wil zeggen: het niet op een specifieke, individuele bankmedewerker toespitste procesverloop – als een werkwijze/procedure van de bank als instelling, waarover hij an sich dus niet kan oordelen. Dat valt buiten de toetsing van het gedrag van individuele bankmedewerkers.

Uit uw melding volgt verder niet op welke wijze de bankmedewerker persoonlijk tuchtrechtelijk verwijtbaar zou hebben gehandeld. De bankmedewerker heeft met u gecommuniceerd in het kader van de afhandeling van uw klacht bij de bank. U bent het niet eens met een bewering van de bankmedewerker en met de uitkomst van de klachtenafhandeling. Echter, de bewering van de bankmedewerker maakt de uitkomst van de afhandeling van uw klacht niet anders en niets wijst erop dat wat die bewering betreft eventueel méér aan de hand zou kunnen zijn dan een onschuldige (mogelijke) vergissing. Dit levert derhalve geen grond op voor een tuchtrechtelijk verwijt ten aanzien van deze bankmedewerker. De Algemeen directeur is van oordeel dat de aanvullende informatie en de door u aangeleverde correspondentie evenmin anderszins blijkt geeft van onzorgvuldigheid of niet integer handelen van deze bankmedewerker.

De Algemeen Directeur is gelet op het voorgaande van oordeel dat uw melding niet wijst op enig tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van de bankmedewerker. Daarom bestaat geen aanleiding de melding nader te onderzoeken.

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@tuchtrectbanken.nl of een brief sturen naar:

Tuchtrect 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@tuchtrectbanken.nl of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,
Namens de Algemeen directeur

Mevrouw W.M. Biesbrouck
jurist