

Vertrouwelijk

Mevrouw [beëdigde]
Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 8 juli 2025

Betreft

Uw melding 5123

Onderwerp

Voorstel minnelijke schikking

Geachte mevrouw [beëdigde],

Op 16 december 2024 heeft [bank] (hierna: de bank) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed hebt geschonden. De Algemeen directeur van Tuchtrecht Banken is naar aanleiding daarvan een onderzoek gestart. Middels deze brief informeer ik u over de tuchtrechtelijke beoordeling van de zaak door de Algemeen directeur en zijn beslissing.

Melding

De melding houdt – kort samengevat – in dat u zonder zakelijke aanleiding klantgegevens hebt gedeeld met een derde (uw partner). De klantgegevens bestaan uit het saldo van de spaarrekening en leeftijd (geboortejaar) van de klant.

De bank heeft de melding (mede op verzoek van de Algemeen directeur) onderbouwd met een schriftelijke rapportage van haar bevindingen. Deze rapportage bevat ook een transcriptie van het telefoongesprek dat tussen u en een klant heeft plaatsgevonden en een verslag van het gesprek dat de bank met u heeft gevoerd.

Het onderzoek

De Algemeen directeur heeft onderzoek verricht naar de wijze waarop u heeft gehandeld. Bij brief van 10 februari 2025 bent u over de melding geïnformeerd en bij brief van 25 februari 2025 bent u in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. U hebt daar gebruik van gemaakt door op 6 mei 2025 via Microsoft Teams een mondelinge toelichting te geven. Van dit gesprek is een verslag opgemaakt dat bij de dossierstukken is gevoegd. Op 22 mei 2025 hebt u dit verslag ondertekend voor akkoord aan de Algemeen directeur geretourneerd.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is - voor zover bij de beoordeling relevant en kort samengevat - het volgende gebleken.



Vanaf 29 april 2024 bent u via [uitzendbureau] werkzaam bij de bank. Uw huidige functie is die van Klantenservice medewerker op de afdeling [afdeling]. U hebt de bankierseed afgelegd op 19 juni 2024.

Eind september 2024 heeft een medewerker van [uitzendbureau] een voor trainingsdoeleinden opgenomen telefoongesprek beluisterd dat u met een klant van de bank hebt gevoerd. De medewerker heeft van dit gesprek melding gedaan bij de bank. Hierop heeft de bank (intern) onderzoek naar u verricht. Uit dit onderzoek is gebleken dat u op 12 september 2024 een telefoongesprek hebt gevoerd met een klant. In dat gesprek is te horen dat u de identificatiecheck van de klant hebt uitgevoerd, waardoor u de informatie- en rekeninggegevens van de klant kon inzien. Om de klant door te verbinden naar de afdeling Creditcards zette u haar in de wacht. Toen de klant in de wacht stond bent u tegen uw partner gaan praten. Onderstaand een passage uit de transcriptie van het telefoongesprek. In de transcriptie staan uw uitspraken weergegeven als ([beëdigde]) en die van uw partner als (NN).

[beëdigde]: Zet ik je heel even in de wacht. Ga ik even de afdeling Creditcard bellen. Mocht ik u doorverbinden, dan verbind ik u meteen door.

Klant: Oké, hartelijk dank.

[beëdigde]: Even kijken of ze een spaarrekening heeft. Oh ze heeft wel geld.

NN: Hm.

[beëdigde]: Ze heeft wel geld.

NN: Waarom.

[beëdigde]: Ze is nog zo jong.

NN: Hoeveel heeft ze?

[beëdigde]: Creditcard. Verzekeringen. Ze heeft wel geld hoor, voor hoe oud is ze.

NN: Ze is jouw leeftijd, ze is (Geboortejaar).

[beëdigde]: (Geboortejaar) ja.

*NN: *onverstaanbaar**

[beëdigde]: Ik had precies niets.”

Tijdens het gesprek met de bank op 14 november 2024 hebt u verklaard dat u zich niet kunt herinneren dat dit gesprek heeft plaatsgevonden, uw gedrag niet herkent en bent geschrokken van het telefoongesprek. Daarnaast hebt u verklaard dat de persoon tegen wie u praat uw partner is. Nader onderzoek door de bank – of er sprake zou kunnen zijn van misbruik van de klantgegevens in kwestie– leverde geen bevindingen op.

De bank heeft uw inhuur via [uitzendbureau] beëindigd en u voor de duur van vijf jaren opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie (PES). Dit houdt in dat u gedurende vijf jaar staat opgenomen in het interne register van de bank dat zij raadpleegt bij het uitvoeren van een pre-employment screening.

Uw reactie

Naast het gesprek met de bank hebt u op 6 mei 2025 bij Tuchtrect Banken een mondelinge verklaring afgelegd. U hebt onder meer aangegeven dat u bent geschrokken van uw gedrag en niet meer kan herinneren dat het op die manier – zoals te lezen in de transcriptie – is gegaan. U kan uw gedrag van destijds niet verklaren. Dergelijke opmerkingen maakt u alleen in uw hoofd en zegt u niet hardop. Wanneer u thuis werkt is uw kind bij de oppas. De dag dat u het telefoongesprek met de klant voerde was de oppas op vakantie en waren uw partner en jullie kind thuis. Zij stonden in de gang, op weg naar school. Het was een hectische periode omdat u ook zwangerschapsdiabetes had en daardoor vaak voor controle in het ziekenhuis moest zijn.



U kan zich niet herinneren dat u klantgegevens hebt gedeeld met uw partner. U heeft uw werkplek thuis zo ingericht dat het voor uw partner niet mogelijk is om op het beeldscherm mee te kijken.

U hebt er begrip voor dat de bank een melding heeft ingediend. Het is verschrikkelijk wat er is gebeurd en u bestempelt uw handelen als stom en onnodig. U bent zich ervan bewust dat dergelijk handelen niet is toegestaan en bent daarom altijd voorzichtig geweest met informatie over klanten. Het delen van klantinformatie met uw partner was niet vanuit kwade intenties. U hebt altijd met veel plezier bij de bank gewerkt en had graag na uw verlof weer terug willen keren. U erkent dat uw handelen niet verenigbaar is met de bankierseed en bent vastberaden dat een dergelijk incident u niet nogmaals zal overkomen.

Beoordeling

De Algemeen directeur is van oordeel dat u met uw handelen de volgende regels van de aan de bankierseed verbonden gedragscode heeft geschonden:

- 1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig; en*
- 4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden; en*
- 5. De bankmedewerker houdt vertrouwelijke informatie geheim.*

Op basis van de transcriptie van het telefoongesprek is gebleken dat u klantgegevens met u partner hebt gedeeld. U hebt verklaard dat uw partner niet op het beeldscherm kon kijken vanwege de opstelling van uw werkplek. Echter, uit de transcriptie blijkt dat uw partner het geboortejaar van de klant noemt, zonder dat u dit aan hem hebt verteld. Dat maakt dat de Algemeen directeur ervan uitgaat dat uw partner op uw beeldscherm heeft meegekeken en de informatie- en rekeninggegevens van de klant heeft gezien.

Het was u bekend dat u op een zorgvuldige wijze met vertrouwelijke gegevens van de bank behoorde om te gaan. Desondanks hebt u toegestaan dat uw partner op uw beeldscherm keek waarop vertrouwelijke klantgegevens zichtbaar waren. Hiermee heeft u niet integer, onzorgvuldig en in strijd met de regels van de bank gehandeld, en vertrouwelijke informatie niet geheim gehouden. Gezien het feit dat informatie van klanten bij de bank uiterst privacygevoelig zijn en dit ook is gedeeld met een derde, gaat het om een ernstige schending van de bankierseed. Dit maakt dat de Algemeen directeur voldoende grond heeft om een klacht aan de Tuchtcommissie Banken voor te leggen.

Voorstel minnelijke schikking

De Algemeen directeur ziet aanleiding u – ter voorkoming van de voorlegging van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken – een minnelijke schikking als bedoeld in artikel 2.2.5 van het Tuchtrechtreglement Bancaire Sector aan te bieden. Hij overweegt daartoe als volgt.

De Algemeen directeur constateert dat sprake is van een eenmalige gebeurtenis. Er zijn geen aanwijzingen die duiden op structureel onzorgvuldig of opzettelijk handelen. Tot dit incident was de bank tevreden met uw functioneren. Ook zijn de klantgegevens uitsluitend met uw partner gedeeld en is uit nader onderzoek van de bank niet gebleken dat misbruik is gemaakt van de gegevens van de klant. Verder bent u geschrokken van- en hebt u inzicht getoond in uw handelen, en meermaals spijt betuigt, hetgeen door de Algemeen directeur als oprecht en gemeend is overgekomen. U ziet uw fout in en bent zich ervan bewust dat uw handelen niet



conform de gedragsregels van de bank was. Tot slot wordt meegewogen dat u reeds de nadelige gevolgen van uw handelen heeft ondervonden in de vorm van de beëindiging van uw inhuur door de bank en een PES-registratie voor de duur van vijf jaar.

De Algemeen directeur stelt u een schikking voor in de vorm van een geldboete van € 250,- (zegge: tweehonderdvijftig euro). Uw gegevens zullen – conform de toepasselijke reglementen – tevens voor een periode van drie jaar worden opgenomen in het Tuchtrechtelijk Register Banken. Voorts zal deze beslissing 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. Indien u het voorstel accepteert, dient u het transactiebedrag van € 250,- uiterlijk binnen één maand na heden over te maken op rekening NL16 ABNA 0625719530 ten name van Stichting Tucht recht Banken te Amsterdam, onder vermelding van “Transactie [beëdigde]/ melding 5123”.

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

Indien u de voorgestelde maatregel niet accepteert – of indien de geldboete niet (tijdig) wordt voldaan – 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,

Mevrouw W.M. Biesbrouck
jurist