

Vertrouwelijk

De heer [bankmedewerker]
Per e-mail 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, 27 januari 2025

Betreft

Melding 4853

Onderwerp

Beslissing Algemeen directeur

Geachte heer [bankmedewerker],

[Bank] (hierna: de bank) heeft, zoals u bekend, in december 2022 een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed (de aan de bankierseed verbonden gedragscode) hebt geschonden. De Algemeen directeur van Tuchtrecht Banken is naar aanleiding daarvan een (feiten)onderzoek gestart. Middels deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen directeur naar aanleiding van de onderzoeksuitkomsten.

Melding

De melding betreft – kort samengevat – het volgende.

Op 10 april 2022 werd op een door u behandeld hypotheekdossier (klantbegeleiding bij een hypotheekaanvraag) een (steekproefsgewijze) interne kwaliteitscontrole uitgevoerd. In het adviesgesprek dat u in februari 2022 met de desbetreffende klant(en) had gevoerd, was besproken dat de contractuele waarborgsom die in het kader van de woningaankoop voldaan moest worden een bedrag beliep van € 35.000,- (tien procent van de koopsom) en dat die (gehele) waarborgsom door de klant(en) aan de verkoper(s) voldaan zou worden uit eigen middelen (en dat de bank dus niet een bankgarantie behoefde te verstrekken). Bij de interne kwaliteitscontrole van 10 april 2022 werd geconstateerd dat in het dossier (digitaal dossier) een bewijs van eigen geld ontbrak.

Op 12 april 2022 werd door u een bewijs van eigen geld aan het dossier toegevoegd. De door de bank ingediende melding spitst zich kort gezegd erop toe dat bij dat document vraagtekens worden geplaatst: vraagtekens of dat document achteraf is opgesteld om, kort gezegd, een onvolkomenheid in het dossier weg te nemen. Het feitenverloop wat betreft de hypotheekverstrekking was inmiddels (o.a.) geweest dat – anders dan (aanvankelijk) was besproken in het adviesgesprek van februari 2022 – op 11 maart 2022 de waarborg jegens de verkoper(s), in plaats van uit eigen geldmiddelen van de klant(en), voldaan was door middel van een bankgarantie. Gegeven de feitelijke dossierontwikkelingen staat in casu vast dat – zo heeft de bank bij haar melding grondig uiteengezet – het in het dossier



ontbreken van een bewijs van eigen geld, zoals geconstateerd op 10 april 2022 bij de (steekproefsgewijze) interne kwaliteitscontrole die achteraf heeft plaatsgevonden, geen feitelijke gevolgen heeft gehad (niet voor de klant(en) en ook niet voor de bank). In zoverre kan dus worden gesteld dat de melding die de bank heeft ingediend op (kort gezegd) een interne dossieraangelegenheid ziet.

De bank heeft de melding onder meer onderbouwd met een door haar opgesteld rapport.

Onderzoeksverloop

De ontvangen melding is als gezegd voor de Algemeen directeur de aanleiding geweest voor het starten van zijn onderzoek. Na van zijn zijde allereerst (meermaals) aanvullende informatie bij de bank te hebben opgevraagd en deze opgevraagde informatie verkregen te hebben, bent u bij brief van 3 april 2023 over de melding geïnformeerd en bij schrijven van 4 april 2023 in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Naar aanleiding daarvan is door uw (toenmalige) gemachtigde een reactie (verweerschrift) ingediend, welke bij de dossierstukken is gevoegd. Vervolgens bent u uitgenodigd voor een gesprek ten kantore van de Algemeen directeur en hebt u daar, in het bijzijn van uw (toenmalige) gemachtigde, een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgemaakt, dat eveneens bij de dossierstukken is gevoegd. Nadien is er nog aanvullend telefonisch contact met uw gemachtigde geweest.

De onderzoeksresultaten

Op grond van hetgeen uit het onderzoek is gebleken, kan in dezen worden uitgegaan van de volgende feiten.

Na reeds eerder een periode bij de bank in (vaste) dienst te zijn geweest, bent u in 2005 opnieuw in dienst getreden van de bank. Ten tijde van het handelen waar de melding op ziet, was u werkzaam in de functie van [functie] en u bent ook thans nog werkzaam in die functie. In 2015 hebt u de bankierseed afgelegd.

Op 10 april 2022 werd op een door u behandeld hypotheekdossier (klantbegeleiding bij een hypotheekaanvraag) een (steekproefsgewijze) interne kwaliteitscontrole uitgevoerd. In het adviesgesprek dat u in februari 2022 met de desbetreffende klant(en) had gevoerd, was besproken dat de contractuele waarborgsom die in het kader van de woningaankoop voldaan moest worden een bedrag beliep van € 35.000,- (tien procent van de koopsom) en dat die (gehele) waarborgsom door de klant(en) aan de verkoper(s) voldaan zou worden uit eigen middelen (en dat de bank dus niet een bankgarantie behoefde te verstrekken). Bij de interne kwaliteitscontrole van 10 april 2022 werd geconstateerd dat in het dossier (digitaal dossier) een bewijs van eigen geld ontbrak. Ondertussen was het feitenverloop wat betreft de hypotheekverstrekking (o.a.) geweest dat – anders dan (aanvankelijk) was besproken in het adviesgesprek van februari 2022 – op 11 maart 2022 de waarborg jegens de verkoper(s), in plaats van uit eigen middelen van de klant(en), voldaan was door middel van een bankgarantie (verstrekt door de bank). Door de feitelijke dossierontwikkelingen had het in het dossier ontbreken van een bewijs van eigen geld geen feitelijke gevolgen.

Op 12 april 2022 werd door u (alsnog) een document tot bewijs van eigen geld toegevoegd aan het dossier. Bij de bank zijn er vervolgens vraagtekens ontstaan op welke wijze dat document tot stand is gekomen.

Op 3 mei 2022 is uw manager te dien aanzien een gesprek met u aangegaan. U hebt toen een uitleg gegeven die (kort gezegd) als niet-bevredigend is ervaren. De bank is vervolgens nader onderzoek gaan verrichten.



Uit dat door de bank uitgevoerde onderzoek zijn een aantal bevindingen van feitelijke aard naar voren gekomen, die (lijken te) wijzen in de richting dat het stuk achteraf is opgesteld om, kort gezegd, een onvolkomenheid in het dossier weg te nemen. Op 8 juni 2022 heeft de bank één en ander aan u voorgehouden en met u besproken. Hetgeen u bij de bank en ook bij Tuchtrect Banken hebt verklaard (althans de strekking daarvan), is hierna onder de kop “Uw verweer” kort weergegeven.

Na het door de bank verrichte onderzoek is de bank kort gezegd tot de slotsom gekomen:

- dat u geen bevredigende uitleg hebt gegeven hoe het bewijs van eigen geld, dat u op 12 april 2022 aan het dossier hebt toegevoegd, tot stand is gekomen;
- en dat, diensgevolge, u het bij de bank gerezen beeld, dat het document achteraf is opgesteld om een onvolkomenheid in het dossier weg te nemen, in onvoldoende mate hebt weerlegd;
- doch dat die onvolkomenheid in het dossier (in het geheel) geen feitelijke gevolgen heeft gehad (niet voor de klant(en) en ook niet voor de bank).

In één en ander heeft de bank al met al aanleiding gezien om:

- u de arbeidsrechtelijke maatregel van een formele waarschuwing op te leggen;
- een traject met u te doorlopen waarbij gedurende enige tijd uw dossiers onderhevig zijn aan verscherpte controle;
- onderhavige melding in te dienen bij Tuchtrect Banken.

Uw verweer

U hebt bij zowel de bank als Tuchtrect Banken – voor zover thans van belang – kort gezegd het volgende verklaard.

In het adviesgesprek dat u in februari 2022 met de desbetreffende klant(en) had gevoerd, was besproken dat de contractuele waarborgsom die in het kader van de woningaankoop voldaan moest worden een bedrag beliep van € 35.000,- (tien procent van de koopsom) en dat die (gehele) waarborgsom door de klant(en) aan de verkoper(s) voldaan zou worden uit eigen middelen (en dat de bank dus niet een bankgarantie behoefde te verstrekken). Later diezelfde dag, in de avonduren, hebt u de onderhavige hypotheekaanvraag en ook andere aanvragen (alvast) gedeeltelijk uitgewerkt. U bent die avond ook begonnen met het (uit verschillende brongegevens) samenstellen van een bewijsdocument eigen geld, maar het programma dat u daarvoor gebruikte haperde die avond en u bent daarom die avond niet verder gekomen dan het aanmaken van, kort gezegd, een kladdocument/kladversie. Deze hebt u daarom toen ook niet opgenomen in het hypotheekdossier.

Een week of twee later liet(en) de klant(en) u weten toch voor een bankgarantie te kiezen (in plaats van het uit eigen middelen voldoen van de waarborgsom), welke bankgarantie vervolgens is verstrekt op 11 maart 2022. Door de feitelijke dossierontwikkelingen had het in het dossier ontbreken van een bewijs van eigen geld geen feitelijke gevolgen.

Toen u een maand later in het kader van de (steekproefsgewijze) interne kwaliteitscontrole een aantal vragen over het dossier werd gesteld, waaronder de vraag waarom een bewijs van eigen geld ontbrak, hebt u vervolgens alsnog het document dat u goed twee maanden daarvoor reeds had aangemaakt aan het dossier toegevoegd, zonder toen erop bedacht te zijn dat het ging om een kladdocument oftewel dus om een document dat in feite nog ‘under construction’ was. U hebt daardoor toen een bewijs van eigen geld ad € 35.000,- aan het dossier toegevoegd, terwijl de werkelijke omvang van de eigen geldmiddelen van de klant(en) kleiner was.



U begrijpt dat bij de bank een beeld is gerezen dat u het document achteraf hebt opgesteld teneinde een onvolkomenheid in het dossier weg te nemen, maar dat is dus niet het geval. Het ging om een reeds bestaand, maar buiten het dossier gebleven document, alleen bij het op 12 april 2022 alsnog aan het dossier toevoegen ervan was u niet erop bedacht dat het in feite een document betrof dat nog ‘under construction’ was en hebt u de inhoud ervan niet gecontroleerd alvorens over te gaan tot uw toevoeging van dat document aan het dossier. Uw slotsom is dat sprake is geweest van een slordigheidsfout waarop u bent aangesproken en waarvan u ook hebt geleerd, en dat er onvoldoende aanleiding is voor nadere maatregelen in de vorm van tuchtrechtelijke sanctionering.

Beoordeling

Bij zijn beoordeling of de ingediende melding aanleiding geeft om een klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (artikel 2.2.1 Tuchtrechtreglement Bancaire Sector) stelt de Algemeen directeur voorop dat in dezen vaststaat dat de onvolkomenheid in het dossier, die op 10 april 2022 door de interne kwaliteitscontroleur is geconstateerd, (in het geheel) geen feitelijke gevolgen heeft gehad (niet voor de klant(en) en ook niet voor de bank). In zoverre kan dus gesteld worden dat de door de bank ingediende melding op (kort gezegd) een interne dossieraangelegenheid ziet.

Dat de bank die melding heeft ingediend, is volstrekt begrijpelijk, nu bij de bank het beeld is gerezen dat u achteraf een document hebt opgesteld teneinde een onvolkomenheid in een dossier weg te nemen en aan dat beeld mede ten grondslag ligt dat u geen (althans een weinig) bevredigende uitleg hebt gegeven hoe dat document tot stand is gekomen. In het traject bij Tuchtrecht Banken hebt u dat beeld zowel schriftelijk als mondeling uitvoerig weersproken en daartegenover gesteld dat sprake is geweest van een slordigheidsfout. Daarbij hebt u gemotiveerd aangevoerd dat het ging om een reeds bestaand, maar buiten het dossier gebleven document en dat het alleen zo is dat u bij het op 12 april 2022 alsnog aan het dossier toevoegen daarvan niet erop bedacht was dat het in feite een document betrof dat nog ‘under construction’ was.

Met betrekking tot deze twee verschillende scenario's oordeelt de Algemeen directeur als volgt. Evenals de bank is de Algemeen directeur van oordeel is dat u – hoewel u zich in zowel het onderzoek van de bank als dat van de Algemeen directeur geheel meewerkend hebt opgesteld en uitvoerig hebt verklaard – al met al toch een weinig bevredigende uitleg hebt gegeven hoe het document in kwestie tot stand is gekomen (gegeven de bevindingen van feitelijke aard die uit het onderzoek van de bank naar voren zijn gekomen). Echter, naar het oordeel van de Algemeen directeur is dat onvoldoende om (met voldoende mate van zekerheid) de conclusie eraan te verbinden dat u achteraf dat document hebt opgesteld met het oogmerk om een onvolkomenheid in het desbetreffende dossier weg te nemen. De Algemeen directeur betreft daarbij dat u geen groot belang had om dat te doen. Vast staat immers dat de onvolkomenheid in het dossier, die bij de interne kwaliteitscontrole is geconstateerd, (in het geheel) geen feitelijke gevolgen heeft gehad (niet voor de klant(en) en ook niet voor de bank). En ook hebt u nog erop gewezen dat u al jaren bij de bank werkte en derhalve geheel gewend was aan interne kwaliteitscontroles en geen drempel ervaart om eventuele omissies in dossiers te erkennen. De Algemeen directeur geeft u dan ook het voordeel van de twijfel en gaat – naast het vaststaande feit dat de onvolkomenheid in het dossier, die bij de interne kwaliteitscontrole is geconstateerd, geen feitelijke gevolgen heeft gehad (niet voor de klant(en) en ook niet voor de bank) – uit van het scenario dat door u naar voren is gebracht.

Geconcludeerd dient dan te worden dat weliswaar sprake is van een onachtzaamheid en daarmee van een onzorgvuldig handelen en dat in zoverre de gedragscode verbonden aan de bankierseed is geschonden (zorgvuldigheidseis van gedragsregel 1) maar dat – mede



gezien het gegeven dat de onvolkomenheid in het dossier, die op 10 april 2022 bij de interne kwaliteitscontrole is geconstateerd, geen feitelijke gevolgen heeft gehad – al met al onvoldoende aanleiding bestaat om naar aanleiding van de melding een klacht aan de Tuchtcommissie Banken voor te leggen of anderszins tuchtrechtelijke sanctionering na te streven. Daarbij wordt ook acht geslagen op alle overige aspecten/omstandigheden die de kwestie kleuren, waaronder (i) dat u in zowel het onderzoek van de bank als dat van de Algemeen directeur zich geheel meewerkend hebt opgesteld en uitvoerig hebt verklaard, (ii) dat u inzicht hebt getoond dat u zorgvuldiger had behoren te handelen en (iii) dat de bank naar aanleiding van haar constatering een traject met u heeft doorlopen waarbij gedurende enige tijd uw dossiers zijn onderworpen aan verscherpte controle en dat dit inmiddels is afgerond zonder dat daaruit bijzonderheden naar voren zijn gekomen.

Beslissing

De Algemeen directeur ziet dus al met al onvoldoende aanleiding om een klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken (of op andere wijze tuchtrechtelijke sanctionering na te streven) en sluit het dossier.

Mogelijkheid herziening

Tot slot wijst de Algemeen directeur u nog erop dat de melder een afschrift van deze beslissing ontvangt. De melder heeft de mogelijkheid om binnen veertien dagen na de mededeling van deze beslissing een verzoek tot herziening in te dienen bij de voorzitter van de Tuchtcommissie Banken. Het dossier zal in dat geval voor een nieuwe beoordeling aan de voorzitter van de Tuchtcommissie worden voorgelegd. Als een herzieningsverzoek wordt ingediend, wordt u door ons van deze procedure op de hoogte gehouden.

De Algemeen directeur vertrouwt erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Mochten er nog eventuele vragen/onduidelijkheden zijn, dan kan uiteraard contact worden opgenomen, telefonisch dan wel per e-mail.

Met vriendelijke groet,
namens de Algemeen directeur,

mr. M. Bikker
jurist