

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

Vertrouwelijk

Mevrouw [bankmedewerker]

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 4 september 2025

Betreft

Melding 5004

Onderwerp

Beslissing Algemeen directeur

Geachte mevrouw [bankmedewerker],

Op 1 februari 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 meerdere malen, zonder dat uw werk bij de bank daartoe aanleiding gaf (en derhalve ongeoorloofd), klant-/rekeninggegevens van klanten van de bank hebt geraadpleegd in het banksysteem. Dit kan worden aangemerkt als een schending van de Gedragscode verbonden aan de bankierseed.

De bank heeft de melding onder meer onderbouwd met een schriftelijke rapportage van de bevindingen. Deze rapportage bevat ook een verslag van het gesprek dat de bank met u heeft gevoerd en een overzicht van de raadplegingen.

Onderzoek

Na eerst aanvullende stukken bij de bank te hebben opgevraagd en die vervolgens verkregen te hebben, heeft Tuchtrecht Banken u bij brief van 18 april 2024 over de melding geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren.

Op 30 april 2024 zond u ons per mail uw schriftelijke reactie - gedateerd 23 april 2024 - op de door de bank ingediende melding. Nadien hebben wij u aanvullende vragen gesteld. Deze hebt u op gemotiveerde wijze beantwoord. Voorts is er nog telefonisch contact met u geweest.

De onderzoeksresultaten

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



Op 18 juli 2022 bent u op inhuurbasis bij de bank gaan werken in de functie van [functie] bij de afdeling [afdeling] van de bank. U hebt de bankierseed afgelegd op 3 oktober 2022.

Naar aanleiding van een signalering die op u betrekking had, heeft de bank eind 2023, begin 2024, (intern) onderzoek naar u verricht. Uit dat onderzoek is gebleken (a) dat u van april tot november 2023 meerdere malen, zonder dat uw werk daartoe aanleiding gaf, klant-/rekeninggegevens van enkele klanten van de bank hebt geraadpleegd en (b) dat deze ongeoorloofde raadplegingen zagen op de rekeninggegevens van uw partner, uw vader en uzelf. U hebt dit erkend in het gesprek dat de bank op 11 januari 2024 met u hierover heeft gevoerd. Ook heeft u een toelichting gegeven waarom u tot de raadplegingen bent overgegaan.

De bank heeft hierop besloten geen verder gebruik te maken van uw diensten en om de inhuur te beëindigen. Daarnaast heeft de bank u geregistreerd in haar eigen interne register (pre-employment screening) voor een periode van drie jaren.

Uw verweer

In uw brief van 23 april 2024 verwijst u naar hetgeen u in het gesprek met de bank heeft toegelicht.

De raadplegingen van de rekeningen van uw partner, uw vader en uzelf geeft u toe. De rekening van uw vader heeft u vier (4) maal bekeken en naar u stelt met goedvinden van uw vader. Voor wat betreft het raadplegen van uw eigen rekeninggegevens, geeft u aan dat u hiertoe de systemen van de bank heeft gebruikt omdat u niet (meer) beschikte over de inloggegevens, waardoor u niet kon inloggen met uw telefoon.

De raadplegingen van de rekening van uw partner hebben buiten medeweten van uw partner plaatsgevonden. U geeft aan dat deze raadplegingen uit wantrouwen naar uw partner zijn gedaan. U vermoedde dat uw partner u geen juiste inzage gaf van zijn inkomsten. Als kostwinner van het gezin, bestaande uit uzelf, uw partner en twee jonge kinderen, draagt u de financiële verantwoordelijkheid en dient u inzage te hebben in alle inkomsten. U benadrukt in uw verweer dat u uit persoonlijke overwegingen, namelijk de angst dat u met uw gezin in zware financiële problemen zou geraken, tot het raadplegen van de rekening van uw partner bent overgegaan. Voornoemde angst wordt veroorzaakt door eerdere ervaringen die u heeft opgedaan in een vorige relatie. Uw gezin kent sinds april 2023 financiële problemen. Om uit de financiële problemen te komen hebt u bij uw gemeente een verzoek tot schudhulpverlening ingediend.

Ook geeft u aan dat u in november 2023 uw persoonlijke situatie met uw manager heeft besproken en dat hij begrip heeft getoond voor uw situatie. Over de raadplegingen van de rekeningen heeft u uw manager niet geïnformeerd.

Voorts geeft u aan nooit te zijn gewaarschuwd voor uw handelen en meteen geconfronteerd werd met de beëindiging van uw opdracht bij de bank. Het einde van uw dienstverband bij de bank vergelijkt u met een ontslag op staande voet, hetgeen door u als zeer pijnlijk wordt ervaren.

U benadrukt dat de raadplegingen plaatsvonden op grond van persoonlijke motieven en dat deze geen betrekking hadden op andere bankklanten dan uw partner en uw vader. In uw beleving was uw handelen niet in strijd met de gedragsregels. Dat ziet u nu anders. U erkent niet juist te hebben gehandeld en geeft aan dat u daar veel spijt van heeft. U schaamt zich voor uw gedragingen. Met de kennis van nu, zegt u, had ik dit nooit gedaan.



In uw verweer bij de Algemeen directeur staat u ook stil bij de impact die uw handelen, het daarop volgende onderzoek en het einde van uw dienstverband op u heeft gehad. U geeft aan veel stress te hebben. Voorts wijst u erop dat u in armoede bent terechtgekomen en dat uw aanvraag tot schuldhulpverlening is toegekend.

Ook vraagt u zich af waarom de bank u niet eerder heeft gewaarschuwd. Dit had voor u een eyeopener kunnen zijn. Dat bij het openen van Iris een pop-up verschijnt met de mededeling dat de handelingen van de gebruiker worden geregistreerd, heeft u niet als een waarschuwing herkend. Hierover heeft u bij de bank verklaard: *“De pop-up zegt me niets, ik weet niet wat er gezegd wordt. Ik ben me daar niet bewust van.”*

De door de bank getroffen maatregelen acht u buitenproportioneel.

Beoordeling

U hebt erkend dat u de rekeninggegevens van uw vader, partner en uzelf hebt bekeken. Hiervoor bestond geen zakelijk aanleiding. Dat maakt het bekijken van de rekeningen ongeoorloofd was.

Het zonder zakelijke aanleiding inzien van rekeninggegevens is een veelvoorkomende schending van de gedragsregels. Meer specifiek levert dit een schending op van:

- gedragsregel 1: de bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig, en
- gedragsregel 4: de bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden.

Ten aanzien van de gedragsregel 1 heeft te gelden dat rekeninggegevens veel informatie bevatten over het persoonlijke leven van de rekeninghouder. Deze gegevens zijn dus uiterst privacygevoelig en behoren nooit zonder zakelijke grondslag bekeken te worden. Het bekijken van rekeningen is dan ook een ernstige schending van deze gedragsregel.

Dan gedragsregel 4. In interne regelgeving van de bank, welke in dezen relevant en van toepassing is, wordt herhaaldelijk op het belang van een correcte omgang met klantgegevens gehamerd. Zo staat in de gedragscode van de bank ([gedragscode van de bank]): *“Je zorgt voor goede bescherming van persoonsgegevens. Je beschermt persoonsgegevens door informatie zorgvuldig te behandelen en in overeenstemming met het [bank]-beleid en de wet- en regelgeving.”* Met het raadplegen van de rekeningen is de interne regelgeving van de bank overtreden.

Dit brengt met zich dat de Algemeen directeur (in beginsel) grond heeft om een klacht aan de Tuchtcommissie Banken voor te leggen. Echter, bij zijn beoordeling dient hij eveneens te betrekken de omstandigheden die aanleiding zijn geweest tot uw gedragingen, de impact van de schending en de kring van betrokkenen. Daarnaast dient de Algemeen directeur acht te slaan op wat de invloed van het gebeuren is geweest op u als persoon en wat u, na geconfronteerd te zijn geweest met de schending van de gedragsregels, heeft opgestoken van uw handelen en hoe u daarop reflecteert. Hieronder gaat de Algemeen directeur daartoe over.

Wat betreft het raadplegen van de eigen rekeninggegevens wordt vastgesteld dat dit (slechts) tweemaal en op twee opeenvolgende dagen heeft plaatsgevonden. Het gaat dus om het raadplegen van zeer beperkte omvang. De in uw verweer aangegeven reden - het kwijt zijn van uw inloggegevens – komt de Algemeen directeur als aannemelijk over.



Ook het aantal keren raadplegen van de rekeninggegevens van uw vader is beperkt, namelijk viermaal. Daarbij begrijpt de Algemeen directeur dat uw vader op de hoogte is van uw raadplegingen op zijn rekening(en) en hij hiermee heeft ingestemd.

De raadplegingen van de rekeninggegevens van uw partner moeten in een ander daglicht worden geplaatst. Dit komt omdat uw partner hiervan geen kennis had en derhalve ook geen toestemming heeft verleend. Ook heeft u bewust op zijn rekening(en) gekeken met als doel het verkrijgen van inzage in zijn inkomsten dan wel zijn banksaldo. Dit levert een ernstige schending van de (gedragsregels verbonden aan de) bankierseed op. De ernst van de inbreuk kan echter worden genuanceerd, nu deze raadplegingen enkel en alleen de rekening van uw (levens)partner betroffen.

Verder is een verzachtende omstandigheid dat uw gedrag situationeel gebonden lijkt. In uw verweer van 23 april 2024 hebt u over het raadplegen van de rekening van uw partner het volgende aangegeven: "In mijn vorige relatie heb ik veel financiële zorgen gekend en heeft mijn ex mij financieel in problemen gebracht. Nu was ik bang dat ditzelfde me weer zou overkomen. Om die reden heb ik via zijn bankgegevens gecheckt of hij tegen mij de waarheid sprak". De Algemeen directeur heeft u gevraagd waarom u uw partner niet vroeg wat zijn financiële situatie was. U gaf aan dat u hem wantrouwde en dit niet aan hem durfde te vragen. Ook zei u te willen controleren of hij de waarheid sprak. Uit uw verweer begrijpt de Algemeen directeur dat de financieel onzekere positie van uw gezin aanleiding vormde om de rekeninggegevens van uw partner te bekijken. U heeft er geen kwade bedoelingen bij gehad. Immers, de raadplegingen hadden ten doel uw gezin financieel gezien op de rit te houden. Daar komt bij dat u de gegevens niet met derden hebt gedeeld.

Nog een omstandigheid die de Algemeen directeur meeweegt is dat u niet eerder door de bank bent aangesproken op uw gedrag, waarmee u niet eerder bewust werd van het in strijd met de (bank)regels handelen en niet in de gelegenheid bent geweest ten goede te keren en evenmin kon leren van uw (onjuiste) gedragingen en deze te staken en gestaakt te houden. De Algemeen directeur verwijst naar de een passage hierover uit de Fact Finding Rapportage d.d. 15 januari 2024.

2.2.1 Monitoring [systeem van de bank]

Het MLDU (Monitoring Legitimate Data Usage) Team monitort (detecteert) mogelijke niet-zakelijke raadplegingen door medewerkers in het [systeem van de bank] systeem. Het MLDU-team levert elke maand aan de [onderzoeksafdeling] output van medewerkers die onder andere structurele raadplegingen verrichten op dezelfde entiteit. Recent is de monitoring op 'same name' door het MLDU toegevoegd, op basis waarvan de raadplegingen van [beëdigde] in November 2023 geëscaleerd voor verder onderzoek. In het verdiepend onderzoek bleken de raadplegingen door [beëdigde] al langere tijd een structureel karakter te hebben en meeromvattend dan 'same name'. Op basis van de [systeem van de bank] logging zijn de raadplegingen op naam vader betrokkene zijn in mei 2023 begonnen, de raadplegingen op naam Partner betrokkene zijn begonnen in april 2023. Vanuit de monitoring waren deze raadplegingen niet eerder geëscaleerd, is de medewerker hier niet eerder op aangesproken.

Voor zover u door de pop-up, die verschijnt bij het openen van [systeem van de bank], gewaarschuwd had moeten zijn, deelt de Algemeen directeur wat u hierover naar voren heeft gebracht. De pop-up in [systeem van de bank] is niet een directe waarschuwing dat het raadplegen van rekeninggegevens zonder zakelijk aanleiding niet is toegestaan.



Indien en voor zover dit mede de inhoud van de waarschuwing is, geeft de Algemeen directeur de bank in overweging de tekst van de waarschuwing tegen het licht te houden. Echter, dit laat onverlet dat iedere bankmedewerker kennis moet hebben van de geldende (gedrags)regels. Dus ook wanneer de tekst van de waarschuwing mogelijk onvoldoende duidelijk is, kan dit de schending van de gedragsregel(s) niet wegnemen dan wel vergoelijken.

Tot slot weegt de Algemeen directeur als verzachtende omstandigheid mee dat u vanaf het begin open en eerlijk bent geweest over uw handelen. Verder heeft u zowel in het gesprek bij de bank als in uw verweer benadrukt dat u spijt hebt van uw handelen, zich schaamt voor wat u hebt gedaan en het kwalijke van uw handelen inziet. Dit is op de Algemeen directeur als oprecht overgekomen. Ook weegt mee dat u reeds nadeel hebt ondervonden van uw handelen, te weten de beëindiging van uw werkzaamheden bij de bank, met als gevolg dat u als kostwinner uw vaste inkomen bent verloren, wat een grote impact heeft op u en uw gezin.

Om deze redenen oordeelt de Algemeen directeur dat op zich sprake is van een tuchtrechtelijk verwijtbare handeling maar dat deze gewogen dient te worden in voornoemde verzachtende context.

Beslissing

Gelet op bovenstaande overwegingen ziet de Algemeen directeur geen aanleiding om een klachtrapport voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken. Ook van het opleggen van een tuchtrechtelijke maatregel wordt afgezien, nu de gedraging onvoldoende ernstig is in het licht van alle omstandigheden en van deze maatregel geen aanvullend leereffect kan uitgaan. Immers, u ziet in dat u onjuist hebt gehandeld. Tevens wordt overwogen dat een eventuele tuchtrechtelijke maatregel u (verder) zal beperken in het vinden van een tijdelijk dan wel vast dienstverband, hetgeen niet wenselijk is gelet op uw persoonlijke situatie.

Aldus besluit de Algemeen directeur af te zien van de oplegging van een tuchtrechtelijk maatregel en om de zaak te sluiten.

Mogelijkheid herziening

Tot slot wijst de Algemeen directeur u 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 haar 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.

Met vriendelijke groet,

namens de Algemeen directeur,

mr. O.W. Wagenaar
jurist