

Vertrouwelijk

Mevrouw [bankmedewerker]

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, 9 augustus 2024

Betreft

Uw melding 4930

Onderwerp

Voorstel minnelijke schikking

Geachte mevrouw [bankmedewerker],

Op 3 augustus 2023 heeft [bank] (*hierna: de bank*) een melding ingediend dat u mogelijk de bankierseed heeft geschonden. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen directeur.

Melding

De melding houdt – kort samengevat – in dat u brieven, notities en e-mails zou hebben vervalst (althans geantedateerd) om uw minder goede performance te verbloemen.

De bank heeft de melding onder meer onderbouwd met haar onderzoeksrapport.

Onderzoeksverloop

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u heeft gehandeld. Na eerst aanvullende informatie bij de bank te hebben opgevraagd en deze verkregen te hebben, heeft de Algemeen directeur u bij brief van 23 november 2023 over de melding geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Uw gemachtigde, mr. J.H. Bargeman, heeft bij brief van 29 januari 2024 een verweerschrift ingediend. Op 22 april 2024 heeft u in het bijzijn van uw gemachtigde een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgemaakt dat bij de stukken is gevoegd. Bij het verslag van dit gesprek heeft u nog een aantal opmerkingen geplaatst.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken:

U heeft van 15 juli 2019 tot 31 december 2019 als externe medewerker gewerkt op de afdeling [afdelingnaam 1] van de bank. Op 1 januari 2022 bent in dienst getreden van de bank en in april 2022 bent u doorgestroomd als analist op de afdeling [afdelingnaam 2]. De bankierseed is door u afgelegd op 26 augustus 2019.

Op 13 maart 2023 werd door twee van uw collega's gezien dat u bestanden en /of archiefmappen uit dossiers, die u in behandeling had, wijzigde of verwijderde. Naar



aanleiding hiervan is een signaal uitgezet naar uw teamlead. Deze heeft op zijn beurt [afdelingnaam 3] geïnformeerd, welke een onderzoek is gestart naar uw handelingen. Op 15 maart 2023 is u in een gesprek met de toen net gestarte opvolger van uw teamlead gemeld dat u vrijgesteld was van werkzaamheden en is de toegang tot de systemen van de bank voor u geblokkeerd. Op eigen initiatief heeft u de arbeidsovereenkomst met de bank opgezegd op 28 april 2023 waardoor uw arbeidsovereenkomst is geëindigd op 31 mei 2023.

Uit het onderzoek van de bank volgde dat u verklaarde dat bepaalde brieven wel verzonden zouden zijn en deze niet in het dossier aanwezig waren, of bleken deze op een andere datum te zijn verzonden dan blijkt uit de dagtekening van de brief zoals opgenomen in het dossier. Ook bleek uit de brieven dat er blokkades zouden zijn geplaatst, maar deze in werkelijkheid niet waren geplaatst.

De Algemeen directeur stelde voorts vast de dossiers voor iedereen op de afdeling benaderbaar waren en het, gezien het verweer van verweerster, niet uitgesloten kan worden dat er stukken uit uw dossiers zijn verwijderd door derden.

Verweer

In reactie op de melding van de bank hebt u – zakelijk weergegeven – het volgende aangevoerd:

Toen u doorstroomde naar de afdeling [afdelingnaam 2] kon uw voormalige [afdelingnaam 1] uw vertrek niet opvullen. Hoewel het niet uw verantwoordelijkheid was, hebt u zich in uw nieuwe functie ook ingezet voor uw oude team. In uw nieuwe team werd hiermee geen rekening gehouden. Integendeel; na een korte inwerkperiode kreeg u langlopende complexe dossiers in behandeling die voorheen bij een vertrekkende collega in behandeling waren.

Uw teamgenoten hadden geen ruimte om u te helpen of te begeleiden indien u daarom vroeg en op het feit dat u net startte in een nieuwe functie werd geen acht geslagen.

Op den duur bleek dat deze situatie een zware wissel op u trok. Bij uw teamlead van destijds kreeg u onvoldoende gehoor, bovendien constateerde u dat de informatie die u in vertrouwen met hem deelde onvoldoende vertrouwelijk werd behandeld. Daarbij kreeg u het gevoel dat u niet werd opgenomen in de groep. Er werden grappen uit de categorie 'etnische humor' gemaakt waardoor u zich, mede vanwege uw eigen afkomst, niet op uw gemak voelde. Er heerste een sfeer op de afdeling die u niet als prettig heeft ervaren en u heeft vanwege de algehele situatie contact gezocht met de vertrouwenspersoon van de bank.

Op uw verzoeken om hulp werd door uw teamgenoten onvoldoende serieus gereageerd waardoor u vastliep en er achterstanden ontstonden. De reden dat er brieven in de dossiers werden geüpload terwijl deze niet werden verzonden is gelegen in het feit dat tijdens de weekstart de voortgang van dossiers werd besproken. Dat wat er werd besproken werd ook vastgelegd waardoor er voor u een prestatiedruk ontstond, onder een eenmaal gedane toezegging kon niet worden teruggekomen; althans zo ervoer u dat. Als gevolg van het geheel der omstandigheden bent u fouten gaan maken en ontstond er een gebrek aan overzicht. Van de brieven die u had geüpload wist u niet meer zeker of deze wel verzonden waren waardoor u dezelfde brieven nogmaals opstelde op een latere datum en ze nogmaals of alsnog verzond.

Dat er besluiten zijn genomen op basis van onjuiste informatie is hierdoor incorrect. De brieven zijn allemaal verzonden echter niet altijd op de datum van de dagtekening. Het resultaat van het onderzoek zou niet anders zijn geweest indien steeds (alleen) de juiste



brieven in het systeem zouden zijn geüpload. [afdelingnaam 3] heeft hier ook geen onderzoek naar gedaan en slechts vastgesteld dat geüploade brieven niet of niet op datum dagtekening zijn verzonden. In geen enkel dossier is er onterecht afscheid genomen van klanten.

Vanwege de onvoldoende houdbare werksfeer, zoals u dat ervoer, heeft u een vertrouwenspersoon ingeschakeld. Tijdens een gesprek met uw vertrouwenspersoon via Teams zag u dat er stukken uit uw persoonlijke dossiers werden gesleept. De persoonlijke dossiers zijn namelijk voor de gehele afdeling toegankelijk om een eventuele overname van dossiers makkelijk te realiseren. U deelde deze constatering met uw vertrouwenspersoon welke u adviseerde om dit met uw teamlead te bespreken.

Kort hierna, op 15 maart 2023, bent u vrijgesteld van werkzaamheden en is u gemeld dat er een onderzoek zou worden gestart naar uw handelingen. Diezelfde dag is u verzocht om uit te loggen en is de toegang tot de systemen voor u geblokkeerd.

Vervolgens heeft u op eigen initiatief uw ontslag ingediend op 28 april 2023 en deed u afstand van de aanspraken uit hoofde van de arbeidsovereenkomst die u had met de bank. U verklaarde dat u gezien de werksfeer en de arbeidsomstandigheden waarin u verkeerde u zichzelf niet zag terugkeren op de werkvloer. Na de start van het onderzoek heeft u twee maanden niets vernomen van de bank en werd u niet op de hoogte gehouden van het verloop van het onderzoek of de resultaten die hieruit voortvloeiden. U heeft geen mogelijkheid gehad om zich te verweren tegen de verwijten die u uiteindelijk zijn gepresenteerd in het rapport. Op enig moment bent u tevens opgenomen geweest in het ziekenhuis vanwege een inzinking als gevolg van alle stress die u heeft ervaren. Ook heeft u hierna therapie gehad.

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;*
- 4. De bankmedewerker houdt zich aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden.*

Gebleken is immers, kort gezegd, dat sprake was onregelmatigheden in uw dossiers, in strijd met de eisen en instructies die voor het dossierbeheer golden. De Algemeen directeur acht de schending van (de gedragsregels verbonden aan) de bankierseed voldoende ernstig dat hij (in beginsel) grond heeft om een klacht aan de Tuchtcommissie Banken voor te leggen.

Hier staat echter tegenover dat aan die onregelmatigheden in uw dossiers geen kwade bedoeling ten grondslag lag en dat niet vast is komen te staan dat uw handelen een negatief effect heeft gehad op de afhandeling van de door de bank onderzochte dossiers. Hoewel de bank deze conclusie wel trekt, blijkt uit het onderzoeksrapport dat er op dit onderdeel geen onderzoek is gedaan:

Uit het onderzoek kwam naar voren dat in verschillende van de hierboven genoemde KYC cases een MLRO advies is afgegeven op onjuiste informatie. De beoordeling welke consequenties de bevindingen uit het PBO hebben op het MLRO advies of de afhandeling van de KYC cases maakt geen onderdeel uit van het PBO onderzoek.

U had als analist bovendien geen beslissingsbevoegdheid en uw werk werd integraal gecontroleerd door de 1^e signatory. De 2^e signatory was degene die de



eindverantwoordelijkheid had en de beslissingen nam. Ook deze inregeling van bevoegdheden maakt dat in casu niet ervan kan worden uitgegaan dat, zoals de bank stelt, er op basis van onjuiste informatie beslissingen zijn genomen.

Gemotiveerd heeft u aangevoerd dat u in onvoldoende mate gehoor kreeg bij uw manager of het team waar u onderdeel van was toen u om hulp of begeleiding vroeg, althans dat sprake was van een mismatch tussen uw behoefte aan hulp en begeleiding en de mate waarin dergelijke hulp en begeleiding werden geboden.

Al met al zorgden de door u aangevoerde omstandigheden ervoor dat u uw werkomgeving als voor u dermate niet-passend ervoer dat u geen andere weg zag dan zelf uw ontslag in te dienen. Daarenboven heeft u als gevolg van alle stress die u heeft ondervonden psychische klachten ontwikkeld.

Op basis van het bovenstaande concludeert de Algemeen directeur dat uw – op zichzelf tuchtrechtelijk verwijtbare – handelen en het vraagstuk of/welke tuchtrechtelijke consequenties daaraan moeten worden verbonden, moeten worden gewogen in deze verzachtende context.

Voorstel minnelijke schikking

De Algemeen directeur ziet derhalve aanleiding u – ter voorkoming van de voorlegging van een klacht aan de Tuchtcommissie Banken – conform artikel 2.2.5.1 Tuchtreglement Bancaire Sector een minnelijke schikking aan te bieden.

De Algemeen directeur stelt u een schikking voor in de vorm van een voorwaardelijke geldboete van € 250,- (zegge: tweehonderdvijftig euro). Deze voorwaardelijke geldboete houdt in dat u dit boetebedrag slechts hoeft te betalen als u binnen een periode van twee jaren – aanvangend op de dag dat u deze schikking schriftelijk aanvaardt – naar het oordeel van de Algemeen directeur opnieuw in strijd handelt met de aan de bankierseed verbonden gedragscode. Voor de goede orde: u moet dan dus alsnog de boete betalen voor de nu vastgestelde schending van de gedragscode. Voor de nieuwe schending behoudt de Algemeen directeur uiteraard het recht een tuchtrechtelijke procedure tegen u op te starten. Maar vooralsnog hoeft u dus niets te betalen: slechts als u binnen voormelde (proeftijd)periode van twee jaren naar het oordeel van de Algemeen directeur opnieuw in strijd handelt met de aan de bankierseed verbonden gedragscode, moet u de boete voor de nu vastgestelde schending van die gedragscode (alsnog) betalen. Wel zullen – conform de toepasselijke reglementen – uw gegevens voor een periode van drie jaar worden opgenomen in het Tuchtrechtelijk Register Banken. Voorts zal deze schikkingsbeslissing van de Algemeen directeur (in geanonimiseerde vorm) worden gepubliceerd op de website van Tuchtrect Banken (www.tuchtrechtbanken.nl).

Graag verneemt de Algemeen directeur binnen 14 dagen na dagtekening van deze brief of u zich in de oplegging van deze maatregel kunt vinden.

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

Indien u de voorgestelde maatregel niet accepteert 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,

mr. S. Meghoe
jurist