

Vertrouwelijk

[melder]

Per e-mail advocaat: [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, 5 augustus 2024

Betreft

Uw melding 4995

Onderwerp

Beslissing Algemeen directeur

Geachte [melder],

Op 29 december 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 – het volgende in.

U heeft de systemen van de bank gebruikt om de persoonsgegevens van één van haar klanten te achterhalen naar aanleiding van een privégeschil over een aankoop via internet.

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

Onderzoek

Naar aanleiding van deze melding heeft de Algemeen directeur onderzoek verricht naar de wijze waarop u heeft gehandeld. Bij brief van 23 februari 2024 bent u over de melding geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Uw gemachtigde, mr. R.J. van Eenenaam, heeft bij brief van 5 april 2024 een verweerschrift ingediend. Op 24 juni 2024 heeft u in het bijzijn van uw gemachtigde een mondelinge toelichting gegeven.

De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

Sinds 18 augustus 1997 bent u reeds in dienst van de bank, laatstelijk als [functie]. U heeft de bankierseed afgelegd op 28 mei 2015.



Op 20 september 2023 ontving [onderzoeksafdeling] van de [klantenservice] een melding die door een klant van de bank via de chat was gedaan. Volgens de klant zou u haar e-mailadres uit het systeem van de bank hebben achterhaald en haar via dit adres hebben benaderd. Dit zou hebben plaatsgevonden nadat een aankoop op marktplaats, waarbij deze klant de verkopende partij was, mis was gegaan.

Uit onderzoek van de bank is gebleken dat u op 20 september 2023 klantgegevens van de klant heeft geraadpleegd.

Op uw handelen heeft u een toelichting gegeven en het volgende verklaard:

“Ik heb wat gekocht via mp en zij wilde het geld overgemaakt hebben. Dat vond ik vreemd, de reguliere weg is veiliger. Ze gaf aan dat ze 60 is en ze wilde het zo ontvangen. Het was niet wat ik had besteld. Ik nam contact op via MP en heb haar in gebreke gesteld, maar kreeg geen reactie. Ik dacht dit zal toch geen oplichting zijn. In emotie heb ik gekeken of naam en nummer klopte. Ik zag een geboortedatum van 1970, dat klopte dus niet. Ik heb toen een mail gestuurd waarin ik haar in gebreke heb gesteld en heb aangegeven dat ik aangifte zou doen. In een split second heb ik dit gedaan. Ik kijk normaal nooit op gegevens. Ik wilde alleen maar kijken of naam en nummer klopte.”

Het geschil met de klant is naar aanleiding van uw e-mail opgelost. Omdat de klant u verweet haar gegevens te hebben gebruikt uit het banksysteem realiseerde u zich dat u onder invloed van uw emotie een verkeerde afslag had genomen. U heeft toen contact opgenomen met de vertrouwenspersoon in uw organisatie. Het werd u duidelijk dat u uw leidinggevende diende te informeren. Echter voordat u hiertoe over kon gaan werd u al benaderd door [onderzoeksafdeling].

Naar aanleiding van dit voorval heeft u uiteindelijk een officiële berisping gekregen.

Beslissing

De Algemeen directeur stelt voorop dat met uw handelen de volgende regels van de aan de bankierseed verbonden gedragscode hebt 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.

Vast staat dat u ongeoorloofd de gegevens hebt bekeken van de betreffende klant van de bank en het hiermee verkregen e-mailadres heeft gebruikt om haar aan te spreken aangaande een persoonlijk geschil wat u met haar had. Uw handelen is hierdoor tuchtrechtelijk verwijtbaar en in strijd met wat van een integer en zorgvuldig handelend bankmedewerker mag worden verwacht.

U heeft zowel tijdens het onderzoek van de bank als het onderzoek van de Algemeen directeur direct erkend de bewuste handeling te hebben verricht en heeft het kwalijke karakter hiervan ingezien. U heeft hierop ook actie ondernomen door contact te maken met de vertrouwenspersoon. U heeft berouw getoond en inzichtelijk gemaakt wat uw persoonlijke situatie is. Dat u juist vanwege uw persoonlijke situatie met uw kinderen verontwaardigd en emotioneel diep was getroffen door de mogelijke oplichting door de klant heeft u helder uiteen gezet.



De Algemeen directeur weegt mee dat u inmiddels bijna 27 jaar in dienst bent van de bank, u slechts werkervaring heeft als bankier en het slechts een enkele overtreding in uw gehele loopbaan betreft.

Op basis van het bovenstaande concludeert de Algemeen directeur dat uw – op zichzelf tuchtrechtelijk verwijtbare – handelen en de eventueel daaraan te verbinden tuchtrechtelijke consequenties moeten worden gewogen in deze bijzondere, verzachtende context.

Al met al acht de Algemeen directeur het onvoldoende opportuun een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen (of op andere wijze een tuchtrechtelijke sanctie te doen opleggen) en seponeert de zaak.

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. S. Meghoe
jurist