

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

De heer [bankmedewerker]

Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 26 februari 2026

Betreft

Melding 5156

Onderwerp

Voorstel minnelijke schikking

Geachte heer [bankmedewerker],

Op 24 maart 2025 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. Uit een steekproef over de periode van 1 januari t/m 1 oktober 2024 is gebleken dat u in acht van de 57 (steekproefsgewijs) onderzochte dossiers geen correcte verslaglegging van klantgesprekken heeft gedaan in het binnen de bank gebruikte klantsysteem: tussen het daadwerkelijk gevoerde gesprek en de vastlegging daarvan in het klantsysteem bestaan discrepanties. Daarnaast is uit onderzoek gebleken, dat u in 57 van de 215 in dat onderzoek betrokken dossiers een gespreksverslag heeft opgevoerd in het klantsysteem terwijl in werkelijkheid de klant (überhaupt) niet is gesproken.

De bank heeft de melding, mede op verzoek van de Algemeen directeur, met stukken onderbouwd.

Het onderzoek

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 verkregen te hebben, heeft de Algemeen directeur u bij brief van 14 mei 2025 over de melding geïnformeerd en bent u op 15 mei 2025, onder toezending van de stukken, in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Bij e-mail van diezelfde datum heeft u een schriftelijke reactie ingediend. De Algemeen directeur heeft die schriftelijke reactie bestudeerd, waarna u bij schrijven van 18 augustus 2025 een aantal gerichte vragen is gesteld. Bij e-mail van diezelfde datum heeft u schriftelijk antwoord gegeven op die vragen.

De onderzoeksresultaten

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



Per 7 november 2022 bent u in dienst getreden bij de bank. Uw functie ten tijde van de gedragingen waarop de melding ziet, was [functie]. Op 7 november 2022 heeft u de bankierseed afgelegd.

Op 3 oktober 2024 ontving [onderzoeksafdeling] een melding van de afdeling arbeidszaken over het door u mogelijk onjuist behandelen van klantdossiers.

De melding vormde voor de bank aanleiding tot het doen van een steekproef en onderzoek. Hieruit is gebleken hetgeen op de vorige pagina bij de meldingsweergave is weergegeven.

Naar aanleiding van dit incident bent u door de bank op 28 oktober 2024 op staande voet ontslagen en met ingang van 4 november 2024 in het Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister geregistreerd voor een periode van twee jaar.

Uw reactie

Op 23 oktober 2024 heeft u een mondelinge verklaring afgelegd bij de bank. Op 15 mei en 18 augustus 2025 heeft u een schriftelijke reactie ingediend bij Tuchtrect Banken, deze laatste in antwoord op door de Algemeen directeur gestelde vragen. Uw verklaring bij de bank en bij Tuchtrect Banken laat zich als volgt samenvatten.

U ziet nu in dat de gedragingen die u worden verweten volstrekt niet verenigbaar zijn met de aard en het doel van de functie die u had bij de bank. Maar dat die gedragingen hebben plaatsgevonden, moet volgens u wel worden gezien tegen de volgende achtergrond.

In januari 2024 is uw team pilotteam geworden voor een zelfsturend team. Dat maakte dat u minder aansturing van bovenaf kreeg in uw werk en dat u zich soms aan uw lot overgelaten voelde. En naast uw reguliere (dossier)werkzaamheden kreeg u ook een verantwoordelijkheid voor de (kwantitatieve) teamtargets. U moest collega's ondersteunen en ervoor zorgen dat targets werden behaald. Dit zorgde voor extra werkdruk en maakte het werk voor u mentaal zwaar.

De afwikkelingssnelheid van het werk was afhankelijk van het verloop van het klantcontact. Wanneer klanten telefonisch niet of slecht bereikbaar waren dan liep de werkdruk dus op, terwijl het behalen van de weektargets onverminderd bleef staan. De combinatie van werkdruk, het gevoel dat u soms kreeg aan uw lot te worden overgelaten en in brede zin een stressvolle situatie in die periode zorgde ervoor dat u het overzicht verloor. U had formeel wel een leidinggevende, maar die stond op enige afstand en voelde daarom voor u niet als een natuurlijk aanspreekpunt. Ook raakte u in die periode een dierbare kwijt, wat zorgde voor meer emotionele belasting.

Door de werkdruk en stress was u niet meer in staat om helder na te denken. U wilde ervoor zorgen dat u elke week uw targets behaalde. U heeft bij collega's gezien die de targets niet haalden dat zij vroegtijdig werden ontslagen of dat hun contract/opdracht niet werd verlengd.

De melding heeft u diep geraakt. U heeft echter wel begrip voor het feit dat de bank, juist gezien de aard en het doel van uw functie bij de bank, tot die meldingsindiening is overgegaan.

Vaststelling tuchtrechtelijke normschending(en)

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

Gedragsregel 1. De bankmedewerker werkt integer en zorgvuldig;



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

Gebleken is immers, kort gezegd, van onregelmatigheden in uw klantdossiers, inhoudende dat u bij de behandeling in strijd heeft gehandeld met de door u in acht te nemen eis van waarheidsgetrouwe verslaglegging van klantgesprekken. Daardoor is in die klantdossiers, korter gezegd nog, een onjuiste voorstelling van zaken gegeven.

Meer concreet is vast komen te staan (i) dat u gespreksverslagen heeft opgesteld die niet overeenkomen met hetgeen feitelijk met de klant is besproken en (ii) dat er ook gevallen zijn geweest dat u gespreksverslagen heeft opgesteld terwijl er (überhaupt) geen gesprek heeft plaatsgevonden. Met dit handelen stelde u uw belang van het behalen van targets boven het belang van een integere en zorgvuldige uitvoering van uw werk, terwijl een integere en zorgvuldige vastlegging en dossierverwerking van klantgesprekken nu juist de essentie van uw functie bij de bank vormde en een nota bene in de wet (Wwft) verankerd (risicobeheersings)doel dient.

De Algemeen directeur acht de schending van (de gedragsregels verbonden aan) de bankierseed dan ook zonder meer voldoende ernstig om (in beginsel) grond te hebben een tuchtklacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie Banken.

Voorstel minnelijke schikking

De Algemeen directeur ziet echter 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 heeft daarbij meegewogen dat uw onregelmatigheden ter zake van verslaglegging van klantcontacten begonnen nadat uw team een zelfsturend team was geworden, een overgang waar u moeilijk aan kon wennen. Uiteraard biedt dit geen enkele rechtvaardiging voor uw kwalijk handelen, maar het plaatst dat wel in een specifieke context, die door de Algemeen directeur in matigende zin wordt meegewogen. Hij gaat daarbij uit van de oprechtheid van uw verklaring dat de combinatie van (a) werkdruk, (b) het gevoel dat u soms kreeg aan uw lot te worden overgelaten en (c) in brede zin een stressvolle situatie in die periode, al met al kort gezegd ervoor zorgde dat u – na ‘in de oude situatie’ wel gewoon correct te hebben gewerkt – het overzicht verloor. Hoewel het uiteraard op uw weg had gelegen te dien aanzien tijdig aan de bel te trekken binnen de bank, weegt de Algemeen directeur deze context van (kort geduid) een organisatorische overgang waar u kennelijk moeilijk aan kon wennen als reeds gezegd in matigende zin mee in zijn maatregelvoorstel.

Rekening houdende ook met de overige omstandigheden van het geval, stelt de Algemeen directeur u een schikking voor in de vorm van een geldboete van € 500,-. 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 Tuchtrecht Banken (www.tuchtrechtbanken.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 € 500,- uiterlijk binnen één maand na heden over te maken op rekening NL16 ABNA 0625719530 ten name van Stichting Tuchtrecht Banken te Amsterdam, onder vermelding van “[melding]”.

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,

i.o.

mevrouw W.M. Biesbrouck
jurist