



**Tuchtrect
Banken**

Vertrouwelijk

[melder]

Per e-mail: [e-mailadres melder]

Datum

Amsterdam, 26 augustus 2019

Betreft

Uw melding 4364

Onderwerp

Beslissing

Tuchtrect Banken
Beursplein 5
1012 JW Amsterdam
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

+31(0)20 760 80 90
info@tuchtrectbanken.nl
www.tuchtrectbanken.nl
kvk 62964410

Geachte [melder],

Op 5 juni jl. hebt u een melding tegen [bankmedewerker 1] ingediend bij Tuchtrect Banken. Wij hebben uw melding bestudeerd. Met deze brief informeer ik u over de beslissing van de Algemeen Directeur.

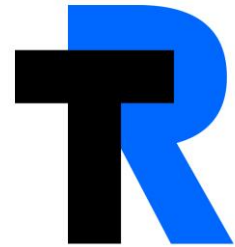
Melding

Uw melding betreft de handelwijze van [bankmedewerker 1]. [Bankmedewerker 1] heeft, in zijn functie als manager van de klachtenafdeling, bij brief van 11 april 2019 gereageerd op uw klacht die betrekking heeft op de (onvolledige) informatieverstrekking van in haar brief van 9 januari 2017. Uw melding komt er in de kern op neer dat [bankmedewerker 1] bij brief van 11 april 2019 heeft gesteld dat [bankmedewerker 2] in alle opzichten juist heeft gehandeld en haar informatieverstrekking in haar brief niet onvolledig is geweest. [Bankmedewerker 1] stelt tevens dat de medewerking van de bank met betrekking tot de termijnoverschrijding buiten beschouwing kan worden gelaten gezien de bank geen invloed heeft op de beslissing van Kifid over het wel of niet in behandeling nemen van een klacht. U stelt dat [bankmedewerker 1] met het voorgaande geheel voorbij gaat aan het centraal stellen van het belang van de klant.

Beslissing

De Algemeen Directeur doet geen nader onderzoek naar uw melding. Ik licht dit toe.

Het doel van Tuchtrect Banken is om professionele bankmedewerkers aan te spreken op gedrag in strijd met de Gedragsregels. In deze Gedragscode staat hoe een bankmedewerker zich moet gedragen in de uitoefening van zijn beroep. Tuchtrect Banken ziet erop toe of een bankmedewerker zich aan deze Gedragsregels houdt. Door dit te doen bewaakt Tuchtrect Banken of een bankmedewerker zich heeft gehouden aan de normen en waarden binnen zijn beroepsgroep. Integriteit speelt hierbij een belangrijke rol. De bankmedewerker wordt persoonlijk aangesproken op zijn onbehoorlijke gedrag.



Uit de door u aangeleverde stukken blijkt dat dat [bankmedewerker 1] bij brief van 11 april 2019 gereageerd heeft op uw klacht van 2 april 2019 die betrekking heeft op de informatieverstrekking van [bankmedewerker 2]. Goed beschouwd bent u het inhoudelijk niet eens met de beslissing van de bank op uw klacht, zoals die door [bankmedewerker 1] aan u is medegedeeld. U blijft van mening dat de bank u verkeerd heeft geïnformeerd over de termijnen voor het indienen van een klacht bij Kifid en dat de bank zich anders had moeten opstellen. U meent dat – zowel door mevrouw [bankmedewerker 2], als door [bankmedewerker 1] – in strijd is gehandeld met de bankierseed. U hebt over [bankmedewerker 2] afzonderlijk een melding ingediend bij Tuchtrect Banken. Op die melding ontvangt u heden afzonderlijk een beslissing. Zoals u in de beslissing op die melding kunt lezen, bestaat geen aanleiding daarnaar nader onderzoek te doen. Ten aanzien van de melding over [bankmedewerker 1] is dat niet anders. In de tuchtrectelijke procedure staat namelijk het handelen/nalaten van de individuele bankmedewerker centraal en niet gedragingen van de bank als instelling. De beslissing van [bankmedewerker 1] op uw klacht, beschouwt de Algemeen Directeur als een beslissing van de bank zelf. Het betreft daarom geen individuele gedraging van [bankmedewerker 1] die tuchtrectelijk relevant zou kunnen zijn. De Algemeen Directeur zal de vraag of deze beslissing inhoudelijk juist was, dan ook niet verder beoordelen. Dat [bankmedewerker 1] het belang van u als klant niet centraal heeft gesteld kan – anders dan u stelt – niet uit uw melding en de onderbouwing daarvan worden afgeleid. Dat de bank met u van mening verschilt, is daarvoor onvoldoende.

De Algemeen Directeur wijst u er voor de volledigheid op dat u het onderliggende geschil met de bank, dat – kort samengevat – betrekking heeft op berekening van boeterente, aan Kifid kunt voorleggen. U zou zich dan op het standpunt kunnen stellen dat sprake is van verschoonbare termijnoverschrijding.

Mogelijkheid tot herziening

Als u het niet eens bent met deze beslissing van de Algemeen Directeur, kan u herziening vragen aan de Voorzitter van de Tuchtcommissie. Dit verzoek dient binnen veertien dagen na dagtekening van deze brief te zijn verzonden. U kunt uw schriftelijke en gemotiveerde verzoek e-mailen naar info@tuchtrectbanken.nl of een brief sturen naar:

Stichting Tuchtrect Banken
t.a.v. de Voorzitter van de Tuchtcommissie
Postbus 3861
1001 AR Amsterdam

Als u nog vragen heeft over deze brief of de procedure, kan u ons bereiken door te e-mailen naar info@tuchtrectbanken.nl of te bellen naar + 31 (0)20 760 80 90.

Met vriendelijke groet,
Namens de Algemeen Directeur

mevrouw W.M. Biesbrouck
Juridisch medewerker