

Vertrouwelijk

[Beëdigde] Per e-mail: [e-mailadres]

Datum

Amsterdam, 8 april 2024

Betreft

Uw melding 4931

Onderwerp

Beslissing Algemeen directeur

Geachte [beëdigde],

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 – het volgende in.

Tijdens een gesprek met een klant d.d. 31 mei 2023 zou u uitlatingen hebben gedaan die als niet integer en onzorgvuldig zouden kunnen worden gekwalificeerd. Middels deze uitlatingen zou u de bankierseed hebben overtreden.

De bank heeft de melding onder meer onderbouwd met audio-opname van het betreffende gesprek en een feitenrapportage.

Algemeen

U bent bij de bank gestart als [functie] d.d. 20 januari 2023 en de bankierseed heeft u afgelegd op 2 februari 2023. Bij de bank bent u aangesteld via [bedrijf], een derde partij derhalve.

Uw opdracht bij de bank is naar aanleiding van onderhavig voorval per op of omstreeks 6 juni 2023 beëindigd, ook zijn uw persoonsgegevens opgenomen in het interne register van de bank voor een periode van 8 jaar.

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, bent u bij brief van 16 november 2023 over de melding geïnformeerd en bij brief van 17 november 2023 in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de melding te reageren. Bij e-mail van 22 november 2023 heeft u een verweerschrift ingediend. Op 2 februari 2024 heeft u een mondelinge toelichting gegeven. Van dit gesprek is een gespreksverslag opgemaakt. U heeft dit verslag per 15 februari 2024 via e-mail geaccordeerd.



De onderzoeksresultaten

Uit het onderzoek is het volgende gebleken.

U heeft op 31 mei 2023 een telefoongesprek gevoerd met een klant die op een GWK-kantoor probeerde zijn contanten op zijn privérekening te storten. De betreffende medewerker weigerde de contanten aan te nemen aangezien het huuropbrengsten betroffen en de gelden derhalve werden beschouwd als gelden uit zakelijke bron. Om deze reden konden de gelden niet op de particuliere betaalrekening gestort worden, het advies was dan ook een zakelijke rekening te openen. De klant weigerde echter de afwijzing te accepteren, ging met u in discussie en geeft tijdens dit gesprek aan dat indien hij een andere herkomst had opgegeven de gelden wel geaccepteerd zouden zijn. Hij dreigt ook om als klant de bank te verlaten en bij een andere bank te gaan bankieren. In het gesprek is merkbaar dat de klant de grens bij u heeft bereikt en u de woorden van de klant herhaalt. De klant geeft dan aan dat hij graag eerlijk wil zijn over de herkomst van de gelden, waarop u nogmaals aangeeft dat de enige mogelijkheid om het te kunnen storten het openen van een zakelijke rekening is. Op verzoek van de klant gaat u na wat de kosten hiervan zijn, op het moment dat u hem de kosten meldt wordt de verbinding door de klant verbroken. Voor de verbreking maakt de klant, in niet mis te verstane termen, duidelijk dat hij geen gebruik zal maken van deze optie.

De klant heeft vervolgens op 1 juni 2023 een klacht tegen u ingediend, inhoudende dat u hem geadviseerd heeft de herkomst van de gelden te verhullen hetgeen hem tegen de borst stuitte aangezien hij zelf werkzaam is bij de Belastingdienst.

Verweer

In het gesprek wat volgde naar aanleiding van de klacht heeft u kenbaar gemaakt spijt te hebben van de uitlatingen die u heeft gedaan. U zag echter geen weg om de houding van de klant te kanaliseren. Ook heeft u aangeboden aanvullende trainingen en begeleiding te volgen aangezien het gebrek aan kennis en ervaring mede debet was aan het ontstaan van de situatie.

Uw aanbod en verzoek werden echter afgewezen en uw opdracht werd beëindigd.

In het gesprek met de Algemeen directeur heeft u nogmaals erkend dat uw opmerking naar de klant tijdens het bewuste gesprek niet gepast was. De klant was echter al boos en alles wat u zou zeggen zou verkeerd vallen, daarbij wilde u niet dat de klant naar aanleiding van het gesprek elders zou gaan bankieren. U verkeerde zagezegd in een spagaat.

Ten aanzien van de voorbereiding op de functie bent u van mening dat u onvoldoende bent opgeleid om uw werk goed te doen. Zo heeft u nimmer persoonlijk contact gehad met collega's of uw leidinggevende en werd u ingewerkt door middel van enkele online modules te volgen. U heeft ook kenbaar gemaakt zich niet zeker genoeg te voelen en dat u onvoldoende kennis had. Zowel [bedrijf] als de bank gaven aan dat u gewoon maar moest instappen en al doende zou leren. U voelde zich onvoldoende begeleid door uw werkgever.

Dat uw opdracht is beëindigd en uw persoonsgegevens bovendien zijn opgenomen in het interne register van de bank is naar uw mening niet proportioneel en onrechtvaardig.

Beslissing

Naar de mening van de Algemeen directeur staat op zich vast dat u door te suggereren dat de klant het bij een andere vestiging opnieuw moest proberen en een andere



herkomst van de gelden op zou kunnen geven niet integer en in strijd met de intern geldende code hebt gehandeld.

U heeft hiermee de 1^e en de 4^e gedragsregel van de aan de bankierseed gedragscode verbonden geschonden.

De Algemeen directeur is het echter met u eens dat uw (op zich dus verwijtbare) uitlating, gezien de context waarin die uitlating u is ontvallen, beschouwd moet worden als een uiting van onmacht. U heeft naar uw beste vermogen gedaan wat u kon, u heeft hulp ingeroepen van een meer ervaren collega tijdens het gesprek wat u had met de klant. Het feit dat de klant hierdoor lang moest wachten maakte het gesprek niet aangenamer. De klant was al geagiteerd en wilde een oplossing voor zijn situatie die er gewoonweg niet was. Uit frustratie heeft u de woorden van de klant zelf herhaald en gesuggereerd dat hij zijn idee maar moest uitvoeren. Naar de mening van de bank had u uw rug recht moeten houden in die situatie, wat op zichzelf niet wordt weersproken, u voert alleen aan dat uw uitlating in het zojuist geschetste licht dient te worden gezien.

Uit de situatie blijkt evident dat u onvoldoende kennis en ervaring had om de situatie in goede banen te leiden, voor zover dat überhaupt mogelijk was. U was slechts enkele maanden werkzaam in de functie. Het feit dat u hulp inriep van een collega en voordat het incident plaatsvond ook kenbaar heeft gemaakt meer ondersteuning te wensen bevestigen eveneens dat u onvoldoende kennis/ervaring had.

Desondanks moest u het maar zien te rooien terwijl u duidelijk te onervaren en onvoldoende voorbereid was om met een situatie als deze om te gaan. Naar de mening van de Algemeen directeur aanvaardt de bank hiermee in zekere zin dat dergelijke situaties kunnen ontstaan en had het op haar weg gelegen om op meer opbouwende wijze met u in gesprek te gaan na ontvangst van de klacht en in te gaan op uw verzoek om nadere ondersteuning.

Nu het gaat om een eerste misstap die u heeft begaan na slechts enkele maanden werkzaam te zijn in een functie waar u nog te onervaren voor was (althans voor zover het de omgang met een situatie als de onderhavige betreft), u reeds de nadelige gevolgen hiervan heeft moeten ondervinden en er geen significante gevolgen zijn verbonden aan uw handelen dient uw op zich tuchtrechtelijk verwijtbare handeling gewogen te worden in deze 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