

University of Groningen

## Evaluatie Tuchtrect Bankmedewerkers

Herregodts, Rianne; Winter, Heinrich; Krol, Erwin; Cazemier, Jeanne

**IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.**

### *Document Version*

Publisher's PDF, also known as Version of record

*Publication date:*  
2024

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

### *Citation for published version (APA):*

Herregodts, R., Winter, H., Krol, E., & Cazemier, J. (2024). *Evaluatie Tuchtrect Bankmedewerkers*. Vakgroep Staatsrecht, Bestuursrecht en Bestuurskunde, Rijksuniversiteit Groningen.

### **Copyright**

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

### **Take-down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

*Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.*



university of  
 groningen

faculteit rechtsgeleerdheid

vakgroep staatsrecht,  
 bestuursrecht en  
 bestuurskunde

# Evaluatie tuchtrecht bankmedewerkers

Mr.dr. R.L. Herregodts, prof.dr. H.B. Winter, mr. E. Krol en J. Cazemier

Groningen, 31 juli 2024

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1. Achtergrond	5
1.2. Centrale onderzoeksvraag	5
1.3. Aanpak	5
1.4. Leeswijzer	8
<b>2. Beleidstheorie</b>	<b>9</b>
2.1. Inleiding	9
2.2. Aanleiding voor de introductie van het bancaire tuchtrecht	10
2.3. Invoering van de eed of belofte	11
2.3.1. Invoering van de eed of belofte voor alle bankmedewerkers	11
2.3.2. Behoefte aan sanctionering van de bankierseed	12
2.3.3. Invoering van het tuchtrecht	12
2.4. Aard van het tuchtrecht	13
2.4.1. Soorten tuchtrecht	13
2.4.2. Hybride bankentuchtrecht	14
2.4.3. Tuchtrecht gericht op het individu	15
2.5. Reikwijdte van het tuchtrecht	16
2.6. Rol van DNB en de AFM	17
2.6.1. Meldingen door banken	18
2.7. Tuchtrechtelijke instantie	19
2.8. Eisen aan de tuchtrechtelijke regeling	19
2.9. Samenvatting	19
<b>3. Inrichting van het tuchtrecht</b>	<b>22</b>
3.1. Inleiding	22
3.2. De meldingsprocedure	22
3.2.1. De Algemeen directeur als poortwachter	22
3.2.2. Afhandeling van meldingen	22
3.2.3. Inwinnen van informatie	23
3.2.4. Beslissing: sepot, aanbieden schikking, klacht	23
3.2.5. Herzieningsprocedure	24
3.2.6. Bescherming van de melder en andere betrokkenen	25
3.3. De tuchtprocedure	25
3.3.1. De samenstelling van de Tuchtcommissie	25
3.3.2. Verschoning en wraking	25
3.3.3. Behandeling van de klacht	26
3.3.4. De zitting	26
3.3.5. Nader onderzoek	27

3.3.6.	Bewijs	27
3.3.7.	De uitspraak	27
3.4.	De Commissie van Beroep	28
3.4.1.	Instellen beroep	28
3.4.2.	Behandeling beroep	28
3.4.3.	Beslissing	28
3.5.	Tuchtrechtelijk register	29
3.5.1.	Organisaties die toegang hebben tot het tuchtrechtelijk register	30
<b>4.</b>	<b>Jurisprudentieanalyse</b>	<b>31</b>
4.1.	Inleiding	31
4.2.	Meldingen en de afhandeling van meldingen	31
4.2.1.	Meldingen	31
4.2.2.	Afhandeling van meldingen	32
4.3.	Zelfstandig onderzoek en zelfstandige klachten	34
4.4.	Herzieningsprocedure	35
4.5.	Tuchtcommissie	36
4.5.1.	De beklagde bankmedewerkers	36
4.5.2.	Onderwerp van de klachten	36
4.5.3.	Dicta	38
4.6.	Commissie van Beroep	39
4.7.	Doorlooptijden	40
4.8.	Conclusie	40
<b>5.</b>	<b>Ervaringen met het tuchtrecht</b>	<b>42</b>
5.1.	Inleiding	42
5.2.	Ervaringen van direct betrokkenen	42
5.2.1.	Inleiding	42
5.2.2.	Doel en toegevoegde waarde tuchtrecht	42
5.2.3.	Inrichting tuchtrecht	43
5.2.4.	De melding	45
5.2.5.	Onderzoek naar de melding	47
5.2.6.	Zelfstandig onderzoek door de Algemeen directeur	48
5.2.7.	Afhandelingsbeslissing: sepot, schikking, klacht	49
5.2.8.	Tuchtprocedure	49
5.2.9.	Draagvlak en lerende werking tuchtrecht	52
5.3.	Ervaringen van bankmedewerkers	53
5.3.1.	Bekendheid met het tuchtrecht	53
5.3.2.	Dilemma's in de praktijk	54
5.3.3.	Aandacht voor het tuchtrecht	55
5.3.4.	Opbrengst van het tuchtrecht	57
5.3.5.	Doelgroep	58
5.3.6.	Overige opmerkingen	58
5.4.	Ervaringen van oud-beklaagden	59
5.4.1.	Bekendheid met en aandacht voor het tuchtrecht	59
5.4.2.	Melding	60
5.4.3.	Beroep	61
5.4.4.	Juridische bijstand	61
5.4.5.	Ervaringen procedure	62
5.4.6.	Tuchtrechtelijk register	64
5.4.7.	Overige opmerkingen	65
5.5.	Ervaringen van melders (niet-banken)	65

5.6.	Ervaringen van externe organisaties	66
5.6.1.	Inleiding	66
5.6.2.	Doel en toegevoegde waarde tuchtrecht	66
5.7.	Conclusie	68
<b>6.</b>	<b>Enkele alternatieve stelsels</b>	<b>70</b>
6.1.	Inleiding	70
6.2.	Verzekeraars	70
6.3.	België	73
6.4.	Australië	74
6.5.	Conclusie	75
<b>7.</b>	<b>Analyse</b>	<b>76</b>
7.1.	Inleiding	76
7.2.	Aard en context van het tuchtrecht	76
7.3.	Doel van het tuchtrecht	78
7.4.	De Algemeen directeur: meldingen, onderzoek en klachten	79
7.5.	De procedure bij de Tuchtcommissie en de Commissie van Beroep	82
7.6.	Duur van de procedure	82
7.7.	De maatregelcatalogus	83
7.8.	Tuchtrechtelijk register	84
7.9.	Lerende werking van het tuchtrecht	84
<b>8.</b>	<b>Conclusies en beschouwing</b>	<b>87</b>
8.1.	Inleiding	87
8.2.	Beleidstheorie	87
8.3.	Inrichting, werking en doelbereiking	89
8.4.	Beschouwing: de toekomst van het tuchtrecht voor bankmedewerkers	91
8.5.	Tot slot	98
	<b>Afkortingen</b>	<b>100</b>
	<b>Bijlage 1 Beroepseed en gedragscode</b>	<b>101</b>
	<b>Bijlage 2 Deelvragen en subvragen</b>	<b>103</b>
	<b>Bijlage 3 Gesprekspartners</b>	<b>108</b>
	<b>Bijlage 4 Bronnen</b>	<b>110</b>
	<b>Bijlage 5 Vragenlijst bankmedewerkers</b>	<b>114</b>
	<b>Bijlage 6 Vragenlijst oud-beklaagden</b>	<b>119</b>
	<b>Bijlage 7 Overige opmerkingen vragenlijst banken</b>	<b>126</b>
	<b>Bijlage 8 Overige opmerkingen vragenlijst oud-beklaagden</b>	<b>128</b>

# 1. Inleiding

## 1.1. Achtergrond

Sinds 1 april 2015 bevat de Wet op het financieel toezicht (Wft) de verplichting voor banken om hun medewerkers te onderwerpen aan tuchtrecht. Aanleiding voor het oprichten van het tuchtrecht voor banken was dat het vertrouwen van consumenten in banken na de financiële crisis was geschaad. Het tuchtrecht zou het vertrouwen van consumenten in de bankensector moeten herstellen. Voor de uitvoering van het tuchtrecht is de stichting Stichting Tuchtrecht Banken (STB) opgericht. Inmiddels is er meer dan negen jaar verstreken sinds de invoering van het tuchtrecht. Het bestuur van STB heeft daarom laten onderzoeken hoe het tuchtrecht in de praktijk functioneert.

Het evaluatieonderzoek is uitgevoerd door R.L. Herregodts (Rijksuniversiteit Groningen), H.B. Winter, E. Krol en J. Cazemier (Pro Facto), met ondersteuning van N. Wedda (Rijksuniversiteit Groningen) als onderzoeksassistent. Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie, bestaande uit prof. dr. mr. J.E. Soeharno (voorzitter, Universiteit van Amsterdam), prof. dr. B.P. de Bruin (Rijksuniversiteit Groningen) en dr. S. Verberk (onafhankelijk adviseur/ onderzoeker).

## 1.2. Centrale onderzoeksvraag

De vraag die in dit onderzoek centraal staat luidt:

Functioneert het door de Wijzigingswet financiële markten 2015 ingevoerde tuchtrecht voor bankmedewerkers overeenkomstig zijn doelstellingen en levert het bankentuchtrecht een aantoonbare bijdrage aan die doelstellingen en daarmee aan het herstel van vertrouwen in de financiële sector bij het publiek?

De centrale onderzoeksvraag valt uiteen in zes deelvragen die zijn opgenomen in bijlage 2. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van drie onderzoeksthema's, namelijk:

- I. reconstructie beleidstheorie;
- II. procesevaluatie;
- III. doelbereikingsevaluatie.

In het eerste deelonderzoek is een reconstructie gemaakt van de beleidstheorie. Daarbij is nagegaan welke doelen door de wetgever werden beoogd met de invoering van de verplichting voor banken om hun medewerkers aan een tuchtrechtelijke regeling te onderwerpen en wat de veronderstellingen over de werking van het tuchtrecht waren.

De procesevaluatie richtte zich op de wijze waarop het tuchtrecht is ingericht en de werking van het tuchtrecht en de STB in de praktijk.

Ten slotte is met een doelbereikingsevaluatie nagegaan in hoeverre de gestelde doelen gaandeweg zijn veranderd en of deze in de praktijk zijn bereikt.

## 1.3. Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een literatuur- en documentenstudie, een jurisprudentieonderzoek, interviews, twee vragenlijsten en twee focusgroepen.

## Literatuur- en documentenstudie

Voor de literatuur- en documentenstudie zijn in de eerste plaats Kamerstukken over de totstandkoming van de Wijzigingswet financiële markten 2015 (Wfm 2015) bestudeerd. Daarnaast zijn eerdere onderzoeken over het functioneren van de bankierseed en het tuchtrecht, en literatuur over het tuchtrecht voor het bankwezen in het algemeen bestudeerd. Voor het beschrijven van de tuchtprocedure is gebruik gemaakt van het Tuchtreglement Bancaire Sector (het Tuchtreglement).

## Jurisprudentieonderzoek

Om een beeld te krijgen van het aantal meldingen en klachten en het afhandelen daarvan zijn jaarverslagen van de STB bestudeerd. Daarnaast is de door de STB aangeleverde informatie over termijnen gebruikt om de doorlooptijden van procedures in beeld te brengen. De inhoud van de uitspraken is in kaart gebracht aan de hand van de op [www.tuchtrechtbanken.nl](http://www.tuchtrechtbanken.nl) gepubliceerde uitspraken.

## Interviews

De onderzoekers hebben in totaal dertig personen gesproken. Alle geïnterviewden zijn vanuit verschillende rollen betrokken bij het tuchtrecht. Met hen is onder meer gesproken over het doel en de meerwaarde van het tuchtrecht, de inrichting van het tuchtrecht en ervaringen met het tuchtrecht en de STB. In bijlage 3 is een overzicht opgenomen met functies van gesprekspartners.

## Vragenlijsten

Er zijn twee digitale vragenlijsten uitgezet: een vragenlijst onder bankmedewerkers (bijlage 5) en een vragenlijst onder oud-beklaagden (bijlage 6).

De vragenlijst onder bankmedewerkers is uitgezet onder acht banken (waaronder de vier grootbanken). Omdat de onderzoekers zelf niet konden beschikken over contactgegevens van medewerkers hebben de banken een aantal afdelingen geselecteerd om de vragenlijst bij uit te zetten. Het gaat om afdelingen als Know Your Customer, Compliance, Legal en Tech. De enquête is verstuurd naar ongeveer honderd tot tweehonderd medewerkers per bank (afhankelijk van de grootte van de bank) in de volgende categorieën:

- medewerkers met direct klantcontact;
- managers van medewerkers met direct klantcontact;
- medewerkers zonder direct klantcontact (advisering/bedrijfsvoering/risk management/etc.);
- managers van medewerkers zonder direct klantcontact;
- bestuurders/beleidsbepalers.

Uiteindelijk heeft dit geleid tot een respons van 763 ingevulde vragenlijsten, waarvan 671 volledig. De onderzoekers hebben geen volledig beeld van de totale populatie van verschillende categorieën medewerkers bij de onderscheiden banken. De gegeven antwoorden zullen daarom vooral indicatief worden geïnterpreteerd en in de analyse worden gebruikt ter aanvulling van bevindingen gebaseerd op de andere onderzoeksmethoden.

<b>Functie (N=759)</b>	<b>Absolute aantallen</b>	<b>Percentage<sup>1</sup></b>
Medewerker zonder klantcontact	244	32%
Medewerker met klantcontact	388	51%
Manager van medewerker zonder klantcontact	40	5%

<sup>1</sup> Door het afronden van de percentages telt het totaal niet op tot 100%.

Manager van medewerker met klantcontact	54	7%
Beleidsbepaler	10	1%
Anders <sup>2</sup>	23	3%

Tabel 1.1: functies bankmedewerkers.

Bank (N=760)	Absolute aantallen	Percentage
Een van de vier grootbanken, namelijk de ING, de Rabobank, ABN-AMRO of de Volksbank	632	83%
Een middelgrote of kleine bank	127	17%
Een van de buitenlandse banken met een Nederlandse tak	0	0%
Anders (respondent is zzp'er bij verschillende banken)	1	0%

Tabel 1.2: banken waar respondenten werkzaam zijn.

De tweede vragenlijst is uitgezet onder oud-beklaagden om na te gaan hoe zij het tuchtrecht waarden. De vragenlijst is uitgezet onder alle bankmedewerkers die in 2022 en 2023 betrokken waren bij een procedure bij de STB en van wie de procedure was afgerond.

De vragenlijst is uitgezet door de STB via een e-mail met daarin een link om deel te kunnen nemen aan de vragenlijst. Een eerste uitnodiging om deel te nemen aan de vragenlijst is verzonden op 22 februari 2024 en een herinnering om deel te nemen is verstuurd op 2 april 2024.

In tabel 1.3 is de respons weergegeven.

	Absolute aantallen	Percentage
Aantal verstuurd	71	
Onbestelbare e-mails	3	
Netto uitgezette vragenlijsten	68	100%
Non-respons	39	57%
Volledig of deels ingevulde vragenlijsten	29	43%
Volledig ingevuld	23	34%
Deels ingevuld	6	9%

Tabel 1.3: respons vragenlijst oud-beklaagden.

De populatie in het onderzoek is klein (71) en het aantal ingevulde vragenlijsten al helemaal. Bij deze populatie kan daarom worden uitgegaan van een foutmarge van 14% (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Ook de bevindingen uit deze vragenlijsten zullen daarom vooral indicatief worden geïnterpreteerd en in de analyse worden gebruikt ter aanvulling van bevindingen gebaseerd op de andere onderzoeksmethoden.

Respondenten is eerst gevraagd bij welke bank zij werkzaam waren tijdens de gebeurtenis waar de melding/klacht bij de STB over ging. 25 respondenten werkten bij een van de vier grootbanken (ABN-AMRO, ING, Rabobank, Volksbank) en 1 respondent was bij een andere bank werkzaam. Tijdens de

<sup>2</sup> Respondenten die 'anders' invulden gaven in de toelichting de volgende functies op: adviseur, compliance officer, medewerker verantwoordelijk voor behandeling speakup meldingen, directie, programma manager, adviseur en ondersteunen van medewerkers, HR adviseur, compliance officer, tweede lijn, HR business partner (vijf keer), coördinator zakelijk contact, communicatiespecialist, jurist, intern, IT, CDD analist, senior met klantcontact, medewerker zonder klantcontact en beleidsbepaler.



behandeling van de melding/klacht waren 20 respondenten werkzaam bij de bank waar de gedraging waar de klacht over ging zich had voorgedaan. 5 respondenten werkten niet meer in de bancaire sector en 1 respondent werkte bij een andere bank.

Zoals in hoofdstuk 5 te zien is, verschilt de N (het aantal personen dat de vraag heeft beantwoord) per vraag. Dit heeft verschillende oorzaken. Allereerst komt dit doordat in de vragenlijsten routeringen gebruikt zijn waardoor respondenten in sommige gevallen niet alle vragen te zien kregen. Een tweede oorzaak is dat niet alle respondenten de vragenlijst hebben afgemaakt. Ten derde kan de N verschillen doordat sommige vragen door respondenten zijn overgeslagen.

### **Focusgroepen**

Het onderzoek is afgesloten met twee focusgroepen. In de focusgroepen zijn de voorlopige bevindingen uit het onderzoek voorgelegd aan en besproken met stakeholders. Hierbij stond de toekomst van het tuchtrecht voor bankmedewerkers centraal. Aan de eerste focusgroep namen bankmedewerkers van verschillende banken deel die zich bezighouden met de bankierseed en het tuchtrecht. Aan de tweede focusgroep namen een senior beleidsmedewerker van het ministerie van Financiën, een medewerker van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), de voorzitter van de Tuchtcommissie de voorzitter van de Commissie van Beroep en een advocaat deel (zie bijlage 3).

#### **1.4. Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 wordt een reconstructie gemaakt van de beleidstheorie die aan het tuchtrecht voor bankmedewerkers ten grondslag ligt. Hoofdstuk 3 behandelt de inrichting van het tuchtrecht. In hoofdstuk 4, het jurisprudentieonderzoek, staat het feitelijk functioneren van het tuchtrecht centraal. Hoofdstuk 5 bespreekt de uitkomsten van het onderzoek naar ervaringen met het tuchtrecht. Het gaat daarbij om de uitkomsten van interviews en vragenlijsten onder direct betrokkenen, oud-beklaagden, oud-melders en externe organisaties. Hoofdstuk 6 behandelt enkele alternatieve tuchtstelsels, te weten het Nederlandse verenigingstuchtrecht voor verzekeraars, het Belgische tuchtrecht voor bankmedewerkers en de Australische bankierseed, die niet tuchtrechtelijk wordt gehandhaafd. In hoofdstuk 7 worden de uitkomsten van het onderzoek geanalyseerd. Het rapport sluit af met hoofdstuk 8, waarin de conclusies en aanbevelingen zijn opgenomen, alsmede een beschouwing van de onderzoekers over de toekomst van het tuchtrecht voor bankmedewerkers.

## 2. Beleidstheorie

### 2.1. Inleiding

De Wft regelt het toezicht op financiële instellingen in Nederland. Het toezicht wordt uitgevoerd door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB). Financiële instellingen zijn onder meer banken, verzekeraars, pensioenfondsen, beleggingsinstellingen, kredietverstrekkers en vermogensbeheerders. Het vertrouwen in deze instellingen, in het bijzonder in banken, was door de financiële crisis geschaad.<sup>3</sup>

Met verschillende wetswijzigingen, waarbij onder andere een bankierseed is ingevoerd en banken zijn verplicht om te voorzien in een tuchtrechtelijke regeling, beoogde de wetgever bij te dragen aan het herstel van dit vertrouwen.

In de Wft is voor verschillende financiële instellingen, zoals banken, verzekeraars en pensioenfondsen, de verplichting opgenomen om maatregelen te nemen en procedures in te richten die waarborgen dat medewerkers de beroepseed afleggen. Deze eedaflegging is wettelijk verankerd in artikel 3:17b, tweede lid van de Wft en geldt voor – kortgezegd – alle bankmedewerkers.

Artikel 3:17b, tweede lid, Wft bepaalt dat een bank met zetel in Nederland beschikt over procedures en maatregelen die waarborgen dat natuurlijke personen die in Nederland onder haar verantwoordelijkheid werkzaam zijn een eed of belofte afleggen indien zij: (a) een arbeidsovereenkomst met de bank hebben; of (b) werkzaamheden uitvoeren die deel uitmaken van of voortvloeien uit het uitoefenen van het bankbedrijf, dan wel deel uitmaken van de wezenlijke bedrijfsprocessen ter ondersteuning daarvan. Op grond van het derde lid van artikel 3:17b Wft zijn banken verplicht om te zorgen voor de naleving van de eed of belofte.

Alleen voor de banken – en dus niet voor andere financiële instellingen – is aan het afleggen van de eed ook tuchtrecht gekoppeld dat wettelijk is verankerd. De verplichting voor banken om hun medewerkers, die de eed hebben afgelegd ook te onderwerpen aan een tuchtrechtelijke regeling vloeit voort uit artikel 3:17c Wft.

Artikel 3:17c, eerste lid, Wft bepaalt dat een bank met zetel in Nederland er zorg voor draagt dat de naleving van de bij of krachtens de artikelen 3:10 en 3:17 Wft gestelde regels en de daaruit voor natuurlijke personen voortvloeiende integriteits- en zorgvuldigheidsnormen binnen de bank is gewaarborgd in een tuchtrechtelijke regeling waaraan de in de artikelen 3:8 en 3:17b, tweede lid, Wft bedoelde natuurlijke personen werkzaam bij of onder verantwoordelijkheid van de bank zijn onderworpen en waarvan de toepassing en uitvoering zijn opgedragen aan een onafhankelijke en deskundige externe instantie.

In artikel 3:17c Wft is bepaald dat medewerkers moeten worden onderworpen aan *een* tuchtrechtelijke regeling. In de praktijk bestaat er slechts één tuchtrechtelijke regeling. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft de toepassing en uitvoering van het tuchtrecht opgedragen aan de STB.

In onderstaande paragrafen wordt ingegaan op de aanleiding voor de introductie van het tuchtrecht voor banken (par. 2.2) naast de invoering van de eed of belofte (par. 2.3) en de keuze van de wetgever voor de

<sup>3</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 4 en Adviescommissie Toekomst Banken, *Naar herstel van vertrouwen*, 2009, p. 7.

aard (par. 2.4) en reikwijdte (par. 2.5) van het tuchtrecht. Vervolgens gaat paragraaf 2.6 in op de verhouding van het tuchtrecht tot het bestaande banktoezicht door de AFM en DNB. Paragraaf 2.7 en 2.8 gaan in op welke eisen de wetgever heeft gesteld aan de tuchtinstansie en tuchtrechtelijke regeling. Paragraaf 2.9 bevat een samenvatting met doelboom.

## **2.2. Aanleiding voor de introductie van het bancaire tuchtrecht**

Het vertrouwen van consumenten in financiële instellingen, waaronder banken, was na de financiële crisis geschaad.<sup>4</sup> Volgens de Edelman Trust Barometer daalde het consumentenvertrouwen in Nederland van 53% in 2009 naar 26% in 2014.<sup>5</sup> Volgens de door de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) ingestelde adviescommissie Toekomst Banken (commissie-Maas) was het herstel van vertrouwen in banken cruciaal:

‘Banken vervullen immers een centrale rol in de economie. Zodra zij in de problemen komen, worden vrijwel direct alle sectoren van de economie geraakt. En dat is precies wat er is gebeurd vanaf de zomer van 2007. De van oorsprong financiële crisis heeft zich ontwikkeld tot een economische crisis en vervolgens ook tot een maatschappelijke crisis. Naast het verlies van vertrouwen in de economische rol van banken is het vertrouwen in de maatschappelijke rol die zij vervullen eveneens ernstig geschaad. Daarenboven is twijfel ontstaan aan de ethische en morele opvattingen en gedragingen van bankiers. Dit wordt extra gevoed door hoge variabele beloningen (bonussen) die in het verleden en ook thans nog wel aan bankiers werden en worden gegeven.’<sup>6</sup>

Een breed gedeelde opvatting was dat er onder meer een cultuuromslag moest plaatsvinden in de bankensector; de bankensector zou weer integer moeten worden.<sup>7</sup> Hiervoor werden vanuit de wetgever en de sector verschillende maatregelen geïntroduceerd, waaronder het invoeren van de bankierseed en sanctienering van deze eed via het bancaire tuchtrecht. Het invoeren van de bankierseed en een tuchtrechtelijk systeem kreeg nauwelijks tot geen navolging in andere landen. Alleen Australië heeft naast Nederland een bankierseed ingevoerd.

De invoering van de bankierseed en het tuchtrecht waren niet de enige maatregelen die werden getroffen om het geschade consumentenvertrouwen in financiële instellingen te herstellen. De Nederlandse overheid trof in de turbulente jaren van de financiële crisis verschillende maatregelen om de financiële wereld te helpen herstellen. Het herstel van vertrouwen in het financiële systeem was daarbij een eerste prioriteit, zo wordt in de miljoenennota van 2010 aangegeven. Het kabinet greep in met maatregelen zoals kapitaalinjecties, aandelenovernames en het veiligstellen van spaargelden.<sup>8</sup> Daarnaast werd nieuwe regelgeving geïntroduceerd ter bevordering van het goed functioneren van het financiële stelsel. Zo werd de kring van de te toetsen personen voor zowel de geschiktheids- als de betrouwbaarheidseis met de Wijzigingswet financiële markten 2015 uitgebreid en werd het toezicht op banken verbeterd. Tot de financiële crisis werd vooral door nationale toezichthouders als DNB toezicht gehouden op banken die ook internationaal opereerden. Dat bleek tijdens de financiële crisis problematisch, waardoor het banktoezicht in Europa werd gecentraliseerd. Ook werden consumenten beter beschermd tegen risicovolle bankproducten. De AFM kreeg in dat kader de bevoegdheid om toezicht te houden op

<sup>4</sup> Adviescommissie Toekomst Banken 2009, p. 7 en *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 4.

<sup>5</sup> Edelman Trust Barometer: Financial Services Industry, 2014, p. 19.

<sup>6</sup> Adviescommissie Toekomst Banken 2009, p. 7.

<sup>7</sup> Zie ook Soeharno 2020b, p. 33; *Kamerstukken II 2009/10*, 32 013, 3, p. 11; *Kamerstukken II 2012/13*, 32 013, 35, p. 18-19; *Kamerstukken II 2011/12*, 31 980, 63, p.1; NVB 2013, p. 16.

<sup>8</sup> Miljoenennota 2010, par. 4.2-4.3.

de ontwikkeling van nieuwe financiële producten en te controleren of hierbij de belangen van klanten afdoende zouden worden meegenomen.<sup>9</sup>

### **2.3. Invoering van de eed of belofte**

De commissie-Maas deed, om het vertrouwen in de bankensector te herstellen, de aanbeveling om bankbestuurders een moreel-ethische verklaring te laten afleggen.<sup>10</sup> Dit advies is met de introductie van de Code Banken in 2010 door de NVB overgenomen en resulteerde in de zogenoemde bankierseed voor beleidsbepalers en commissarissen.

De eed of belofte voor beleidsbepalers en commissarissen van financiële ondernemingen werd, naar aanleiding van een motie,<sup>11</sup> met de Wijzigingswet financiële markten 2013 (Wijzigingswet 2013) ook wettelijk verankerd.<sup>12</sup>

Voor beleidsbepalers en commissarissen is een koppeling gemaakt met de geschiktheidstoetsing zoals geregeld in artikel 3:8 Wft. Bij de geschiktheidstoets wordt voorafgaand aan de benoeming van een bestuurder onder andere aandacht besteed aan het integer en professioneel handelen. Een intentieverklaring dat de persoon de eed of belofte zal afleggen is onderdeel van de geschiktheidstoets. De DNB is voor banken verantwoordelijk voor deze toetsing op geschiktheid.

De geschiktheidseis is een doorlopende eis en dit kan betekenen dat wanneer de persoon de eed of belofte niet aflegt of niet naleeft de toezichthouder de geschiktheid opnieuw kan beoordelen.<sup>13</sup> Niet afleggen, niet naleven of overtreden van de bankierseed kan dus ertoe leiden dat iemand, als ultimum remedium, zijn functie niet langer kan uitoefenen.

#### **2.3.1. Invoering van de eed of belofte voor alle bankmedewerkers**

In een brief aan de Tweede Kamer gaf de minister van Financiën – gelet op het belang van de kernwaarden die de verklaring bevat – aan dat het voornemen was om elke persoon werkzaam bij een financiële onderneming de bankierseed te laten afleggen.<sup>14</sup> Dat met de Wijzigingswet 2013 de reikwijdte van de doelgroep aanvankelijk niet werd uitgebreid lijkt onder meer samen te hangen met het feit dat tijdens de voorbereiding van de Wijzigingswet 2013 een nieuw kabinet (Rutte II) met een nieuwe minister van Financiën aantrad en er nog een aantal losse eindjes waren, zoals het aandachtspunt de reikwijdte van mogelijke sancties (zie volgende alinea) te laten aansluiten op de reikwijdte van de eed of belofte, en te voorkomen dat de sector kort opeenvolgend met verschillende maatregelen ten aanzien van hetzelfde onderwerp te maken zou krijgen.<sup>15</sup> Met de Wijzigingswet financiële markten 2015 (Wijzigingswet 2015) werd de eed of belofte – nadat eerst was overwogen de bankierseed alleen te laten gelden voor een specifieke groep medewerkers – alsnog verplicht voor alle bankmedewerkers (zie verder par. 2.5).<sup>16</sup>

<sup>9</sup> Wijzigingsbesluit Bgfo 3: *Stb.* 2012, 695, p. 35.

<sup>10</sup> Adviescommissie Toekomst Banken 2009, p. 14.

<sup>11</sup> *Kamerstukken II* 2010/11 31 980, 43.

<sup>12</sup> Deze verplichting werd opgenomen in de Regeling eed of belofte financiële sector. De regeling was gebaseerd op de art. 3:8, tweede lid en artikel 4:9, zesde lid Wft. Daarin is bepaald dat bij ministeriële regeling regels kunnen worden gesteld met betrekking tot personen waarvoor de geschiktheidstoets geldt.

<sup>13</sup> *Stcrt.* 2012, 26 874, p. 7.

<sup>14</sup> *Kamerstukken II* 2011/12, 31 980, 63, p. 1.

<sup>15</sup> *Kamerstukken II* 2012/13, 33 236, 13, p. 1-2.

<sup>16</sup> In eerste instantie was het voorstel van de Wijzigingswet 2015 dat medewerkers die het risicoprofiel van de onderneming (kunnen) beïnvloeden en medewerkers die zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten de eed of belofte moesten afleggen, maar dit is met de derde nota van wijziging aangepast (zie paragraaf 2.5).

### **2.3.2. Behoeftte aan sanctionering van de bankierseed**

Tijdens de parlementaire behandeling van de Wijzigingswet 2013 stelden Kamerleden vragen over het ontbreken van een sanctioneringssysteem bij overtreding van de bankierseed. Kamerleden droegen daarvoor suggesties aan, zoals civiel-, straf of tuchtrechtelijke maatregelen.<sup>17</sup> Naar aanleiding van die vragen en suggesties deed de minister van Financiën (van kabinet-Rutte I) de toezegging om onderzoek te laten doen naar mogelijkheden voor tuchtrecht en of bepaalde strafrechtelijke aspecten daarbij mogelijk waren.<sup>18</sup> De behoefte aan sanctionering bestond ook bij het volgende kabinet Rutte-II. Volgens het regeerakkoord zou worden ingezet op een fundamentele hervorming van de bankensector, zodat banken weer een positieve bijdrage aan het herstel van de economie konden leveren. Daarvoor zou onder meer worden ingezet op een ‘verplichte bankierseed met strenge sancties bij overtreding’.<sup>19</sup> De nieuwe minister van Financiën gaf in navolging daarvan aan zorgvuldig te bekijken hoe een eed met strenge sancties kon worden vormgegeven. Hij zou daarbij rekening houden met de toezegging van zijn voorganger om mogelijkheden voor tuchtrecht te verkennen.<sup>20</sup> Al snel bleek dat tuchtrecht als het meest geschikte instrument werd gezien, met name omdat door tuchtrechtelijke handhaving bij het zelfregulerend vermogen van de sector wordt aangesloten.<sup>21</sup>

### **2.3.3. Invoering van het tuchtrecht**

In de tussentijd had de bancaire sector, via de NVB, het initiatief genomen om te voorzien in tuchtrecht als sluitstuk op de door de sector opgestelde gedragsregels.<sup>22</sup> In het document *Toekomstgericht bankieren* gaf de NVB aan dat wanneer een medewerker zich niet aan de gedragsregels zou houden, hij/zij te maken zou krijgen met het tuchtrecht. Het initiatief van de sector werd mogelijk aangejaagd door Kamerleden die eerder vragen stelden over sanctionering.<sup>23</sup>

De minister van Financiën wilde het initiatief van de banken en het zelfregulerend vermogen ondersteunen door banken wettelijk te verplichten om medewerkers te onderwerpen aan tuchtrecht.<sup>24</sup> De banken hadden ook gevraagd om een wettelijke verankering van het tuchtrecht. Er bleek volgens de minister een maatschappelijke behoefte te bestaan aan ‘de invoering van een eed of belofte voor medewerkers van in het bijzonder banken met hieraan gekoppeld een adequate vorm van tuchtrecht’.<sup>25</sup> Wettelijk verankerd tuchtrecht was volgens de minister gewenst om de sanctionering van de bankierseed effectief te laten zijn voor eventueel minder welwillende banken.<sup>26</sup>

Met het pakket Toekomstgericht Bankieren introduceerde de NVB een aantal aan de bankierseed verbonden gedragsregels. Deze gedragsregels kwamen wat betreft strekking en inhoud overeen met de bankierseed. Uit de consultatieronde bij de Regeling eed of belofte, die enkel gold voor bestuurders bleek dat er twijfels waren aan de meerwaarde van de bankierseed. Er waren immers al bestaande normen en interne gedragscodes. Volgens de minister was het gewenste doel een cultuuromslag, die niet alleen wet- en regelgeving zou vergen, maar ook een sterke morele dimensie had die tot uiting kwam in de vorm van

<sup>17</sup> *Kamerstukken II 2012/13*, 33 235, 12.

<sup>18</sup> *Kamerstukken II 2012/13*, 33 235, 12, p. 35; *Kamerstukken II 2011/12*, 33 236, 5, p. 7.

<sup>19</sup> Regeerakkoord VVD-PvdA 2012, p. 11.

<sup>20</sup> *Kamerstukken II 2012/13*, 33 236, 13, p. 1-2.

<sup>21</sup> Zie Caria 2016, p. 537; *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 4.

<sup>22</sup> NVB 2014, p. 6.

<sup>23</sup> *Kamerstukken II 2014/15*, 33 918, 14, p. 15; *Kamerstukken II 2012/13*, 33 235, 12, p.9.

<sup>24</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 4.

<sup>25</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 5.

<sup>26</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 5.

een eed of belofte. De eed of belofte bevatte kernwaarden waar een bankier al aan moest voldoen.<sup>27</sup> Met de eed of belofte werden bestaande waarden dus benadrukt. Volgens Soeharno sluit de bankierseed daarmee aan bij een gangbare betekenis die aan een eed wordt gegeven, namelijk dat deze geen nieuwe rechten of verplichtingen in het leven roept, maar bestaande waarden, rechten en verplichtingen benadrukt. De bankierseed en daarmee ook de gedragscode, markeren volgens hem het ethisch surplus, ofwel het gewenste gedrag.<sup>28</sup> Schending van de bankierseed of de gedragscode is dan ook niet alleen juridisch verwijtbaar maar ook ethisch laakbaar: 'Met de vraag naar sanctionering van de gedragsregels en de eed *sensu stricto* lijkt men dus het strikt juridische domein te verlaten en komt het tuchtrecht in beeld, dat eerder ziet op beroepsethiek.'<sup>29</sup>

#### **2.4. Aard van het tuchtrecht**

Deze paragraaf gaat eerst in op het tuchtrecht in het algemeen en verschillende verschijningsvormen van tuchtrecht die te zijn onderscheiden (par. 2.4.1). Vervolgens worden de (keuze voor de) aard van het bancaire tuchtrecht besproken (par. 2.4.2) en de overwegingen om te kiezen voor tuchtrecht dat is gericht op de individuele bankmedewerker (par. 2.4.3).

##### **2.4.1. Soorten tuchtrecht**

Tuchtrecht kan worden gedefinieerd als een stelsel van normen en mechanismen van normhandhaving dat is gericht op het beïnvloeden, beoordelen en – in geval van overtreding van een norm – sanctioneren van handelen van leden van een bepaalde groep of vereniging.<sup>30</sup> Uit de definitie blijkt dat tuchtrecht is gericht op het beïnvloeden en beoordelen van gedragingen van leden van een groep. Daarom wordt ook wel gezegd dat tuchtrecht is gericht op het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening van leden van een bepaalde groep.

Om dat doel te behalen heeft het tuchtrecht zowel een lerende als een corrigerende functie. Het leren wordt gediend doordat de tuchtnorm door het professionele handelen binnen een beroepsgroep aan de hand van tuchtrechtelijke uitspraken wordt verduidelijkt en aangescherpt. Niet alleen de individuele beroepsbeoefenaar leert van zijn tuchtzaak, maar ook de beroepsgroep in het algemeen kan ervan leren. De corrigerende functie is te herkennen aan het uitspreken van oordelen en met het opleggen van tuchtrechtelijke maatregelen kan de ernst van een normschending worden uitgedrukt. Als blijkt dat een lid van de groep niet in staat of niet bereid is om aan de tuchtnorm te voldoen, kan het lid uit de groep worden verwijderd. Hoewel een tuchtprocedure begint met een klacht, is het tuchtrecht geen klachtrecht. Het tuchtrecht bewaakt de kwaliteit van de dienstverlener. Het is dan ook van oudsher niet gericht op het beslechten van geschillen tussen klager en beroepsbeoefenaar of het bieden van rechtsbescherming aan klager.

In de Nederlandse rechtsorde bestaan verschillende soorten tuchtrecht. Van oudsher wordt daarin ten eerste een onderscheid gemaakt tussen wettelijk geregeld tuchtrecht en privaatrechtelijk tuchtrecht. Het privaatrechtelijk tuchtrecht wordt ook wel aangeduid als verenigingstuchtrecht. Dit tuchtrecht is niet gebaseerd op een wettelijke regeling maar op de (privaatrechtelijke) statuten en reglementen van een (beroeps)vereniging. De aanvaarding van dit tuchtrecht is gebaseerd op lidmaatschap van de vereniging.

Bij wettelijk geregeld tuchtrecht worden leden/beroepsbeoefenaars op grond van een wettelijk voorschrift aan het tuchtrecht onderworpen, legt de wet de tuchtnorm vast en voorziet de wettelijke regeling in de inrichting en de organisatie van de tuchtrechtspraak. Binnen het wettelijk geregeld tuchtrecht kan

<sup>27</sup> *Stcrt.* 2012, 26 874, p. 4-5.

<sup>28</sup> Soeharno 2014, p. 246.

<sup>29</sup> Soeharno 2014, p. 247.

<sup>30</sup> Kleiboer & Huls 2001, p. 1.

vervolgens een onderscheid worden gemaakt tussen hiërarchisch en niet-hiërarchisch tuchtrecht. Bij wettelijk, hiërarchisch tuchtrecht gaat het om een vorm van tuchtspraak waarbij het tuchtrecht in handen ligt van een hogergeplaatste functionaris. Dit is terug te zien in het militair tuchtrecht of ambtelijk tuchtrecht. Bij wettelijk, niet-hiërarchisch tuchtrecht gaat het over het tuchtrecht dat op basis van een wettelijke regeling voor vertrouwens- of vrije beroepen geldt of over tuchtrecht voor bedrijfssectoren. Dat laatste wordt ook wel economisch tuchtrecht genoemd en dit gold voor productschappen zoals dat voor Akkerbouw, Pluimvee en Eieren en Vee en Vlees.

Wettelijk, niet-hiërarchisch tuchtrecht is ingevoerd voor onder anderen accountants, advocaten, gerechtsdeurwaarders, notarissen en zorgverleners. Met de goede beroepsuitoefening door beoefenaars van deze beroepen zijn volgens de wetgever zwaarwegende algemene belangen gemoeid die niet op een andere, minder ingrijpende manier kunnen worden gediend dan door introductie van bij wet geregeld tuchtrecht. Deze vorm van tuchtrecht vloeit voort uit artikel 113, tweede lid, Grondwet. De tuchtnorm waaraan de beroepsbeoefenaars moeten voldoen is bij wet vastgesteld. De tuchtnorm kan door de tuchtrechter nader worden ingevuld aan de hand van regelgeving, maar bijvoorbeeld ook aan de hand van *soft law* van de beroepsorganisatie. Het element van een vrijwillige onderwerping aan het tuchtrecht is bij het wettelijk tuchtrecht minder aanwezig: beroepsbeoefenaars die een bepaald beroep willen uitoefenen, de daarbij behorende titel willen gebruiken en eventuele aan leden van de groep voorbehouden handelingen willen verrichten, kunnen dat enkel doen indien ze in het register van beroepsbeoefenaars zijn opgenomen. Aan de registratie worden eisen gesteld, zoals opleidingseisen. Na registratie zijn beroepsbeoefenaars op grond van de wet ook onderworpen aan tuchtrecht. Zij kunnen daardoor in de situatie komen dat zij in een tuchtrechtelijke procedure verantwoording moeten afleggen voor hun eigen handelen en nalaten.

#### **2.4.2. Hybride bankentuchtrecht**

Met de introductie van artikel 3:17c Wft is een publiekrechtelijke verplichting geïntroduceerd voor banken tot het onderwerpen van hun medewerkers aan een tuchtrechtelijke regeling. De minister van Financiën geeft in de toelichting bij de Wijzigingswet 2015 expliciet aan dat er dan ook geen wettelijk geregeld tuchtrecht is ingesteld. Daarmee is artikel 113, tweede lid, Grondwet, waarin is bepaald dat tuchtspraak door de overheid ingesteld bij de wet wordt geregeld, niet van toepassing.<sup>31</sup> De inrichting van tuchtrecht is nadrukkelijk overgelaten aan de sector zelf en privaatrechtelijk georganiseerd.

De gedachte achter het privaatrechtelijk organiseren van het tuchtrecht was dat het primair aan de banken zelf was om het vertrouwen terug te winnen. Het kabinet onderschreef het belang van tuchtrecht en benadrukte dat tuchtrecht zich bij uitstek binnen een groep zelf ontwikkelt: 'Essentieel onderdeel van tuchtrecht is immers een gemeenschappelijk normenkader en systeem dat uit de groep zelf komt en door die groep wordt gedragen.'<sup>32</sup> De sector zou als geen ander inzicht hebben 'in de verschillende modaliteiten binnen de sector, (ongeschreven) sectorspecifieke en functiespecifieke normen, waarden en standaarden die (behoren te) gelden'.<sup>33</sup> Ook werd door aan te sluiten bij het initiatief uit de sector zelf 'de betrokkenheid van de banken en de medewerkers die aan het tuchtrechtstelsel worden onderworpen bevorderd en daarmee de effectiviteit van het stelsel als geheel'.<sup>34</sup> Mede op verzoek van de NVB heeft de minister van Financiën voorgesteld deelname aan een tuchtrechtelijke regeling verplicht te stellen. Zo zou de regeling, 'ook voor een enkele wellicht wat minder welwillende bank', effectief kunnen zijn en zou het zelfregulerend vermogen van de bancaire sector worden ondersteund.<sup>35</sup> Tijdens een wetgevingsoverleg

<sup>31</sup> Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 6.

<sup>32</sup> Kamerstukken II 2012/13, 32 013, 35, p. 19.

<sup>33</sup> Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 5.

<sup>34</sup> Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 5.

<sup>35</sup> Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 5.

heeft de minister opgemerkt dat om een aantal praktische redenen is gevraagd om een wettelijke verplichting:

‘Ten eerste gebeurde dit omdat het dan voor iedereen geldt. Ten tweede is er dan straks één kader waardoor niet per bank of per subsector andere kaders en andere normen zouden gaan gelden. (...) Ten derde gaat het dan op één moment in. Ik vind dat valide argumenten omdat ik ervan overtuigd ben dat de kracht, de uitstraling en de betekenis van het tuchtrecht natuurlijk veel groter worden als er gewoon één tuchtrecht is.’<sup>36</sup>

Het kabinet heeft het echter niet nodig of wenselijk geacht de inrichting van het tuchtrecht zelf bij wet te regelen. ‘Oplegging van wettelijk tuchtrecht zou – mede gegeven de omvang en diversiteit van de financiële sector – dit proces [de ontwikkeling van een gemeenschappelijk normenkader] doorkruisen en het benodigd draagvlak ondermijnen en daarmee afbreuk doen aan de effectiviteit hiervan.’<sup>37</sup> Bovendien zouden de administratieve lasten van wettelijk geregeld tuchtrecht zeer omvangrijk zijn.<sup>38</sup>

De Afdeling advisering van de Raad van State (de Raad van State) is kritisch geweest over de motivering van de noodzaak van een wettelijke verplichting tot het hebben van een tuchtrechtelijke regeling. De Raad van State heeft er ten eerste op gewezen dat de bancaire sector zelf de invoering van het tuchtrecht al ter hand had genomen en dat binnen de bancaire sector een groot draagvlak bestond voor de introductie van privaatrechtelijk tuchtrecht. Ten tweede zou voor het uitoefenen van adequaat toezicht geen regeling vereist en wenselijk zijn. De verplichting tot een tuchtregeling is opgenomen in deel 3 van de Wft (prudentieel toezicht), waar DNB toezicht op houdt. De Raad van State heeft aangegeven dat banken op grond van artikel 3:10 Wft al de plicht hebben adequaat beleid te voeren dat een integere uitoefening van het bedrijf waarborgt.<sup>39</sup> Als een bank in dat kader mede een privaatrechtelijk te handhaven tuchtrecht invoert, kan DNB toezicht uitoefenen op de inhoud en wijze waarop dat tuchtrecht is vormgegeven, in het licht van het integriteitstoezicht. Er was volgens de Raad van State geen lacune in het toezicht als het voorgestelde artikel 3:17c Wft zou ontbreken.<sup>40</sup>

De minister legde de kritiek van de Raad van State op dit onderdeel naast zich neer. Volgens de minister en de sector zelf zou het wenselijk zijn dat het initiatief van de sector voor een tuchtrechtelijke regeling werd ondersteund door wetgeving.<sup>41</sup>

### **2.4.3. Tuchtrecht gericht op het individu**

Het tuchtrecht dat in artikel 3:17c Wft is geïntroduceerd richt zich op de individuele bankmedewerker en niet op de financiële onderneming.<sup>42</sup> Op deze keuze is in de literatuur kritisch gereageerd.<sup>43</sup> Over de overwegingen om het tuchtrecht op individuele medewerkers te richten in plaats van op de organisatie is in de Kamerstukken weinig terug te vinden. Wel zijn naar aanleiding van enkele berichten in de media<sup>44</sup> door een Kamerlid – na inwerkingtreding van de wet – vragen gesteld aan de minister over de werking

<sup>36</sup> *Kamerstukken II 2014/15*, 33 918, 14, p. 13.

<sup>37</sup> *Kamerstukken II 2012/13*, 32 013, 35, p. 19.

<sup>38</sup> *Kamerstukken II 2012/13*, 32 013, 35, p. 19.

<sup>39</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 11, p. 5.

<sup>40</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 11, p. 4-5.

<sup>41</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 11, p. 5-6.

<sup>42</sup> Hierbij wordt opgemerkt dat de normadressaat van artikel 3:17c Wft wel de financiële onderneming is.

<sup>43</sup> Zie o.a. Crul 2015, Caria 2016; Soeharno 2020a en 2020b.

<sup>44</sup> <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/consumenten-vangen-bot-bij-tuchtrecht-banken>; [www.nporadio1.nl/spraakmakers/onderwerpen/497797-rob-van-eijbergen-over-integriteit-in-relatie-tot-het-bancaire-tuchtrecht](http://www.nporadio1.nl/spraakmakers/onderwerpen/497797-rob-van-eijbergen-over-integriteit-in-relatie-tot-het-bancaire-tuchtrecht).



van het tuchtrecht.<sup>45</sup> De minister werd onder meer bevraagd over de suggestie om een bank als organisatie tuchtrechtelijk te kunnen aanklagen. Volgens de minister zijn voor het aanspreken van de bank voldoende andere mogelijkheden. De minister wijst daarbij op het banktoezicht door DNB en de AFM, dat zich ook richt op gedrag en cultuur. ‘Ook het civiele recht biedt mogelijkheden voor consumenten jegens een bank.’<sup>46</sup> Er was volgens de minister dan ook geen aanleiding – en het zou ook zeer afwijken van andere tuchtrechtelijke stelsels, zoals het medisch tuchtrecht – om banken als organisaties te onderwerpen aan het tuchtrecht.<sup>47</sup>

Een andere reden waarom de minister tuchtrecht gericht op het individu passend acht is terug te vinden in Kamerstukken met betrekking tot het wettelijk verankeren van tuchtrecht in de verzekeringssector.<sup>48</sup> Daarin geeft de minister aan dat bij banken bankmedewerkers meer (en intensiever) klantcontact hebben (dan bij verzekeraars), ‘zoals bij het geven van advies en bij bijzonder beheer, hetgeen een op individuele leest geschoeid tuchtrecht zou rechtvaardigen’.<sup>49</sup>

### **2.5. Reikwijdte van het tuchtrecht**

In artikel 3:17c Wft is bepaald dat banken zorg dienen te dragen voor een tuchtrechtelijke regeling die integriteits- en zorgvuldigheidsnormen voor – kortgezegd – alle bankmedewerkers waarborgt. Met de Wijzigingswet 2015 is de reikwijdte van de eed of belofte en het daaraan gekoppelde tuchtrecht verbreed van beleidsbepalers en commissarissen naar alle bankmedewerkers. In de eerste instantie was het voorstel van de Wijzigingswet 2015 dat medewerkers die het risicoprofiel van de onderneming (kunnen) beïnvloeden en medewerkers die zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten de eed of belofte moesten afleggen.<sup>50</sup>

De minister van Financiën heeft toegelicht waarom het van belang was dat niet alleen het hogere management een eed of belofte aflegt en naleeft, maar dat ook andere medewerkers binnen de organisatie dit doen: ‘Ook medewerkers op werkvloerniveau moeten zich immers ten volle bewust zijn van de gedragsregels die hen persoonlijk aangaan en ervan doordrongen zijn dat werken in de financiële sector maatschappelijke verantwoordelijkheid met zich brengt; een zodanige maatschappelijke verantwoordelijkheid dat je daarvoor een eed of belofte moet afleggen.’<sup>51</sup> Op verzoek van de NVB is de reikwijdte later (met de derde nota van wijziging) uitgebreid naar alle medewerkers.<sup>52</sup> De minister heeft verklaard dat de eed of belofte en het tuchtrecht een duidelijke samenhang vertonen: ‘[B]eide instrumenten beogen dezelfde integriteits- en zorgvuldigheidsnormen te borgen en strekken ertoe de integriteit van medewerkers, waar nodig, te verbeteren.’ De reikwijdte van de bankierseed zou dan ook in lijn worden gebracht met de reikwijdte van het tuchtrecht.<sup>53</sup>

De Raad van State heeft ook ten aanzien van de uitbreiding van de reikwijdte een aantal kritische kanttekeningen geplaatst. Zo was het volgens de Raad van State de vraag of, gelet op de verschillende aard van de eed of belofte en het tuchtrecht, de band zo duidelijk was als werd gesteld. De onderwerping van de

—  
<sup>45</sup> Zie <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/consumenten-vangen-bot-bij-tuchtrecht-banken>.

<sup>46</sup> *Aanhangsel Handelingen II* 2017/18, 2286, p. 2.

<sup>47</sup> *Aanhangsel Handelingen II* 2017/18, 2286, p. 2; *Aanhangsel Handelingen II* 2018/19, 2678, p. 2.

<sup>48</sup> Van het wettelijk verankeren van tuchtrecht voor verzekeraars is afgezien naar aanleiding van een kritisch advies van de Raad van State over de noodzaak en proportionaliteit van het voorstel.

<sup>49</sup> *Aanhangsel Handelingen II* 2020/21, 4012, p. 4; *Kamerstukken II* 2023/24, 36442, 4, p. 6.

<sup>50</sup> *Kamerstukken II* 2013/14, 33 918, 3, p. 6.

<sup>51</sup> *Kamerstukken II* 2013/14, 33 918, 11, p. 7.

<sup>52</sup> *Kamerstukken II* 2013/14, 33 918, 10, p. 4-6. Vergelijk met de doelgroep van het in 2024 in België geïntroduceerde tuchtrecht, zie par. 6.3.

<sup>53</sup> *Kamerstukken II* 2013/14, 33 918, 10, p. 6.

medewerker aan integriteits- en zorgvuldigheidsnormen die ook feitelijk worden gehandhaafd zou verschillen van het afleggen van een eed of belofte, waaraan een symbolische waarde wordt toegekend. Daarbij heeft de Raad van State aangegeven dat door de uitbreiding met een zó grote en heterogene groep van personen die werkzaam zijn bij een bank de betekenis ervan kan verminderen. Het afleggen van de eed of belofte zou al snel kunnen verworden tot een dagelijkse routine. De Raad van State heeft gemeend dat het belangrijker is dat de naleving van integriteits- en zorgvuldigheidsnormen uit het gedrag van die medewerker blijkt en dat deze naleving zo nodig wordt gehandhaafd. Dat zou niet worden bevorderd door een routinematige eed of belofte.<sup>54</sup>

De minister van Financiën heeft onderschreven dat terughoudendheid moest worden betracht met de introductie van een verplichte eed of belofte.<sup>55</sup> Ook eerder had de minister aangegeven dat de groep die de wettelijke eed of belofte aflegt niet te groot zou moeten zijn maar wel de kern van hen die het ‘ethisch gehalte van de sector bepalen dan wel voor de consument de ethische personificatie van de onderneming vormen’, moest vertegenwoordigen.<sup>56</sup> Toch is het kabinet bij het standpunt gebleven dat een eed of belofte voor medewerkers van financiële instellingen passend was. De voornaamste reden hiervoor was dat de bancaire sector volgens het kabinet zelf het initiatief had genomen om een eed of belofte in te voeren voor *alle* bankmedewerkers en had verzocht om dit initiatief met wetgeving te ondersteunen. Doordat de wens voor verbreding van de reikwijdte uit de sector zelf kwam, zou dit ook niet nadelig zijn voor de effectiviteit ervan.<sup>57</sup>

Molkenboer geeft nog een verklaring voor het feit dat destijds geen wettelijke verplichting om een tuchtregeling voor verzekeraars in te richten is ingesteld. Verzekeraars kenden tijdens de wetgevingsinitiatieven al decennia goed werkend verenigingstucht recht op ondernemingsniveau. Dit verenigingstucht recht heeft volgens Molkenboer voor verzekeraars ‘gefunctioneerd als stootkussen waarmee de druk om een wettelijke verplichting om een tuchtrechtelijke regeling in te richten is geabsorbeerd. Banken beschikten niet over een dergelijk instituut en stonden dus meer “in de wind”.<sup>58</sup> Ook in de beleggingssector bestond sinds 1999 al een vorm van tuchtrecht dat werd uitgevoerd door DSI. Dit tuchtrecht richt(te) zich op individuen. Ten tijde van de behandeling van het voorstel voor de Wijzigingswet 2015 gaf de minister aan dat het DSI-tuchtrecht aanzien genoot in de (effecten)branche.<sup>59</sup> Het goed werkende DSI-tuchtrecht zou, net als het tuchtrecht voor verzekeraars, dus als ‘stootkussen’ hebben gefunctioneerd.<sup>60</sup>

## **2.6. Rol van DNB en de AFM**

DNB en de AFM houden toezicht op de financiële sector. DNB is verantwoordelijk voor het prudentieel toezicht (deel 3 van de Wft). Prudentieel toezicht is gericht op de soliditeit van financiële ondernemingen en de stabiliteit van het financiële stelsel.<sup>61</sup> De AFM houdt toezicht op het gedrag van financiële instellingen (deel 4 van de Wft). Bij beide toezichtsvormen staat de onderneming, in dit geval de bank, centraal.

De verplichting een tuchtregeling vast te stellen is opgenomen in deel 3 van de Wft (prudentieel toezicht). Toezicht op de naleving van de verplichte eed of belofte en de tuchtrechtelijke regeling ligt daarom bij

<sup>54</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 11, p. 7.

<sup>55</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 11, p. 7.

<sup>56</sup> Kabinetsvisie Nederlandse bankensector, 23 augustus 2013, p. 18.

<sup>57</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 11, p. 8.

<sup>58</sup> Molkenboer 2020, p. 133.

<sup>59</sup> *Aanhangsel Handelingen II 2015/16*, 3475, p. 5.

<sup>60</sup> Zie ook voetnoot 29 in *Kamerstukken II 2012/13*, 32 013, 35, p. 19.

<sup>61</sup> Art. 1:24 eerste lid Wft.

DNB. In de toelichting op de Wijzigingswet 2015 legt de minister van Financiën uit dat DNB er op toeziet dat een bank ervoor zorgt dat haar medewerkers daadwerkelijk zijn onderworpen aan een tuchtrechtelijke regeling en dat de tuchtrechtelijke regeling voldoet aan de wettelijke eisen.<sup>62</sup>

DNB beschikt over verschillende bevoegdheden om naleving van het tuchtrecht door banken te onderzoeken. DNB kan bijvoorbeeld inzage in of kopieën van gegevens uit de administratie van banken vorderen.<sup>63</sup> Het zou kunnen gaan om overzichten van medewerkers die (nog) een tuchtrechtverklaring moeten afleggen.<sup>64</sup> Daarnaast kan DNB ook losse gegevens opvragen en concrete vragen aan een bank en betrokkenen stellen ingevolge de algemene bevoegdheid om inlichtingen te vorderen.<sup>65</sup> DNB zou bijvoorbeeld kunnen navragen welke kwesties er met betrekking tot haar bankmedewerkers hebben gespeeld, wat daarover is gemeld bij de Tuchtcommissie en welke maatregelen er door de Tuchtcommissie zijn opgelegd.<sup>66</sup> Als DNB van oordeel is dat een bank medewerkers niet of onvoldoende onderwerpt aan het tuchtrecht, kan zij handhavend optreden. Handhavend optreden kan onder meer worden gedaan door het geven van een aanwijzing aan de onderneming tot het indienen van een klacht of het neerleggen van een signaal bij de tuchtrechtelijke instantie.<sup>67</sup> In ernstigere gevallen kan DNB ook aan de bank een last onder dwangsom of een bestuurlijke boete opleggen.<sup>68</sup>

### **2.6.1. Meldingen door banken**

In beginsel kan eenieder een melding doen bij de STB. Banken dienen, bij (een vermoeden van) laakbaar handelen in ieder geval melding te doen.<sup>69</sup> In het geval banken hier niet of onvoldoende toe overgaan is er volgens de wetgever geen sprake van *daadwerkelijke* ‘onderwerping’ in de zin van artikel 3:17c Wft.<sup>70</sup> Indien hier geen sprake van is, kan de toezichthouder – DNB – handhavend optreden.<sup>71</sup>

De invulling en de organisatie van het tuchtrecht vallen verder buiten het toezicht van DNB en zijn aan de banken(sector) zelf. In de toelichting op de derde nota van wijziging geeft de minister aan dat – mede gelet op de aard en het karakter van tuchtrecht – verdere invulling en organisatie aan de sector zelf is overgelaten en het niet de bedoeling is dat de toezichthouder op de stoel van de tuchtrechtelijke instantie gaat zitten.<sup>72</sup>

De AFM ziet als gedragstoezichthouder onder meer toe op een zorgvuldige behandeling van klanten en een adequate informatievoorziening door de bank. De minister gaf in de toelichting op de derde nota van wijziging aan dat de AFM door haar gedragstoezicht op de onderneming bij uitstek zicht heeft op eventueel concreet laakbaar handelen jegens klanten of integriteitsschendingen. Het lag volgens de minister voor de hand dat de AFM dergelijke signalen zou delen met DNB. Daarin werd dan ook een belangrijke rol voor de AFM gezien.<sup>73</sup> De AFM en DNB zijn, door het ontbreken van een wettelijke grondslag, niet bevoegd tot het aandragen van zaken bij de tuchtrechtelijke instantie.<sup>74</sup>

—  
<sup>62</sup> *Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 9 en 10.*

<sup>63</sup> Art. 5:17 Algemene wet bestuursrecht (Awb).

<sup>64</sup> Peek & Marić 2015, p. 297.

<sup>65</sup> Art. 5:16 Awb.

<sup>66</sup> Peek & Marić 2015, p. 297.

<sup>67</sup> *Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 9.*

<sup>68</sup> Art. 1:75 en 1:79 Wft.

<sup>69</sup> *Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 9.*

<sup>70</sup> *Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 9.*

<sup>71</sup> *Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 9.*

<sup>72</sup> *Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 10.*

<sup>73</sup> *Kamerstukken II 2013/14, 33 918, 10, p. 10.*

<sup>74</sup> *Kamerstukken II 2013/14 33 918, 11, p. 8.*

## **2.7. Tuchtrechtelijke instantie**

De toepassing en uitvoering van de tuchtrechtelijke regeling zijn opgedragen aan een onafhankelijke en deskundige externe instantie.<sup>75</sup> Het idee was dat de tuchtrechtelijke instantie met de toetsing van concreet gedrag van leden van de beroepsgroep normovertreding zichtbaar kon maken en indien nodig maatregelen kon opleggen. De minister van Financiën achtte het van belang dat de tuchtrechtelijke instantie bij sanctionering rekening zou houden met eventuele samenloop met andere sancties, bijvoorbeeld door het matigen van een boete.<sup>76</sup>

De minister van Financiën heeft benadrukt dat een tuchtrechtelijke regeling staat of valt met een onafhankelijke en deskundige tuchtrechtelijke instantie. Dit is van belang voor 'het vertrouwen van de consument en de samenleving in den brede in het (reinigende vermogen van het) tuchtrecht en daarmee in de banken'.<sup>77</sup> Ook was dit van belang voor de degenen tegen wie een klacht zou worden ingediend: '[Z]ij moeten er op kunnen vertrouwen dat sectorspecifieke kennis aanwezig is zodat hun handelen of nalaten adequaat kan worden beoordeeld volgens de normen en waarden die in de bancaire sector (behoren te) gelden.'<sup>78</sup>

## **2.8. Eisen aan de tuchtrechtelijke regeling**

De wetgever stelt in artikel 3:17c tweede lid, Wft een tweetal eisen aan de tuchtrechtelijke regeling. Ten eerste is bepaald dat de omvang van de groep van natuurlijke personen waarop de regeling van toepassing is, van voldoende betekenis dient te zijn. Te veel versnippering van tuchtrechtelijke regelingen werd onwenselijk geacht. Versnippering zou afdoen aan de duidelijkheid voor de consument of aan de eenheid van uitspraken. Voor het beoordelen of sprake is van voldoende betekenis van de groep, zijn in ieder geval de omvang en structuur van de markt waarop de tuchtrechtelijke regeling betrekking heeft van belang.

Ten tweede is bepaald dat de tuchtrechtelijke regeling moet voorzien in adequate waarborgen voor een behoorlijke procesgang. Het gaat daarbij onder meer om beginselen van een behoorlijke tuchtprocedure, waaronder het verdedigingsbeginsel, recht op hoor en wederhoor, redelijke termijnen en het bestaan van een beroepsmogelijkheid.<sup>79</sup>

Ten slotte is in het derde lid bepaald dat bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aanvullende regels kunnen worden gesteld aan een tuchtrechtelijke regeling (bijvoorbeeld over de onafhankelijkheid van de instantie en de kennis van de leden).<sup>80</sup> Tot op heden heeft de minister geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. De minister heeft eerder aangegeven dat om tuchtrecht te implementeren een normenkader nodig is om aan te toetsen, maar dat hij de uitwerking van het normenkader nadrukkelijk aan de sector heeft overgelaten.<sup>81</sup>

## **2.9. Samenvatting**

De tuchtrechtelijke regeling voor bankmedewerkers was een reactie op de financiële crisis. Het vertrouwen van consumenten in financiële instellingen, waaronder banken, was na de financiële crisis geschaad.<sup>82</sup> Verschillende maatregelen, waaronder de eed of belofte en het bankentuchtrecht, moesten dit

—  
<sup>75</sup> Art. 3:17c Wft.

<sup>76</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 6.

<sup>77</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 10.

<sup>78</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 10.

<sup>79</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 10-11.

<sup>80</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 11.

<sup>81</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 14, p. 13.

<sup>82</sup> Adviescommissie Toekomst Banken 2009, p. 7 en *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 4.

vertrouwen herstellen. Een breed gedeelde opvatting was dat daarvoor een cultuuromslag moest plaatsvinden in de bankensector; de sector zou weer integer moeten worden.<sup>83</sup> Om deze doelen te bereiken werd voor – kort gezegd – alle bankmedewerkers de bankierseed ingevoerd. Medewerkers op de werkvloer moesten zich ten volle bewust zijn van de gedragsregels en de gedragsnormen onderschrijven. De bankierseed werd hiervoor als krachtig instrument gezien.<sup>84</sup> Dat de bankierseed zou moeten bijdragen aan het herstel van vertrouwen en het integer handelen blijkt ook uit de tekst van de eed zelf, waarin onder andere staat: ‘dat ik mijn functie integer en zorgvuldig zal uitoefenen’ en ‘dat ik mij zal inspannen om het vertrouwen in de financiële sector te behouden en bevorderen’.

Tijdens de parlementaire behandeling van de Wijzigingswet 2013 ontstonden bij Kamerleden vragen over het ontbreken van een sanctioneringssysteem bij het overtreden van de bankierseed. De NVB nam vervolgens het initiatief tot het inrichten van een tuchtrechtelijke regeling, mogelijk aangejaagd door de eerdere Kamervragen hierover.<sup>85</sup> Ook de regering zag – zoals aangegeven in het regeerakkoord van kabinet-Rutte II – het belang van sanctionering in. Al snel bleek tuchtrecht, omdat daarbij bij het zelfregulerend vermogen van de sector werd aangesloten, de aangewezen vorm en werd op verzoek van de NVB een wettelijke verplichting vastgelegd om medewerkers aan tuchtrecht te onderwerpen. In die zin lijkt het tuchtrecht dus met name te zijn opgericht ter sanctionering van de bankierseed. Dit sluit ook aan bij het doel van het tuchtrecht zoals de minister van Financiën het zelf omschrijft, namelijk om:

‘(...) de kwaliteit en integriteit van de uitoefening van werkzaamheden te bewaken en de interne orde en discipline (tucht) binnen een groep te handhaven. Tuchtrecht is primair gericht op de beoordeling van de vraag of een individu de voor de groep geldende normen en regels heeft nageleefd. Sanctionering van overtreding van die normen vormt een wezenlijk onderdeel van het tuchtrecht.’<sup>86</sup>

Vervolgens gaat de minister verder met:

‘De tuchtrechtelijke instantie kan met de toetsing van het concrete gedrag van groepsleden normovertredingen zichtbaar maken voor personen binnen en buiten de groep en indien nodig maatregelen opleggen. Tuchtrechtelijke uitspraken hebben een afschrikwekkende werking, maar bevorderen bovenal ook de ethiek en de ontwikkeling van professionele waarden, normen en standaarden binnen een groep. Medewerkers worden zich hierdoor zelf meer bewust van de normen en waarden die in de sector (behoren te) gelden.’<sup>87</sup>

Uit het voorgaande blijkt dat de minister voor ogen had dat het tuchtrecht een preventieve/lerende werking zou hebben. Bankmedewerkers zouden zich door het tuchtrecht meer integer moeten gaan gedragen, wat vervolgens zou bijdragen aan een integere bankensector en het herstel van vertrouwen in de sector. Zowel de bankierseed als het tuchtrecht strekt er volgens de minister dus toe de integriteit van medewerkers, waar nodig, te verbeteren.<sup>88</sup> In figuur 2.1 is op basis van de beleidsreconstructie een doelboom weergegeven.

—  
<sup>83</sup> Soeharno 2020b, p. 33; *Kamerstukken II 2009/10*, 32 013, 3, p. 11; *Kamerstukken II 2012/13*, 32 013, 35, p. 18-19; NVB 2013, p. 16.

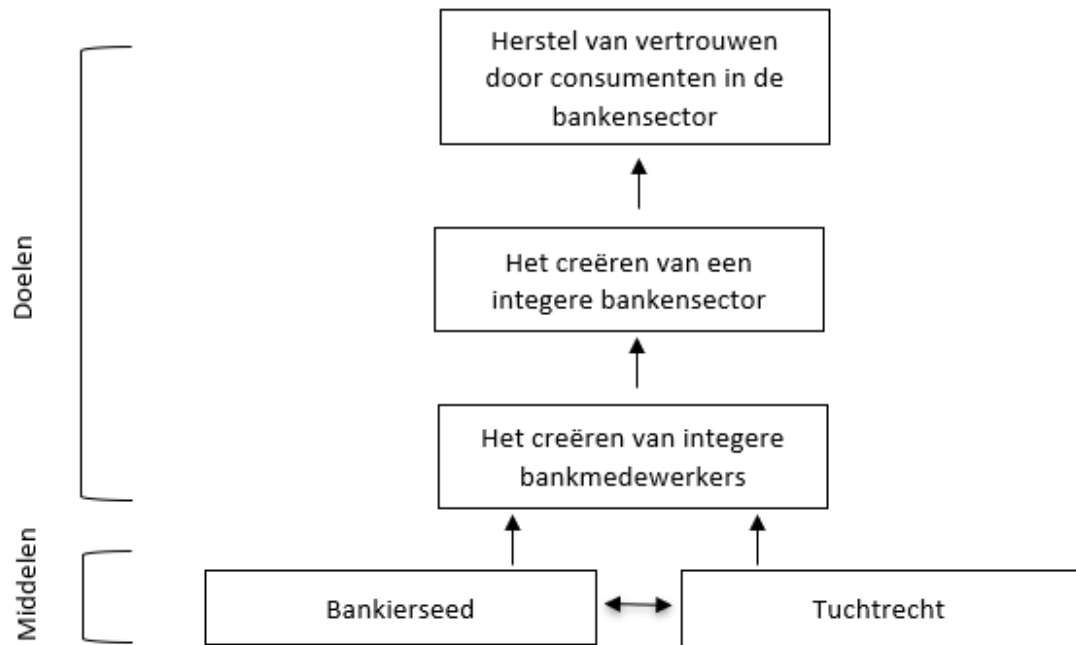
<sup>84</sup> *Kamerstukken II 2012/13*, 32 013, 35, p.19.

<sup>85</sup> *Kamerstukken II 2014/15*, 33 918, 14, p. 15; *Kamerstukken II 2012/13*, 33 235, 12, p.9.

<sup>86</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p.5.

<sup>87</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p.5.

<sup>88</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p.6.



Figuur 2.1: doelboom

## 3. Inrichting van het tuchtrecht

### 3.1. Inleiding

De Stichting Tucht recht Banken draagt in opdracht van de NVB zorg voor de inrichting en uitvoering van het bankentuchtrecht. In het Tucht recht reglement is de procedure uitgewerkt. Klachten worden in eerste aanleg behandeld door de Tucht commissie en in beroep door de Commissie van Beroep.

Paragraaf 3.2 gaat eerst in op de meldingsprocedure. Paragraaf 3.3 bespreekt (de samenstelling van) de Tucht commissie die klachten in eerste aanleg en de tuchtprocedure van klachten in eerste aanleg. Paragraaf 3.4 licht (de procedure bij) de Commissie van Beroep toe. Ten slotte wordt in paragraaf 3.5 een toelichting gegeven op het tucht rechtelijk register.

### 3.2. De meldingsprocedure

#### 3.2.1. De Algemeen directeur als poortwachter

Zoals in het vorige hoofdstuk naar voren kwam kan in beginsel eenieder een melding doen bij de STB. Een melding moet een voldoende nauwkeurige aanduiding van de identiteitsgegevens van de (beëdigde) bankmedewerker bevatten en een onderbouwing van de stelling dat de gedraging in strijd zou zijn met de Gedragsregels bancaire sector (Gedragsregels).<sup>89</sup> De Algemeen directeur van de STB bevestigt de ontvangst van de melding schriftelijk aan de melder. De bevestiging bevat ook de mededeling dat de Algemeen directeur de melder binnen vier weken zal berichten of de klacht wordt voorgelegd aan de Tucht commissie.<sup>90</sup> De Algemeen directeur beslist of hij naar aanleiding van de melding een klacht aan de Tucht commissie voorlegt, dan wel of de Algemeen directeur deze termijn gemotiveerd verlengt.<sup>91</sup> Hij kan ook zelfstandig onderzoek instellen en op basis daarvan een klacht indienen.<sup>92</sup>

De Algemeen directeur vervult een centrale rol in de tuchtprocedure. Zijn taken en bevoegdheden zijn uitgewerkt in het *Tucht reglement Bancaire Sector*. Zoals gezegd is de Algemeen directeur belast met de afhandeling van de meldingen en kan hij naar aanleiding van zelfstandig onderzoek zelf klachten indienen. Ter uitvoering van die taken komen hem bevoegdheden toe, zoals het inwinnen van inlichtingen en informatie om een melding te onderzoeken, het aanbieden van een schikking of het treffen van een sepot. De volgende paragrafen gaan verder in op de taken en bevoegdheden van de Algemeen directeur. In het Tucht reglement zijn geen bepalingen opgenomen met betrekking tot de benoemingsprocedure of -duur van de Algemeen directeur.

#### 3.2.2. Afhandeling van meldingen

De afhandeling van meldingen vindt plaats in drie stappen: de afwijzingsweging, het onderzoeken van de melding en het beslissen over indiening van een klacht. In de afwijzingsweging wordt betrokken of de melding aan de minimale voorwaarden van artikel 2.1.1 en 2.1.3.2 Tucht recht reglement voldoet, voldoende is onderbouwd en onder de reikwijdte van het tucht recht valt.<sup>93</sup> Daarnaast wordt in de afwijzingsweging betrokken of een van de omstandigheden genoemd in artikel 2.2.4 Tucht recht reglement aanleiding vormt om de melding af te wijzen. Dit geldt volgens het vervolgingsbeleid met name voor de omstandigheid dat tussen de gedraging waarover de klacht gaat en de melding meer dan vijf jaar is verstreken.<sup>94</sup>

<sup>89</sup> Art. 2.1.1 Tucht recht reglement.

<sup>90</sup> Art. 2.1.2 Tucht recht reglement.

<sup>91</sup> Art. 2.2.1 Tucht recht reglement.

<sup>92</sup> Art. 2.2.2 Tucht recht reglement.

<sup>93</sup> Zie [www.tucht rechtbanken.nl/procesdiagram/](http://www.tucht rechtbanken.nl/procesdiagram/).

<sup>94</sup> Art. 2.2.4 Tucht recht reglement, de Beleidsnota klachten, p. 1 en het Vervolgingsbeleid Tucht recht Banken, p. 1.

De afwijzingsweging eindigt in de beslissing om de klacht af te wijzen of inhoudelijk te onderzoeken. Deze beslissing wordt genomen door de Algemeen directeur. In geval van afwijzing heeft de melder op grond van artikel 3.1.1 Tuchtreglement de mogelijkheid om binnen veertien dagen herziening te vragen aan de voorzitter van de Tuchtcommissie. Diezelfde mogelijkheid heeft de melder op grond van deze bepaling als de Algemeen directeur na inhoudelijk onderzoek besluit geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie.

### **3.2.3. Inwinnen van informatie**

Als de Algemeen directeur een inhoudelijk onderzoek instelt naar een melding, omdat die voldoet aan de indienings- en onderzoeksvereisten,<sup>95</sup> stelt hij ook de beëdigde op wie de melding betrekking heeft en de betrokken bank op de hoogte. De Algemeen directeur kan ook inlichtingen en informatie inwinnen bij beëdigden of banken.<sup>96</sup> Hij kan zich bij de uitoefening van zijn bevoegdheden laten bijstaan door deskundigen.<sup>97</sup>

De beëdigde naar wie de Algemeen directeur onderzoek doet is verplicht alle medewerking te verlenen die de Algemeen directeur, en in een later stadium eventueel de Tuchtcommissie of de Commissie van Beroep in dat opzicht van diegene verlangt.<sup>98</sup>

Een bank is verplicht de door de Algemeen directeur gevraagde inlichtingen en informatie te verstrekken. Als een bank van oordeel is dat van haar in redelijkheid niet kan worden gevraagd dat bepaalde informatie of inlichtingen worden verstrekt, stelt zij de Algemeen directeur daarvan gemotiveerd in kennis en kan de bank daarover met de Algemeen directeur overleggen.<sup>99</sup>

De beëdigde krijgt de gelegenheid schriftelijk op de melding en de processtukken te reageren. Ook vindt dan in de meeste gevallen een gesprek plaats tussen de beëdigde en het bureau van de Algemeen directeur.

### **3.2.4. Beslissing: sepot, aanbieden schikking, klacht**

Na afronding van het inhoudelijke onderzoek, beslist de Algemeen directeur of de melding eindigt met een sepot, het voorstellen van een schikking of het voorleggen van een klacht bij de Tuchtcommissie. Sinds juli 2023 is het vervolgingsbeleid van de Algemeen directeur gecodificeerd en gepubliceerd op de website.<sup>100</sup> Per april 2024 is de *Notitie vervolgingsbeleid* vervangen door de *Beleidsnota klachten*.<sup>101</sup> De documenten werden resp. worden in deze besluitvorming gebruikt als hulpmiddel. De Beleidsnota bevat enerzijds algemene uitgangspunten om te kiezen voor een van de drie afdoeningswijzen en anderzijds een indeling van (de meest voorkomende) meldingen op inhoudelijke categorie. De inhoudelijke categorieën zijn ontvreemding en fraude, belangenverstrengeling, het schenden of afwijken van *policies*, het ongeoorloofd bekijken van rekeninggegevens (rekeninggluren), het buiten de bank of de beveiligde omgeving van de bank brengen van gegevens uit het banksysteem en het gebruik van middelen van de bank voor privébelang of het belang van privérelaties.<sup>102</sup> Voor iedere categorie zijn een uitgangspunt voor vervolgingswijze en uitzonderingen geformuleerd en zijn een vertrekpunt voor een voorgestelde maatregel

<sup>95</sup> Art. 2.1.1 en 2.1.3.2 Tuchtreglement.

<sup>96</sup> Art. 8.2.1 Tuchtreglement.

<sup>97</sup> Art. 8.2.3 Tuchtreglement.

<sup>98</sup> Art. 8.2.2.1 Tuchtreglement.

<sup>99</sup> Art. 8.2.2.2 Tuchtreglement.

<sup>100</sup> Algemeen directeur, *Notitie Vervolgingsbeleid Tuchtreglement Banken*, juli 2023.

<sup>101</sup> Algemeen directeur, *Beleidsnota klachten*, april 2024.

<sup>102</sup> Beleidsnota klachten, april 2024, p. 2



en verzwaren of verzachtende wegingsfactoren gegeven. Zo vindt vervolging in beginsel steeds plaats als sprake is van ontvreemding, fraude of belangenverstrengeling. Daarentegen wordt in het geval van gebruik van middelen van de bank voor privébelang of het belang van privérelaties het indienen van een tuchtklacht in de meeste gevallen ‘overdreven’ geacht, zodat een schikking of sepot in die situaties meer voor de hand ligt.<sup>103</sup>

De Algemeen directeur legt geen klacht aan de Tuchtcommissie voor als de gestelde schending van de Gedragsregels onvoldoende ernstig is. Er moet rekening worden gehouden met factoren zoals de aard en frequentie van de schending van die Gedragsregels, de op de beëdigde rustende verantwoordelijkheden en de mate van verwijtbaarheid.<sup>104</sup> Hij kan daarnaast om andere redenen beslissen geen klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen. Dit is bijvoorbeeld het geval als kan worden doorverwezen naar een geschillenprocedure, de gedraging lang voor het indienen van een melding plaatsvond of de melding al onderdeel is van de interne klacht- of onderzoeksprocedures van de bank.<sup>105</sup> De Algemeen directeur doet van zijn beslissing om al dan niet een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen schriftelijk mededeling aan de beëdigde, de betrokken bank en de melder.<sup>106</sup>

Alleen als de Algemeen directeur van oordeel is dat hij grond heeft om een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen, is hij bevoegd een minnelijke schikking aan de beëdigde voor te stellen. Het voorstellen van een schikking kan ook plaatsvinden naar aanleiding van zelfstandig onderzoek van de Algemeen directeur. Het gaat bij uitstek om zaken die weliswaar ernstig genoeg zijn voor een klacht bij de Tuchtcommissie, maar waarbij de Algemeen directeur een schikking ‘meer proportioneel’ acht.<sup>107</sup>

De schikking moet schriftelijk worden vastgelegd.<sup>108</sup> Een minnelijke schikking kan een verplicht te volgen opleiding of een boete van maximaal € 25.000, zijn, al neemt de Beleidsnota een bedrag van tussen de € 100 en € 1.000 als uitgangspunt. Als een hogere boete noodzakelijk wordt geacht, kan dat een indicatie zijn dat de zaak toch te zwaar is om middels een schikking af te doen. Een beroepsverbod kan dus niet via een minnelijke schikking worden opgelegd, maar alleen door de Tuchtcommissie of de Commissie van Beroep.

### **3.2.5. Herzieningsprocedure**

In het geval de Algemeen directeur beslist de melding niet voor te leggen aan de Tuchtcommissie, kan de melder binnen veertien dagen vragen om herziening bij de voorzitter van de Tuchtcommissie. Het verzoek tot herziening dient de melder deugdelijk te motiveren.<sup>109</sup> De voorzitter kan het herzieningsverzoek in een niet-openbare zitting behandelen.<sup>110</sup> De voorzitter beslist zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen één maand, nadat hij het onderzoek naar aanleiding van het herzieningsverzoek heeft voltooid, op het herzieningsverzoek.<sup>111</sup> Tegen deze beslissing is geen beroep mogelijk bij de Commissie van Beroep.<sup>112</sup>

—  
<sup>103</sup> Beleidsnota klachten, april 2024, p. 13.

<sup>104</sup> Art. 2.2.3 Tuchtreglement.

<sup>105</sup> Art. 2.2.4 Tuchtreglement.

<sup>106</sup> Art. 2.2.6 Tuchtreglement.

<sup>107</sup> Beleidsnota klachten, april 2024, p. 3.

<sup>108</sup> Art. 2.2.5.2 Tuchtreglement.

<sup>109</sup> Art. 3.1.1 Tuchtreglement.

<sup>110</sup> Art. 3.2.3 en 3.2.5 Tuchtreglement.

<sup>111</sup> Art. 3.3.2 Tuchtreglement.

<sup>112</sup> Art. 3.3.4 Tuchtreglement.

### **3.2.6. Bescherming van de melder en andere betrokkenen**

Het doen van een melding en indiening en behandeling van een klacht mogen voor de melder niet tot nadeel, direct of indirect, leiden, tenzij de melder niet te goeder trouw heeft gehandeld. Dit geldt ook voor getuigen, deskundigen, de Algemeen directeur, leden van het bestuur, leden van de Tuchtcommissie en leden van de Commissie van Beroep.<sup>113</sup>

### **3.3. De tuchtprocedure**

De Tuchtcommissie beslist over klachten die door de Algemeen directeur aan de Tuchtcommissie zijn voorgelegd.<sup>114</sup> Aan de behandeling van een klacht nemen drie tot vijf leden deel. De voorzitter neemt bij de samenstelling van de Tuchtcommissie de aard van de klacht in aanmerking.<sup>115</sup> De secretaris van de commissie stelt de verweerder en de Algemeen directeur in kennis van de samenstelling van de Tuchtcommissie die de klacht zal behandelen.<sup>116</sup>

#### **3.3.1. De samenstelling van de Tuchtcommissie**

De Tuchtcommissie is belast met de behandeling van klachten in eerste aanleg.<sup>117</sup> De Tuchtcommissie bestaat uit ten minste vijf personen (inclusief de voorzitter).<sup>118</sup> De voorzitter en ten minste twee leden moeten voldoen aan de eisen voor benoembaarheid tot rechter in een rechtbank. De overige leden van de Tuchtcommissie zijn deskundigen of andere personen met voor de tuchtrechtspraak nuttige kwaliteiten. Bij de benoeming van deskundigen wordt rekening gehouden met verschillende activiteiten van banken.<sup>119</sup> De Tuchtcommissie is onafhankelijk; in het Tuchtrechtreglement is opgenomen hoe deze onafhankelijkheid wordt gewaarborgd.<sup>120</sup> Het bestuur van de STB benoemt de voorzitter.<sup>121</sup> In overleg met de voorzitter benoemt het bestuur ook de leden van de Tuchtcommissie.<sup>122</sup>

Leden worden voor drie jaar benoemd en kunnen driemaal worden herbenoemd door het bestuur.<sup>123</sup> De Tuchtcommissie wordt ondersteund door een secretaris die door het bestuur, in overleg met de voorzitter, wordt benoemd.<sup>124</sup> Leden van de Tuchtcommissie, de secretaris en anderen die bij een melding of klacht betrokken zijn, hebben een geheimhoudingsplicht.<sup>125</sup> De Tuchtcommissie brengt na afloop van het kalenderjaar verslag uit van de behandelde zaken. Dit verslag wordt door het bestuur gepubliceerd.<sup>126</sup>

#### **3.3.2. Verschoning en wraking**

Een lid van de Tuchtcommissie dat voor de behandeling van een klacht is aangewezen kan zich verschonen.<sup>127</sup> De bankmedewerker is bevoegd, onder opgave van redenen, de Tuchtcommissie schriftelijk mee te delen dat hij een of meer van de leden wenst te wraken.<sup>128</sup> Een lid kan worden gewraakt op grond

—

<sup>113</sup> Art. 8.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>114</sup> Art. 5.1.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>115</sup> Art. 5.1.2.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>116</sup> Art. 5.1.3 Tuchtrechtreglement.

<sup>117</sup> Art. 4.2.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>118</sup> Art. 4.3.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>119</sup> Art. 4.3.2 Tuchtrechtreglement.

<sup>120</sup> Art. 4.3.3 Tuchtrechtreglement.

<sup>121</sup> Art. 4.3.5 Tuchtrechtreglement.

<sup>122</sup> Art. 4.3.6 Tuchtrechtreglement.

<sup>123</sup> Art. 4.3.8 Tuchtrechtreglement.

<sup>124</sup> Art. 4.3.10 Tuchtrechtreglement.

<sup>125</sup> Art. 4.5 Tuchtrechtreglement.

<sup>126</sup> Art. 4.4.1 en 4.4.2 Tuchtrechtreglement.

<sup>127</sup> Art. 5.2.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>128</sup> Art. 5.2.2 Tuchtrechtreglement.

van feiten of omstandigheden waardoor zijn onpartijdigheid bij de behandeling van de klacht aan gerechtvaardigde twijfel onderhevig is.<sup>129</sup> Bij wraking stelt de voorzitter de Tuchtcommissie opnieuw samen, zonder degene tegen wie een wrakingsverzoek is ingediend.<sup>130</sup> De Tuchtcommissie doet zo spoedig mogelijk uitspraak op het verzoek tot wraking. De secretaris deelt de uitspraak aan de betrokken bankmedewerker en de Algemeen directeur mede.<sup>131</sup> Hiertegen is geen beroep mogelijk bij de Commissie van Beroep.<sup>132</sup>

### **3.3.3. Behandeling van de klacht**

De klacht bevat een duidelijke aanduiding van de feiten waarop de klacht gebaseerd is en een motivering dat volgens de Algemeen directeur sprake is van een overtreding van de geldende Gedragsregels en waarom de handelwijze indiening en behandeling van de klacht rechtvaardigt. Bij de klacht voegt de Algemeen directeur stukken die hem hebben bereikt. Onder deze stukken vallen doorgaans de melding, een kopie van de afgelegde bankierseed, een onderzoeksverslag van de bank en het gespreksverslag van de het gesprek van de bankmedewerker met het bureau van de Algemeen directeur. Ook andere bijlagen kunnen relevant zijn. De Algemeen directeur kan een voorstel voor de tuchtrechtelijke afdoening van de zaak doen.<sup>133</sup>

De beklagde bankmedewerker wordt door de secretaris in kennis gesteld van de klacht.<sup>134</sup> De medewerker kan binnen één maand na kennisgeving verweer voeren tegen de klacht en daarvoor stukken overleggen. Deze termijn kan de voorzitter van de Tuchtcommissie op gemotiveerd verzoek van de betrokken bankmedewerker verlengen.<sup>135</sup> De voorzitter van de Tuchtcommissie kan – al dan niet op verzoek van de bankmedewerker – besluiten dat partijen schriftelijk repliceren en dupliceren.<sup>136</sup> Voorafgaand aan het overgaan tot het behandelen van de klacht kan de voorzitter de Algemeen directeur vragen de klacht schriftelijk nader toe te lichten.<sup>137</sup>

### **3.3.4. De zitting**

De Tuchtcommissie behandelt de klacht in een zitting, waarbij de Algemeen directeur en de betrokken bankmedewerker in de gelegenheid worden gesteld hun standpunten toe te lichten.<sup>138</sup> De bank of consument die de melding heeft gedaan die tot een klacht heeft geleid, wordt niet voor de zitting uitgenodigd. De bankmedewerker kan zich op de zitting laten bijstaan.<sup>139</sup> De zitting van de Tuchtcommissie is niet openbaar.<sup>140</sup> In het geval de Algemeen directeur of de bankmedewerker getuigen of deskundigen wenst te horen, dient dit binnen de daartoe door de voorzitter gestelde termijn schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.<sup>141</sup> De Tuchtcommissie kan het meebrengen van boeken en bescheiden

—  
<sup>129</sup> Art. 5.2.4 Tuchtrechtreglement.

<sup>130</sup> Art. 5.2.5 Tuchtrechtreglement.

<sup>131</sup> Art. 5.2.6 Tuchtrechtreglement.

<sup>132</sup> Art. 5.2.9 Tuchtrechtreglement.

<sup>133</sup> Art. 5.3.2 Tuchtrechtreglement.

<sup>134</sup> Art. 5.3.2.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>135</sup> Art. 5.3.2.2 Tuchtrechtreglement.

<sup>136</sup> Art. 5.3.3 Tuchtrechtreglement.

<sup>137</sup> Art. 5.3.3.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>138</sup> Art. 5.3.7 Tuchtrechtreglement.

<sup>139</sup> Art. 5.3.9 Tuchtrechtreglement.

<sup>140</sup> Art. 5.3.10 Tuchtrechtreglement.

<sup>141</sup> Art. 5.3.12 Tuchtrechtreglement.

verlangen.<sup>142</sup> Daarnaast kan de Tuchtcommissie ambtshalve besluiten de melder of getuigen te horen of om bericht van deskundigen in te winnen.<sup>143</sup>

### **3.3.5. Nader onderzoek**

De Tuchtcommissie kan een onderzoek verlangen van boeken en bescheiden door een door haar daartoe aan te wijzen register- of forensisch accountant.<sup>144</sup> De betrokken bank is verplicht alle medewerking te verlenen aan het onderzoek van de Tuchtcommissie. Als de bank van oordeel is dat van haar in redelijkheid niet kan worden gevergd dat zij bepaalde medewerking verleent of inlichtingen verstrekt, stelt zij de Tuchtcommissie daarvan gemotiveerd in kennis. In dat geval kan de bank desgewenst op een daartoe ingelaste zitting haar standpunt nader onderbouwen.<sup>145</sup>

### **3.3.6. Bewijs**

De Tuchtcommissie maakt alleen gebruik van informatie na alle partijen in de gelegenheid te hebben gesteld daarvan kennis te nemen en daarop te reageren.<sup>146</sup>

### **3.3.7. De uitspraak**

De Tuchtcommissie oordeelt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken nadat het onderzoek over de klacht is voltooid over de gegrondheid van de klacht. De termijn van zes weken kan gemotiveerd worden verlengd met nog eens zes weken.<sup>147</sup>

In het geval de Tuchtcommissie de klacht gegrond acht, kan zij een of meerdere maatregelen opleggen aan de verwerend bankmedewerker, waarbij rekening wordt gehouden met de omstandigheden van het geval. De volgende maatregelen kunnen worden opgelegd:

- I. een maatregel in de vorm van een verplicht te volgen opleiding;
- II. een berisping;
- III. een boete met een maximum van € 25.000, te voldoen aan de STB;
- IV. een aanwijzing om gedurende een periode van maximaal drie jaar niet meer werkzaam te zijn in de bancaire sector, of in bij de uitspraak aan te wijzen gedeelten van die sector of functies daarin.

Bij het gegrond verklaren van een klacht kan de Tuchtcommissie ook oordelen dat er geen aanleiding is voor de oplegging van een sanctie.<sup>148</sup>

De Tuchtcommissie kan daarnaast besluiten dat een sanctie geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk wordt opgelegd. Zij stelt in het laatste geval voorwaarden die aan de voorwaardelijk opgelegde sanctie worden verbonden in de uitspraak vast.<sup>149</sup>

De schriftelijke uitspraak, die met redenen is omkleed, wordt pas effectief nadat deze onherroepelijk is geworden.<sup>150</sup> De secretaris zendt de uitspraak per aangetekende brief naar de bankmedewerker, de

—

<sup>142</sup> Art. 5.3.14 Tuchtreglement.

<sup>143</sup> Art. 5.3.13.1 Tuchtreglement.

<sup>144</sup> Art. 5.4.1 Tuchtreglement.

<sup>145</sup> Art. 5.4.3 Tuchtreglement.

<sup>146</sup> Art. 5.5.1 Tuchtreglement.

<sup>147</sup> Art. 5.6.1 Tuchtreglement.

<sup>148</sup> Art. 5.6.2.1 Tuchtreglement.

<sup>149</sup> Art. 5.6.2.2 Tuchtreglement.

<sup>150</sup> Art. 5.6.3 en 5.6.4 Tuchtreglement.

betrokken bank, de Algemeen directeur en de melder.<sup>151</sup> Alle uitspraken van de Tuchtcommissie en beslissingen van de Algemeen directeur kunnen, zonder vermelding van namen, worden gepubliceerd. Minnelijke schikkingen kunnen alleen worden gepubliceerd indien de publicatie onderdeel uitmaakt van de schikking.<sup>152</sup>

### **3.4. De Commissie van Beroep**

De Commissie van Beroep is belast met de behandeling van beroepen die zijn ingesteld tegen uitspraken van de Tuchtcommissie. Alles wat in de voorgaande paragrafen over (de procedure bij en samenstelling van) de Tuchtcommissie is toegelicht is in principe ook van toepassing op (de procedure bij) de Commissie van Beroep.<sup>153</sup>

#### **3.4.1. Instellen beroep**

Gedurende één maand na verzending van de uitspraak van de Tuchtcommissie kan de beklagde bankmedewerker of de Algemeen directeur beroep aantekenen bij de Commissie van Beroep.<sup>154</sup> Beroep kan alleen worden ingesteld tegen eindbeslissingen van de Tuchtcommissie. Het gaat om uitspraken waarin een dictum is opgenomen dat een definitief oordeel inhoudt over de gegrondheid van de klacht of over daaraan te verbinden tuchtrechtelijke sancties.<sup>155</sup>

Wanneer beroep is ingesteld heeft de partij die geen beroep had ingesteld, ook na het verstrijken van één maand het recht om van haar kant beroep in te stellen, mits dat gebeurt binnen een maand na de dag waarop de kennisgeving dat beroep was ingesteld aan de betrokken partij is verzonden.<sup>156</sup>

Een beroepschrift dat na afloop van de termijn wordt ingediend, wordt alsnog behandeld indien de voorzitter van de Commissie van Beroep van oordeel is dat de verzoeker redelijkerwijs niet geacht kan worden in verzuim te zijn geweest.<sup>157</sup>

#### **3.4.2. Behandeling beroep**

Aan de behandeling van het beroep zal ten minste één deskundige deelnemen.<sup>158</sup> Tenzij de verzoeker de omvang daarvan heeft beperkt, beoordeelt de Commissie van Beroep de zaak in volle omvang. De Commissie van Beroep kan een uitspraak vaststellen die voor de verzoeker in beroep, in vergelijking met de bestreden beslissing, nadeliger uitvalt.<sup>159</sup> De Commissie van Beroep is in haar beoordeling niet gebonden aan de door partijen aangedragen gronden.<sup>160</sup>

#### **3.4.3. Beslissing**

Als de Commissie van Beroep tot de conclusie komt dat een bestreden uitspraak van de Tuchtcommissie juist is, wordt deze gehandhaafd.<sup>161</sup> In het geval de Commissie van Beroep concludeert dat de uitspraak van de Tuchtcommissie niet juist is, zal zij deze vernietigen en, zo nodig, de door haar passend geachte

—

<sup>151</sup> Art. 5.6.5 Tuchtreglement.

<sup>152</sup> Art. 5.6.6 en 5.6.7 Tuchtreglement.

<sup>153</sup> Art. 6.3.1 Tuchtreglement.

<sup>154</sup> Art. 6.4.1 Tuchtreglement.

<sup>155</sup> Art. 6.4.2 Tuchtreglement.

<sup>156</sup> Art. 6.4.3 Tuchtreglement.

<sup>157</sup> Art. 6.4.4 Tuchtreglement.

<sup>158</sup> Art. 6.6.1 Tuchtreglement.

<sup>159</sup> Art. 6.6.2 Tuchtreglement.

<sup>160</sup> Art. 6.6.2.2 Tuchtreglement.

<sup>161</sup> Art. 6.7.2 Tuchtreglement.

maatregelen voor de in de bestreden uitspraak bevolen maatregelen in de plaats stellen.<sup>162</sup> De Commissie van Beroep kan ook tot gedeeltelijke vernietiging van de bestreden uitspraak besluiten.<sup>163</sup>

### 3.5. Tuchtrechtelijk register

De STB houdt een tuchtrechtelijk register bij.<sup>164</sup> In het tuchtrechtelijk register worden opgelegde maatregelen en minnelijke schikkingen opgenomen.<sup>165</sup>

Een maatregel wordt in het tuchtrechtelijk register opgenomen nadat deze onherroepelijk is geworden. Een aantekening wordt doorgehaald nadat drie jaren (na het onherroepelijk worden van de maatregel) zijn verstreken, waarbij (a) bij een beroepsverbod de termijn van drie jaar wordt gerekend vanaf de datum waarop de geldingsduur van die maatregel eindigt en (b) de Tuchtcommissie kan bepalen dat een voorwaardelijk opgelegde maatregel op een later tijdstip in het tuchtrechtelijk register wordt doorgehaald, maar niet later dan drie jaar nadat de aan de onherroepelijk geworden maatregel verbonden proeftijd is verstreken.<sup>166</sup>

Het tuchtrechtelijk register is uitsluitend toegankelijk voor banken in het kader van *pre- of in-employment screening*. De STB kan besluiten ook andere instellingen toegang tot het register te verschaffen.<sup>167</sup> Het tuchtrechtelijk register kan alleen worden geraadpleegd via de STB. Opname in en raadpleging van het register kunnen alleen plaatsvinden in overeenstemming met het door de STB en door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) vastgestelde Protocol Tuchtrechtelijk Register Stichting Tucht recht Banken (protocol).<sup>168</sup>

#### *Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen*

Een ander systeem waar financiële instellingen, waaronder banken, ‘foute’ medewerkers in kunnen registreren, en op die manier andere financiële instellingen kunnen waarschuwen, is het *Incidenten Waarschuwingssysteem Financiële Instellingen*. De voorwaarden voor gegevensuitwisseling zijn opgenomen in het *Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen*.<sup>169</sup>

Financiële instellingen leggen in een eigen incidentenregister gedragingen vast van medewerkers die de integriteit van financiële instellingen in het geding kunnen brengen. Dit register is gekoppeld aan een Extern Verwijzingsregister (EVR). Het EVR maakt het op basis van een *hit/no hit-systeem* mogelijk voor andere financiële instellingen om na te gaan of bijvoorbeeld een sollicitant een dreiging voor een andere financiële instelling vormt of kan vormen. Hoewel het waarschuwingssysteem een samenwerking is tussen verschillende financiële instellingen, kunnen banken alleen toetsen aan elkaars verwijzingsgegevens en dus niet aan bijvoorbeeld de verwijzingsgegevens van een verzekeraar.

Er is een aantal grote verschillen tussen het tuchtrechtelijk register en het EVR. Ten eerste is de groep betrokkenen die in het EVR kan worden opgenomen groter. Niet alleen medewerkers maar ook klanten kunnen in het EVR worden opgenomen. Een ander belangrijk verschil met het

<sup>162</sup> Art. 6.7.3 Tuchtrechtreglement.

<sup>163</sup> Art. 6.7.4 Tuchtrechtreglement.

<sup>164</sup> Art. 7.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>165</sup> Art. 7.2 Tuchtrechtreglement.

<sup>166</sup> Art. 7.4 Tuchtrechtreglement.

<sup>167</sup> Art. 7.5 Tuchtrechtreglement.

<sup>168</sup> Art. 7.6 Tuchtrechtreglement.

<sup>169</sup> NVB e.a. 2021.

tuchtrechtelijk register is dat het uitgangspunt van het EVR is dat alleen gedragingen worden opgenomen die zijn te kwalificeren als een strafbaar feit. Hierin verschilt het EVR dus van het tuchtrechtelijk register, waarin ook andere (minder ernstige) gedragingen kunnen worden opgenomen. Omdat in het EVR strafrechtelijke persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van derden is door de AP hiervoor een vergunning verstrekt.<sup>170</sup>

Andere verschillen tussen opname in het tuchtrechtelijk register en het EVR betreffen onder meer de wijze van rechtsbescherming (betrokkene kan bezwaar maken tegen opname in het register) en de opnameduur (in beginsel acht jaar bij het EVR en drie jaar bij het tuchtrechtelijk register).

### **3.5.1. Organisaties die toegang hebben tot het tuchtrechtelijk register**

In het protocol is vastgelegd dat drie soorten organisaties toegang hebben tot het tuchtrechtelijk register: Nederlandse banken, Europese banken en DNB.<sup>171</sup> Banken met een zetel in Nederland zijn bevoegd informatie met betrekking tot een beoogd kandidaat uit het register op te vragen in het kader van *pre- of in-employment screening*.<sup>172</sup>

Voor toegang tot het register door Europese banken geldt als voorwaarde dat het bestuur van de STB een bestuursbesluit heeft genomen over de toegang van de betreffende Europese bank en deze bank een privaatrechtelijke overeenkomst met de STB heeft gesloten.<sup>173</sup>

DNB heeft toegang tot het tuchtrechtelijk register in het kader van drie taken. Ten eerste houdt DNB toezicht op de naleving van artikel 3:17c Wft, wat inhoudt dat DNB erop toeziet dat het bancaire tuchtrecht inderdaad wordt toegepast door banken en dat in voorkomend geval daadwerkelijk melding wordt gedaan. Ten tweede voert DNB bij bestuurders een geschiktheidstoets uit in de zin van artikel 3:8 en 3:9 Wft. Het is daarvoor van belang dat DNB kan controleren of aan de beoogde bestuurder een tuchtrechtelijke maatregel is opgelegd. Het tuchtrecht zou niet effectief zijn als het mogelijk is dat een (ex-)bankmedewerker aan wie een maatregel is opgelegd, zou kunnen aantreden als bestuurder van een andere bank of andere financiële instelling. Ten derde houdt DNB op grond van artikel 3:10 en 3:17 Wft toezicht op de beheerste en integere bedrijfsvoering van (Nederlandse) banken. De tuchtrechtelijke regeling die banken verplicht moeten instellen, maakt onderdeel uit van de (ruimere) verplichting van banken om een adequaat beleid te voeren en hun bedrijfsvoering zodanig in te richten dat een beheerste en integere bedrijfsvoering van het bedrijf gewaarborgd is.<sup>174</sup>

---

<sup>170</sup> Zie [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/documenten/vergunning-pifi-2021#:~:text=De%20Autoriteit%20Persoonsgegevens%20\(AP\)%20overleent,incidentenwaarschuwingssysteem%20PIFI%20\(zwarte%20lijst\).](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/documenten/vergunning-pifi-2021#:~:text=De%20Autoriteit%20Persoonsgegevens%20(AP)%20overleent,incidentenwaarschuwingssysteem%20PIFI%20(zwarte%20lijst).)

<sup>171</sup> Hoofdstuk 5 van het Protocol Tuchtrechtelijk Register Stichting Tuchtrecht Banken, 1 december 2020.

<sup>172</sup> Art. 5.2 van het Protocol Tuchtrechtelijk Register Stichting Tuchtrecht Banken, 1 december 2020.

<sup>173</sup> Art. 5.3.2 Protocol Tuchtrechtelijk Register Stichting Tuchtrecht Banken, 1 december 2020.

<sup>174</sup> Art. 5.3.4 Protocol Tuchtrechtelijk Register Stichting Tuchtrecht Banken, 1 december 2020.

## 4. Jurisprudentieanalyse

### 4.1. Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de afhandeling van meldingen, van zelfstandige onderzoeken van de Algemeen directeur en van de tuchtrechtelijke uitspraken die zijn geweest. In paragraaf 4.2 wordt een analyse gemaakt van de meldingen die zijn ingediend en de afhandeling van deze meldingen. In paragraaf 4.3 worden de zelfstandige onderzoeken van de Algemeen directeur besproken. In paragraaf 4.4 komt de herzieningsprocedure aan bod. Vervolgens wordt in paragrafen 4.5 en 4.6 de tuchtprocedure in eerste aanleg bij de Tuchtcommissie en in beroep bij de Commissie van Beroep besproken. Paragraaf 4.7 behandelt de doorlooptijden. Het hoofdstuk sluit af met een conclusie in par. 4.8.

De gegevens over meldingen, melders en de afhandeling van meldingen per afdoeningswijze zijn afkomstig uit jaarverslagen van de STB en interne gegevens van het bureau van de Algemeen directeur. Gegevens over de inhoud van de uitspraken zijn afkomstig uit de geanonimiseerde versie van de uitspraken, zoals die zijn te downloaden via [www.tuchtrechtbanken.nl](http://www.tuchtrechtbanken.nl). Daaronder vallen onder andere gegevens over of betrokken bankmedewerkers nog werkzaam waren bij dezelfde bank als waar zij werkzaam waren ten tijde van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, de Gedragsregels die geschonden zouden zijn, het onderwerp van de klacht, de dicta en eventueel opgelegde maatregelen.

### 4.2. Meldingen en de afhandeling van meldingen

#### 4.2.1. Meldingen

In de periode vanaf de aanvang van het tuchtrecht in 2015 tot en met 2023 zijn 1.296 meldingen gedaan bij de Algemeen directeur en is de Algemeen directeur 35 keer zelfstandig, dat wil zeggen zonder een daaraan voorafgaande melding, tot een vooronderzoek overgegaan. Dit aantal meldingen in iets minder dan negen jaar leidt met een beroepsgroep van ca. 69.000 leden<sup>175</sup> tot een gemiddelde kans van ongeveer 0,26% dat een individuele bankmedewerker in een jaar een melding over zich krijgt ingediend.<sup>176</sup> Daarmee is overigens niet gezegd dat de melding uitmondt in een procedure bij de Tuchtcommissie, waarover meer in paragraaf 4.3.

In de jaarverslagen zijn meldingen door niet-banken aangeduid als meldingen van zakelijke klanten en consumenten. Omdat meldingen door een ieder kunnen worden gedaan, is het mogelijk dat ook niet-klanten een melding doen over een vermeende schending van de beroepseed. In tabel 4.1 is het aantal meldingen te zien dat per jaar per type melder is gedaan. De zelfstandige onderzoeken en eventuele daaruit voortvloeiende klachten van de Algemeen directeur komen in paragraaf 4.3 in meer detail aan de orde.

Type melder	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totaal
Bank	3	18	112	36	41	36	46	54	45	391
Niet-banken	30	96	91	328	62	100	106	38	54	905

<sup>175</sup> 69.176 medewerkers in 2022, zie [www.bankinbeeld.nl/thema/werkgeverschap/](http://www.bankinbeeld.nl/thema/werkgeverschap/).

<sup>176</sup> Gebruikte gegevens: gemiddeld 171 meldingen per jaar vanaf 2016 tegenover een populatie van ongeveer 66.000 medewerkers. Bij dit percentage is ervan uitgegaan dat iedere klacht in een bepaald jaar is gericht tegen een andere medewerker.



Totaal per jaar	33	114	203	364	103	136	152	92	99	1.296
-----------------	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	----	-------

Tabel 4.1: aantal ingediende meldingen per melder per jaar. Bron: STB, Jaarverslagen 2015, 2016, 2022 en 2023.

Niet-banken hebben in totaal 905 meldingen gedaan in de periode van 2017 tot en met 2023. Voor de hele kalenderjaren (2016-2023) leidt dit tot een gemiddelde van 113 meldingen per jaar. Dit aantal wordt echter vertekend door een piek in 2018 (328 meldingen). In dat jaar zijn circa 220 meldingen ingediend naar aanleiding van media-aandacht voor een strafrechtelijke boete voor een bank vanwege overtreding van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. In 2022 lag het aantal meldingen van niet-banken (38) juist relatief laag en iets hoger in 2023 (54). In het jaarverslag heeft de Algemeen directeur aangegeven de daling niet te kunnen verklaren, maar heeft hij geopperd dat door toenemende digitalisering het klantcontact tussen consumenten en bankmedewerkers afneemt.<sup>177</sup> Andere mogelijke verklaringen zijn het wegebben van de publieke aandacht voor het tuchtrecht, die er de eerste tijd na de oprichting van het tuchtrecht nog wel was, en de verduidelijkte informatie voor melders op de website van de STB, waarin bijvoorbeeld wordt verduidelijkt dat meldingen gericht moeten zijn tegen een individuele bankmedewerker.

Banken hebben in de periode van 2015 tot en met 2023 391 meldingen gedaan. Aan de aantallen valt op dat er grote verschillen zitten in het aantal meldingen dat door banken is gedaan. Door de grootbanken zijn tussen de 5 en 215 meldingen gedaan sinds de oprichting van het tuchtrecht.

Bank	Totaal
Grootbank A	215
Grootbank B	83
Grootbank C	42
Grootbank D	5
Middelgrote en kleine banken	28
Totaal	373

Tabel 4.2: aantal meldingen per bank (gepseudonomiseerd). Bron: interne gegevens Bureau Algemeen directeur.

#### 4.2.2. Afhandeling van meldingen

Meldingen van gedragingen die in strijd zouden zijn met de Gedragsregels worden ingediend bij de STB. Ontvangen meldingen worden door het bureau geregistreerd in software waarin alle zaken worden bijgehouden. Door deze software zijn de dossiers volledig en overdraagbaar. Een senior jurist van het bureau van de Algemeen directeur geeft aan dat dit systeem prettig werkt. Het is ook de ervaring van de onderzoekers dat gegevens op dossierniveau in deze software volledig en vindbaar zijn.

In hoofdstuk 3 is besproken dat de afhandeling van meldingen plaatsvindt in drie stappen: de afwijzingsweging, het inhoudelijke onderzoek en de beslissing om een klacht in te dienen. Uit tabel 4.3 blijkt dat het grootste deel van de meldingen in de eerste fase, de afwijzingsweging, wordt afgedaan. Met name meldingen van consumenten en zakelijke klanten leiden relatief vaak tot een afwijzing.

Na het inhoudelijke onderzoek van de melding beslist de Algemeen directeur over de verdere behandeling van de melding. Tabel 4.3 geeft inzicht in de wijzen waarop dossiers per jaar zijn afgehandeld, en daarmee

<sup>177</sup> STB, Jaarverslag 2022, p. 4.

in de frequentie waarmee een zaak eindigt in sepot, een schikking of een klacht. Hoewel de jaarverslagen hier spreken over afgehandelde ‘meldingen’, worden hieronder ook afgehandelde onderzoeken begrepen die zelfstandig door de Algemeen directeur zijn gestart.

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totaal
Afwijzing	Niet bekend		73	98	113	62	87	328	43	19	823
Sepot	Niet bekend		3	21	11	11	10	21	6	4	87
Schikking		0	0	0	11	7	6	12	8	10	54
Uitspraak Tucht-commissie		0	2	13	23	82	22	20	24	28	
Uitspraak Commissie van Beroep		0	0	1	1	1	3	1	1	5	
Totaal		24	78	133	158	163	128	382	82	66	

Tabel 4.3: afgesloten dossiers per jaar. Bronnen: STB, Jaarverslag 2018, p. 15; Jaarverslag 2019, p. 25; Jaarverslag 2020, p. 20; Jaarverslag 2021, p. 12, Jaarverslag 2022, p. 10 en Jaarverslag 2023, p. 10.<sup>178</sup>

De brieven aan bankmedewerkers omtrent beslissingen van de Algemeen directeur om een melding te seponeren worden geanonimiseerd gepubliceerd. In de motivering van deze beslissingen zijn onvoldoende ernst van de gedragingen<sup>179</sup> en persoonlijke omstandigheden<sup>180</sup> terug te zien. Uit een steekproef van de in 2020 en 2021 gepubliceerde beslissingen blijkt daarnaast dat sepot bijvoorbeeld kan plaatsvinden als:

- uit het onderzoek niet blijkt van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen, of dat zelfs van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen geen sprake is;<sup>181</sup>
- uit het onderzoek niet blijkt welke van de personen tegen wie de melding is gericht tuchtrechtelijk verwijtbaar hebben gehandeld;<sup>182</sup>
- het tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen ook na onderzoek onvoldoende feitelijk aannemelijk is geworden;<sup>183</sup>
- de betrokken bankmedewerker bij de gedragingen waarop de melding betrekking had onvoldoende persoonlijke betrokkenheid heeft gehad.<sup>184</sup>

<sup>178</sup> De jaarverslagen hebben het hier over afgehandelde meldingen, maar omvatten tevens sepots, schikkingen en procedures na zelfstandig onderzoek van de Algemeen directeur. Om dat tot uitdrukking te brengen wordt hier gesproken over afgehandelde dossiers.

<sup>179</sup> Bijvoorbeeld: Algemeen directeur, beslissing van 16 november 2021, TRB-2021-4610-AD; Algemeen directeur, beslissing van 5 november 2021, TRB-2021-4665-AD.

<sup>180</sup> Algemeen directeur, beslissing van 2 juli 2021, TRB-2021-4565-AD.

<sup>181</sup> ‘Uit de hiervoor opgenomen onderzoeksresultaten blijkt dat u hebt gehandeld met een zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend bankmedewerker in de gegeven omstandigheden mag worden verwacht.’, Algemeen directeur, beslissing van 24 november 2021, TRB-2021-4626-AD. Herzieningsverzoek afgewezen, zie Voorzitter Tuchtcommissie, 20 juli 2022, TRB-2022-4626-HV. Ook: Algemeen directeur, beslissing van 13 juli 2021, TRB-2021-4622-AD.

<sup>182</sup> Algemeen directeur, beslissing van 15 september 2021, TRB-2021-4010-AD.

<sup>183</sup> Algemeen directeur, beslissing van 15 april 2021, TRB-2021-4505-AD.

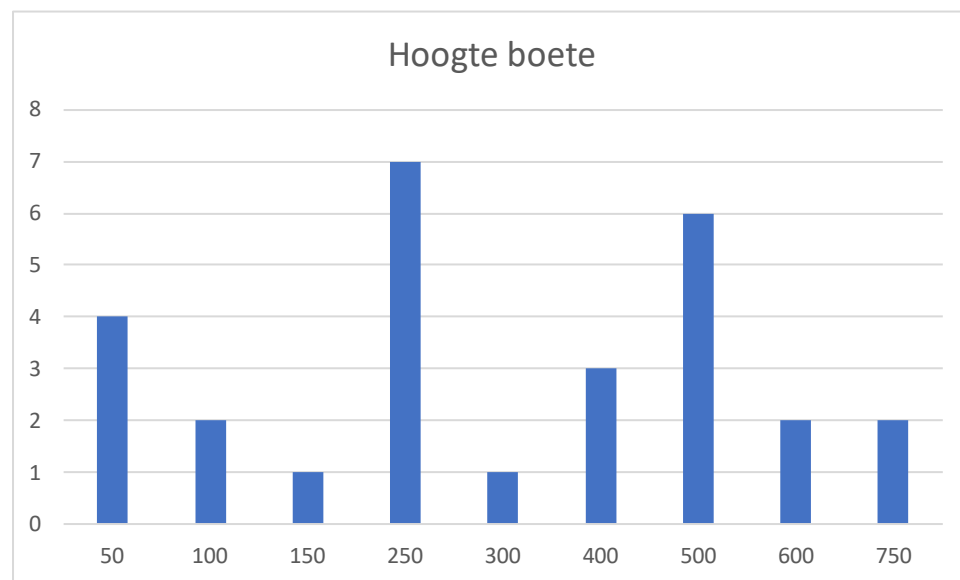
<sup>184</sup> Algemeen directeur, beslissingen van 3 maart 2020, TRB-2020-3983-AD, TRB-2020-3986-AD, TRB-2020-3988-AD, TRB-2020-3993-AD en TRB-2020-4317-AD.

De Algemeen directeur is alleen bevoegd een schikking voor te stellen als het onderzoek tot de conclusie leidt dat een klacht kan worden voorgelegd aan de Tuchtcommissie (art. 2.2.5.1 Tuchtreglement). In tabel 4.3 zijn de getroffen ofwel aanvaarde schikkingen opgenomen. Volgens de jaarverslagen zijn tot en met 2017 geen schikkingen getroffen. Van 2018 tot en met 2023 54 zaken afgehandeld met een schikkingsvoorstel. In tabel 4.4, zijn de aanvaarde schikkingsvoorstellen uit de periode van 2018 tot en met 2022 opgenomen. Van de in 2023 aanvaarde schikkingsvoorstellen is tot dusver een deel gepubliceerd, zodat deze in de tabel buiten beschouwing blijven.

Maatregel	Aantal
Educatieve maatregel	1
Berisping	19
Boete	24
Totaal	44

Tabel 4.4: inhoud schikkingen 2015-2022. Bron: [www.tuchtrechtbanken.nl](http://www.tuchtrechtbanken.nl).

Schikkingen houden vooral vaak een berisping of boete in. Het opleggen van een educatieve maatregel is uitsluitend in 2018 een keer voorgekomen.<sup>185</sup> Sinds 2022 wordt bij een schikking in beginsel een (voorwaardelijke) boete voorgesteld waar eerder een berisping zou zijn voorgesteld. De boetes varieerden in hoogte van € 50 tot € 750 (figuur 4.1) en zijn twee keer voorwaardelijk opgelegd.



Figuur 4.1: hoogte van de gepubliceerde boetes in schikkingen in euro's. Bron: [www.tuchtrechtbanken.nl](http://www.tuchtrechtbanken.nl).

De meeste meldingen leiden niet tot een klacht bij en uitspraak van de Tuchtcommissie. Van de meldingen die tot een klacht leiden, is het grootste deel afkomstig van banken: 95%. De overige 5% vloeit dus voort uit meldingen van niet-banken.

### 4.3. Zelfstandig onderzoek en zelfstandige klachten

Er is in de afgelopen jaren wisselend gebruik gemaakt van de mogelijkheid zelfstandig onderzoek te doen. In tabel 4.5 is te zien hoe vaak per jaar de Algemeen directeur een zelfstandig onderzoek heeft gestart.

<sup>185</sup> Eerste en enige keer: Brief van de Algemeen directeur aan een bankmedewerker van 11 juli 2018, TRB-2018-3838-AD.

Jaar	Aantal zelfstandige onderzoeken
2015	0
2016	0
2017	0
2018	13
2019	19
2020	2
2021	0
2022	0
2023	1
Totaal	35

Tabel 4.5: aantal zelfstandige onderzoeken van de Algemeen directeur per jaar. Bron: STB, Jaarverslag 2015, p. 7; Jaarverslag 2022, p. 10.

Een deel van deze onderzoeken betreft samenhangende zaken. Zo hadden de zelfstandige onderzoeken uit 2019 in veertien gevallen betrekking op medewerkers van dezelfde bank en gingen die over dezelfde gedraging. Deze hebben allemaal geleid tot een sepot.

Een zelfstandig onderzoek leidt niet altijd tot een klacht bij de Tuchtcommissie. Ook dan is sepot<sup>186</sup> of het treffen van een schikking mogelijk. In de volgende zaken hebben zelfstandige onderzoeken wel tot een klacht geleid en deze hebben betrekking op de volgende gedragingen:

- De Algemeen directeur verwijt een bankmedewerker dat hij de rekeninggegevens van familieleden en aanverwanten heeft geraadpleegd. De Tuchtcommissie heeft de klacht op 27 januari 2021 gegrond verklaard en de betrokken bankmedewerker daarvoor een berisping en een boete van €250 opgelegd.<sup>187</sup>
- De Algemeen directeur verwijt een jurist de bank te hebben geadviseerd om een curator niet te informeren over de schikking die de bank zou treffen met een debiteur van een failliete onderneming. In de uitspraak van 2 maart 2022 heeft de Tuchtcommissie de klacht ongegrond verklaard.<sup>188</sup>

#### 4.4. Herzieningsprocedure

Op grond van artikel 3.1.1 Tuchtreglement kan een melder vragen om herziening van de beslissing van de Algemeen directeur tot afwijzing van de melding of sepot. Het herzieningsverzoek wordt gedaan aan de voorzitter van de Tuchtcommissie, die daar conform de procedure van artikel 3.2 Tuchtreglement over beslist.

Sinds 2020 zijn jaarlijks tussen de vier en twintig herzieningsbeslissingen genomen.

<sup>186</sup> Bijvoorbeeld: Algemeen directeur, beslissing van 17 mei 2021, TRB-2021-4369-AD, TRB-2021-4370-AD en TRB-2021-4371-AD; Algemeen directeur, beslissing van 3 maart 2020, TRB-2020-3983-AD, TRB-2020-3986-AD, TRB-2020-3988-AD, TRB-2020-3993-AD en TRB-2020-4317-AD (leidinggevendend handtekeningendossiers).

<sup>187</sup> Tuchtcommissie 27 januari 2021, TRB-2021-4470-TC.

<sup>188</sup> Tuchtcommissie 2 maart 2022, TRB-2022-4542-TC.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Afgehandelde herzieningsverzoeken	5?	20?	23	32	23	20	12	18	4

Tabel 4.6: herzieningsprocedures per jaar. Bron: STB, Jaarverslag 2015, p. 7 en Jaarverslag 2021, p. 12. De cijfers over 2022 en 2023 zijn gebaseerd op de op [www.tuchtrechtbanken.nl](http://www.tuchtrechtbanken.nl) gepubliceerde herzieningsuitspraken.

In 90% van de gevallen is het verzoek om herziening afkomstig van niet-banken en dus in 10% van de gevallen van banken. De overgrote meerderheid van de herzieningsverzoeken wordt afgewezen. Zo zijn in 2023 drie herzieningsverzoeken afgewezen en een toegewezen. In 2022 zijn geen herzieningsverzoeken toegewezen.

#### 4.5. Tuchtcommissie

In de periode van 1 april 2015 tot en met 2023 is 214 keer een einduitspraak gewezen op een klacht. In tabel 4.7 is het aantal uitspraken per jaar te zien.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totaal
Uitspraak Tuchtcommissie	0	2	13	23	82	22	20	24	28	214

Tabel 4.7: uitspraken per jaar. Bron: STB, Jaarverslag 2018, p. 15; Jaarverslag 2019, p. 25; Jaarverslag 2020, p. 20; Jaarverslag 2021, p. 12, Jaarverslag 2022, p. 10 en Jaarverslag 2023, p. 10.

Tussen de gewezen einduitspraken zit een aantal series samenhangende zaken, die zijn voortgekomen uit een melding van een bank tegen verschillende medewerkers over in de kern dezelfde gedraging. De meest omvangrijke serie is die van 76 samenhangende uitspraken over het kopiëren van handtekeningen van klanten. In deze zaken heeft de Tuchtcommissie uitspraken gewezen op 17 augustus 2018 (10 zaken), 3 april 2019 (61 zaken), 1 mei 2019 (3 zaken) en 26 juni 2019 (2 zaken). Deze samenhangende zaken hebben geleid tot gegrondverklaringen, waarbij beroepsverboden zijn opgelegd. Deze 76 uitspraken maken dus circa 36% van het totaal aantal uitspraken uit. Om te voorkomen dat deze samenhangende zaken de cijfers vertekenen, zijn die in de gegevens hierna buiten beschouwing gelaten. Dan blijven op basis van de gegevens uit jaarverslagen 138 einduitspraken over. Een inventarisatie van de op [www.tuchtrechtbanken.nl](http://www.tuchtrechtbanken.nl) gepubliceerde uitspraken komt op een iets hoger aantal van 141 einduitspraken. In paragraaf 4.5.1 tot en met 4.5.3 is die inventarisatie als uitgangspunt genomen.

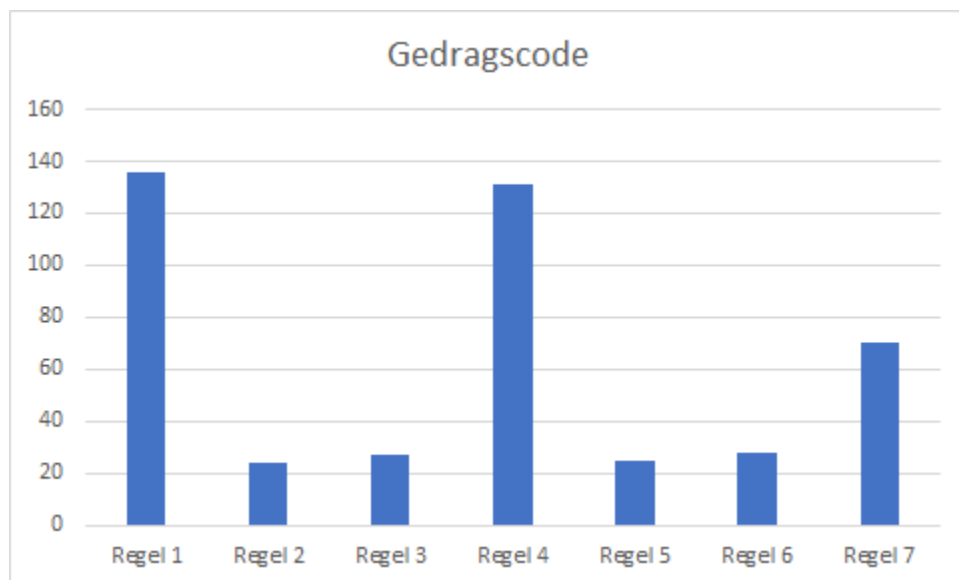
##### 4.5.1. De beklagde bankmedewerkers

De 141 einduitspraken hebben betrekking op gedragingen van medewerkers die in de meeste gevallen niet meer werkzaam waren bij de bank waar zij ten tijde van de gedragingen werkten. In 114 uitspraken was de bankmedewerker niet meer werkzaam bij de bank. Daarbij worden door de Tuchtcommissie de feiten tot uitgangspunt genomen zoals die bij haar bekend zijn op het moment dat uitspraak wordt gedaan. De bankmedewerker kan zich laten bijstaan. In grofweg de helft van de zaken heeft de beklagde bankmedewerker rechtsbijstand, maar er wordt niet altijd een verweerschrift ingediend.

##### 4.5.2. Onderwerp van de klachten

In de klachten wordt aangevoerd welke regels uit de aan de bankierseed verbonden gedragscode door de betrokken bankmedewerker zouden zijn geschonden. Met afstand het meest genoemd zijn de regels 1 en 4 (figuur 4.2). Deze regels komen in bijna alle klachten aan bod. Regel 1 gebiedt de bankmedewerker 'eerlijk

en zorgvuldig' te werken, terwijl Regel 4 de bankmedewerker gelast zich te houden 'aan de wet en andere regels die voor het werk bij de bank gelden'.<sup>189</sup>



Figuur 4.2: relevante regels uit de gedragscode volgens klachten.

Onder deze uitspraken, waarbij zoals gezegd de samenhangende zaken over het kopiëren van handtekeningen buiten beschouwing zijn gelaten, vormen klachten waarin over het zonder zakelijke aanleiding opzoeken en bekijken van gegevens van klanten van de bank ('rekeninggluren') een grote groep. In 42 van de 141 uitspraken werd de bankmedewerker hierover een verwijt gemaakt. Verder hebben klachten betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Ter illustratie kan worden gewezen op de klachten waarop in 2022 uitspraak is gedaan, die betrekking hebben op de volgende onderwerpen:

- het ten onrechte overmaken van geldbedragen naar de eigen bankrekening van de bankmedewerker, eventueel in combinatie met het verrichten van frauduleuze handelingen (vijf uitspraken);
- het buiten de beveiligde bankomgeving brengen van privacygevoelige en/of vertrouwelijke gegevens van de bank (vier uitspraken);
- het in de totstandkoming en bekendmaking van een beloningsvoorstel van de bestuursvoorzitter niet maken van de moreel-ethische afweging die de bankierseed van bankmedewerkers verlangt (drie samenhangende zaken);
- het delen van vertrouwelijke klantgegevens met een derde (twee uitspraken);
- het ten onrechte toekennen van een kleine klantvergoeding van € 500,-;
- het ten onrechte laten aanpassen van de status van de bankmedewerker als *dual-insider* naar die van non-insider, waarmee de bankmedewerker zich onttrok aan het voor hem geldende beleid en het daarbij behorende controlemechanisme;
- een onjuist advies van een senior jurist van de bank;
- het ten onrechte declareren van niet daadwerkelijk gereden kilometers bij de bank;
- het ten onrechte overmaken van bedragen van de bank naar een derde met het oogmerk van de bankmedewerker zichzelf te verrijken;
- het bewust omzeilen van bankbeleid ten aanzien van het wisselen van bankbiljetten;
- het bewust omzeilen van bankbeleid ten aanzien van zakelijke kredietverlening;

<sup>189</sup> Zie bijlage 1 voor de tekst van de bankierseed en de gedragscode.

- het doen van onrechtmatige overboekingen aan derden;
- het ten onrechte niet melden van een (dubieuze) nevenactiviteit;
- het ten onrechte niet melden bij de bank van een strafrechtelijk onderzoek dat tegen de bankmedewerker liep wegens verduistering.

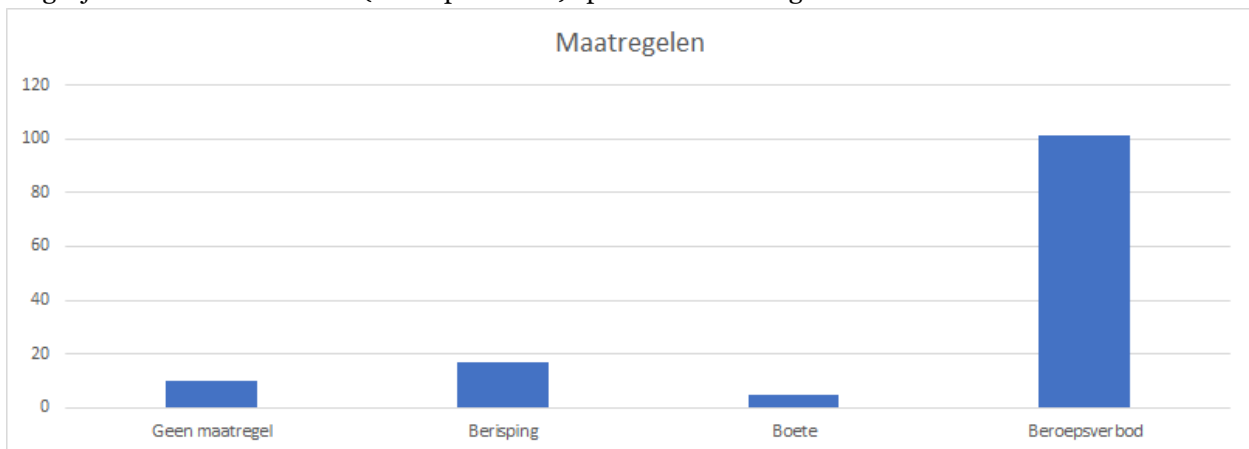
#### 4.5.3. Dicta

In een van deze uitspraken is de klacht niet-ontvankelijk verklaard, in 9 uitspraken is een klacht ongegrond verklaard en in 131 uitspraken is de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard (figuur 4.3). 93% van de klachten heeft dus tot een gegrondverklaring geleid.



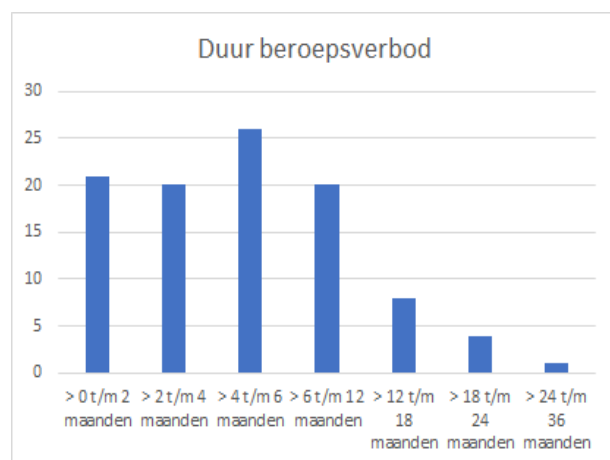
Figuur 4.3: einduitspraken Tuchtcommissie exclusief 76 samenhangende zaken. Bron: jurisprudentieonderzoek op basis van [www.tuchtrechtbanken.nl](http://www.tuchtrechtbanken.nl).

In de 131 uitspraken waarin een gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring is uitgesproken, zijn in de meeste gevallen maatregelen opgelegd (figuur 4.4). In 10 uitspraken is geen maatregel opgelegd, in zeventien uitspraken een berisping en in 6 uitspraken een boete. In enkele gevallen is de boete opgelegd in combinatie met een andere maatregel. De hoogte van de boete was € 250 (twee keer), € 300, € 375, € 2.000 en € 12.500. Met 101 aanwijzingen dat een medewerker gedurende een bepaalde tijd niet werkzaam mag zijn in de bancaire sector ('beroepsverbod') spant deze maatregel echter de kroon.



Figuur 4.4: opgelegde maatregelen.

Het beroepsverbod is 12 keer geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk opgelegd en de overige 89 keer onvoorwaardelijk. De duur van het beroepsverbod varieert tussen 2 weken en 36 maanden (figuur 4.5).



Figuur 4.5: duur van het beroepsverbod in maanden.

#### 4.6. Commissie van Beroep

In tabel 4.8 is het aantal uitspraken per jaar te zien dat door het College van Beroep is gedaan.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totaal
Uitspraak College van Beroep	0	0	1	1	1	3	1	0 <sup>190</sup>	5	13

Tabel 4.8: uitspraken per jaar. Bron: STB, Jaarverslag 2018, p. 15; Jaarverslag 2019, p. 25; Jaarverslag 2020, p. 20; Jaarverslag 2021, p. 12 en Jaarverslag 2022, p. 10.

Het aantal keren dat door de Commissie van Beroep uitspraak is gedaan, is beperkt. Tegenover de 202 einduitspraken van de Tuchtcommissie staan 13 uitspraken van de Commissie van Beroep. Dit appelpercentage van 6,4% kan als laag worden gezien. In gerechtelijke procedures lag het beroepspercentage in 2022 rond de 11% (civielrechtelijke procedures), 12% (bestuursrechtelijke procedures) en 34% (strafrechtelijke procedures).<sup>191</sup> In het tuchtrecht voor advocaten is in 2022 tegen circa een kwart van de uitspraken in eerste aanleg beroep ingesteld.<sup>192</sup>

De uitspraken laten een gevarieerd beeld zien van wie appelleert en van de dicta. De twaalf uitspraken volgen in vier zaken op beroep dat is ingesteld door de Algemeen directeur, en in drie zaken waarin de verwerend beroepsbeoefenaar beroep heeft ingesteld. In vijf zaken is door beide partijen beroep ingesteld, waaronder ook begrepen incidenteel appel.

In de uitspraken tot dusver luidt het dictum één keer bekrachtiging. In de overige zaken is sprake van een al dan niet gedeeltelijke vernietiging van de uitspraak in eerste aanleg, ten minste ten aanzien van de opgelegde maatregel.

<sup>190</sup> Volgens het jaarverslag over 2022 is in dat jaar een zaak afgerond bij de Commissie van Beroep. In die zaak is echter het hoger beroep ingetrokken. Er is daarom geen uitspraak geweest.

<sup>191</sup> Rechtspraak 2023, p. 69.

<sup>192</sup> Hof van Discipline en Raden van Discipline 2023.



#### 4.7. Doorlooptijden

De duur van de procedure in aantal dagen, gerekend vanaf de indiening van de melding of de start van een zelfstandig onderzoek tot afdoening, is opgenomen in tabel 4.9.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Doorlooptijden	onbekend	onbekend	131	137	361	189	746	291	541

Tabel 4.9: doorlooptijden in aantal dagen tot afronding dossier. Bron: interne gegevens bureau Algemeen directeur.

De gemiddelde doorlooptijd van in 2023 afgeronde dossiers bedroeg 541 dagen. De afdoeningswijze heeft een grote invloed op de doorlooptijd. In tabel 4.10 is de doorlooptijd per afdoeningswijze in 2023 opgenomen.

Afdoeningswijze	Gemiddeld aantal dagen
Afwijzingsbeslissing	149
Herzieningsbeslissing (afgewezen)	199
Sepot	264
Schikking (aanvaard)	464
Uitspraak Tuchtcommissie (geen beroep ingesteld)	618
Uitspraak Commissie van Beroep	1.464

Tabel 4.10: Doorlooptijden in aantal dagen van in 2023 afgeronde dossiers per afdoeningswijze. Bron: telling aan de hand van dossieronderzoek.

#### 4.8. Conclusie

Het tuchtrecht voor bankmedewerkers leunt in de praktijk sterk op meldingen van banken. Ook anderen, zoals consumenten en zakelijke klanten maar ook overige burgers en organisaties, kunnen een melding doen van mogelijk tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. In de praktijk gebeurt dit weinig en leiden meldingen van anderen dan banken ook weinig tot de indiening van klachten. Niet alle banken maken evenveel meldingen van mogelijk tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag bij de Algemeen directeur.

Tot en met 2023 zijn iets meer dan tweehonderd einduitspraken geweest door de Tuchtcommissie. Daarvan had grofweg een derde betrekking op de zogeheten handtekeningzaken. Een typische zaak voor de Tuchtcommissie heeft betrekking op een bankmedewerker die inmiddels niet meer werkzaam is bij de betrokken bank. Afgezien van de groep handtekeningzaken gaan de meeste klachten over het zonder zakelijke aanleiding opzoeken en bekijken van gegevens van klanten van de bank. Hoewel de functietitels van beklagde bankmedewerkers meestal niet in de einduitspraak worden opgenomen, wekt het onderwerp van de klachten de indruk dat zij vaak in uitvoerende functies in de directe dienstverlening aan klanten werkzaam zijn.

Door de rol van de Algemeen directeur leiden lang niet alle meldingen tot klachten. De meeste meldingen die geen klacht worden, worden afgewezen. Herzieningsverzoeken zijn doorgaans niet succesvol. Ook worden zaken geseponeerd of geschikt. Van de klachten die wel bij de Tuchtcommissie worden ingediend,

wordt maar liefst 93% geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard. Het geeft de impact aan van de zeeffunctie en onderzoekende functie die de Algemeen directeur in de praktijk vervult. De Algemeen directeur kan ook zelfstandig onderzoek doen en uit eigen beweging vervolgens een klacht indienen. Van die mogelijkheid maakt de Algemeen directeur beperkt gebruik: in de afgelopen jaren is slechts incidenteel op basis van zelfstandig onderzoek een klacht ingediend bij de Tuchtcommissie.

Tegen een klein percentage einduitspraken van de Tuchtcommissie wordt appel ingesteld. De Commissie van Beroep heeft daardoor in de afgelopen jaren slechts een beperkt aantal uitspraken gewezen.

De dossiers die in 2023 zijn afgerond, zijn gemiddeld 541 dagen in behandeling geweest. De jaren daarvoor laten soms een hoger (2021: 749 dagen) en meestal een lager gemiddelde zien (de overige jaren). De doorlooptijden van meldingen zijn sterk afhankelijk van de afdoeningswijze. Een termijn van tussen de een en twee jaar voor een einduitspraak is geweest door de Tuchtcommissie, is geen uitzondering.

In interviews met betrokkenen is ook over verschillende van deze feitelijke bevindingen gesproken en ook in de vragenlijsten en focusgroepen zijn deze (en andere) onderwerpen aan bod gekomen. De uitkomsten worden besproken in hoofdstuk 5.

## 5. Ervaringen met het tuchtrecht

### 5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk staat centraal hoe het tuchtrecht in de praktijk wordt gewaardeerd. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de partijen die direct betrokken zijn in de uitvoering van het tuchtrecht (par. 5.2), bankmedewerkers (par. 5.3), oud-beklaagden (par. 5.4), consumenten, zakelijke klanten en andere niet-banken als melders (par. 5.5) en externe partijen (par. 5.6). In paragraaf 5.7 wordt afgesloten met een conclusie.

Voor dit hoofdstuk zijn gesprekken gevoerd met verschillende partijen. In bijlage 3 is opgenomen met wie is gesproken. Daarnaast zijn in dit hoofdstuk de resultaten verwerkt van vragenlijsten die zijn uitgezet onder bankmedewerkers en onder beklagde bankmedewerkers. Ook is een kantoorbezoek gebracht aan het bureau van de Algemeen directeur en is toegang verkregen tot de database met dossiers van de STB.

### 5.2. Ervaringen van direct betrokkenen

#### 5.2.1. Inleiding

In deze paragraaf worden de ervaringen van partijen besproken die direct betrokken zijn bij de uitvoering van het tuchtrecht. Het gaat hierbij om organen van de STB en instellingen die rechtstreeks bij de uitvoering van het tuchtrecht betrokken zijn: het bestuur van de STB, de Algemeen directeur van de STB en medewerkers van het bureau, de voorzitter van de Tuchtcommissie, de voorzitter van de Commissie van Beroep en de banken. De informatie uit deze paragraaf is afkomstig uit met deze partijen gevoerde gesprekken en een kantoorbezoek aan het bureau van de Algemeen directeur. Waar nodig is dit aangevuld met dossieronderzoek en literatuuronderzoek.

#### 5.2.2. Doel en toegevoegde waarde tuchtrecht

Met de geïnterviewden is gesproken over het doel en de toegevoegde waarde van het tuchtrecht. Geïnterviewden houden er grofweg twee verschillende visies op het doel van het tuchtrecht voor bankmedewerkers op na. Die visies werken door in het type zaken dat volgens hen bij uitstek binnen het tuchtrecht past en in hun waardering van de toegevoegde waarde van de tuchtprocedure in het waarborgen van het maatschappelijke vertrouwen in de bancaire sector.

De eerste visie op het doel van het tuchtrecht wordt gestuurd door de context van en aanleiding voor de instelling van het tuchtrecht. Deze geïnterviewden wijzen erop dat het tuchtrecht is ingesteld omdat na de bankencrisis het vertrouwen in de bancaire sector een flinke deuk had opgelopen. Daaruit leiden zij af dat het tuchtrecht bij uitstek die zaken moet adresseren, die in dat geschade vertrouwen een rol hebben gespeeld. Het zou daarbij bijvoorbeeld gaan om zaken die de wijze betreffen waarop de belangen van klanten zijn betrokken in de besluitvorming, en de wijze waarop die belangen zijn afgewogen tegen andere belangen. Ook denken geïnterviewden hierbij aan zaken die gaan over risicovolle producten die banken aan klanten aanbieden. Zie bijvoorbeeld:

‘Het tuchtrecht voor bankmedewerkers [is] in het leven geroepen om te kijken welke afwegingen er worden gemaakt door bankmedewerkers. Zijn de afwegingen in het belang van de klant of de bank? De Tuchtcommissie krijgt bijna nooit dit soort zaken.’ *Voorzitter van de Tuchtcommissie*

Volgens dit doel zou het tuchtrecht juist ook meerwaarde kunnen hebben bij de beoordeling van meer beleidsmatige beslissingen van bankmedewerkers. Bijvoorbeeld:

‘De bescherming van klanten is nodig. Het is nodig dat beleid van banken binnen de kaders blijft die wij als samenleving nodig vinden om op een goede manier ons geld te kunnen laten beheren.

Een zaak waarbij bijvoorbeeld een klant zich afvraagt waarom de rentevergoeding zo laag is ten opzichte van het buitenland, is een zaak waarbij het heel goed zou zijn als daar vragen over worden gesteld. Banken hebben een bijzonder zware last. De klanten van banken moeten ergens naartoe kunnen als iets niet klopt.’ *Geïnterviewde*

Geïnterviewden die deze visie hanteren, zijn dan ook kritisch op de onderwerpen die momenteel veelal in klachten aan bod komen. Het gaat in een groot aantal zaken om evident onjuiste gedragingen, zoals rekeninggluren, het zich toe-eigenen van gelden van klanten, belangenverstrengeling door nevenfuncties of een onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie van de bank. Geïnterviewden geven aan dat uitspraken over deze gedragingen niet helpen om normen die gelden voor de beroepsuitoefening als bankmedewerker verder te verduidelijken. Evenmin gaan ze over gedragingen die aan de bankencrisis en het geschade maatschappelijke vertrouwen in de sector ten grondslag lagen.

Daartegenover staat een tweede visie op het doel van het tuchtrecht. Deze geïnterviewden constateren dat het tuchtrecht zich in een andere richting heeft ontwikkeld dan wellicht oorspronkelijk de insteek was, maar zijn hierover niet zonder meer negatief. Zo wijzen geïnterviewden van een bank erop dat sinds de oprichting van het tuchtrecht nieuwe wet- en regelgeving en een toegenomen aandacht voor cultuur en governance ertoe hebben geleid dat er een uitgebreider kader bestaat voor – bijvoorbeeld – de ontwikkeling en evaluatie van bankproducten. Ook in het toezicht zou hiervoor meer aandacht zijn. Dat zou de behoefte aan een tuchtrechtelijke beoordeling van bankproducten (grotendeels) hebben weggenomen. De praktijk zou daarnaast hebben laten zien dat de meerwaarde van het tuchtrecht op dit moment juist zit in het handhaven van de gedragscode door misdragingen te adresseren. Evidente zaken of niet, het tuchtrecht zou waarde hebben omdat hiermee mensen uit de sector kunnen worden geweerd die hebben laten zien zich niet te kunnen of willen gedragen zoals van een bankmedewerker mag worden verwacht.

‘Het [tuchtrecht] is uiteindelijk nu niet meer nodig om datgene te bestrijden waarvoor destijds de ophef over is ontstaan. Dat komt met name omdat op de schade van de financiële crisis zoveel maatregelen op toezicht gebied kwamen, dat de kans zo klein is dat daar wat misgaat. Het is in die zin niet meer nodig. We moeten er vrede mee hebben dat het over het algemeen wat kleinere zaken zijn op lager niveau en niet de grotere zaken.’ *Geïnterviewde van een bank*

En:

‘[De toetsing van beleid] is iets waarvan de banken vonden dat het tuchtrecht niet voor bedoeld is. Het tuchtrecht ziet op individuele gedragingen van personen, die niet verenigbaar zijn met normen die binnen de banken en de samenleving gelden. Het beleid is juist iets waar de toezichthouder naar kijkt. Er zijn ook criteria, zoals dat je een beheerste en integere bedrijfsvoering moet hebben. Als je daar dan ook nog een tuchtrechter naar laat kijken, krijg je een vreemde situatie waarbij de toezichthouder vindt dat iets goed geregeld is en de tuchtrechter vindt dat het niet goed uitvalt en niet fatsoenlijk is.’ *Geïnterviewde van een bank*

### **5.2.3. Inrichting tuchtrecht**

#### **De normadressaat**

Met geïnterviewden is gesproken over de vraag of het tuchtrecht zich momenteel terecht richt tot individuele bankmedewerkers of dat het tuchtrecht zich (ook) tot banken zelf zou moeten richten. De meeste geïnterviewden geven geen uitdrukking aan een behoefte om het tuchtrecht op banken te richten. Daarbij geven zij onder andere aan dat de kracht van tuchtrecht juist zit in het aanspreken van medewerkers op hun individuele gedrag. Op het moment dat het tuchtrecht zich op de bank zou richten,

zou de Tuchtcommissie op de stoel van het bestuur van de banken en de leidinggevendenden binnen de bank gaan zitten. Ook zou het op de individuele bankmedewerker gerichte tuchtrecht juist een goede aanvulling vormen op het toezicht dat plaatsvindt op het niveau van de banken. Daarentegen noemt de Algemeen directeur het richten van het tuchtrecht tot banken ‘het overwegen waard’:

‘Het zijn juist de grotere zaken waarbij een heleboel verkeerd gaat en mensen langs elkaar heen werken. De conclusie is dat er iets mis is gegaan, maar je kan niet zomaar iemand aanwijzen die er verantwoordelijk voor is. Het is fijn als je eventueel dan ook het middel hebt om een bank aan te spreken.’ *Algemeen directeur*

Het tuchtrecht voor verzekeraars is gericht op de rechtspersoon, in plaats van op individuele medewerkers van een verzekeraar, zoals in het tuchtrecht voor bankmedewerkers wel het geval is.<sup>193</sup> Een geïnterviewde van een bank geeft aan dat dit verschil tussen het tuchtrecht voor bankmedewerkers en het tuchtrecht voor verzekeraars niet overtuigt:

‘Ook bij verzekeraars hebben medewerkers klantcontact. Tuchtrecht ziet in de praktijk niet per se op situaties die te maken hebben met klantcontact, kijkend naar wat er allemaal gebeurt, zoals het rekening gluren en dergelijke. Er zijn maar zelden tuchtrechtklachten geweest waarbij een medewerker van de bank een klant onheus heeft bejegend.’ *Geïnterviewde van een bank*

Een andere geïnterviewde doet de suggestie om de kring van personen die onder het tuchtrecht vallen, te beperken:

‘Het [tuchtrecht] is in de bancaire sector zo verbreed, dat het voor alle bankmedewerkers geldt. Daarmee is het geen toets van mensen met een bepaalde verantwoordelijkheid en normenkaders, maar is het voor alle bankmedewerkers. (...) Daarmee is het tuchtrecht enorm verwaterd. (...) Het tuchtrecht moet gaan over een afgebakende en coherente groep, waar je normen op kunt loslaten.’ *Geïnterviewde van een bank*

De kring van personen voor wie het tuchtrecht zou moeten gelden, zou moeten worden bepaald door de bijzondere positie die zij binnen de sector bekleden, door de zwaarwegende beslissingen die ze kunnen nemen in het maatschappelijke financiële verkeer. Bij die bijzondere positie zou horen dat diegene verantwoording moet kunnen afleggen over wat hij of zij heeft gedaan.

Uit de interviews met banken en de focusgroep voor banken komt het beeld naar voren dat banken niet veel zien in de suggesties om het tuchtrecht (ook) op banken te richten of de kring van bankmedewerkers die onder het tuchtrecht vallen te beperken. Gesprekspartners denken dat – als het tuchtrecht zich (ook) op banken richt – dit leidt tot spanning met het (gedrags)toezicht dat de AFM en DNB houden. De AFM en DNB houden immers ook al toezicht op het niveau van banken. Ten aanzien van de suggestie om de groep waar het tuchtrecht zich op richt te beperken tot medewerkers met bepaalde verantwoordelijkheden en leidinggevendenden, merken gesprekspartners op dat daarbij ook de vraag is hoe dat zich zou verhouden tot de geschiktheidstoets die DNB uitvoert bij bestuurders. Als het tuchtrecht zich tot deze groep zou beperken, heeft dit ook gevolgen voor de inrichting van het tuchtrecht, omdat er dan sprake zal zijn van veel minder klachten.

—  
<sup>193</sup> Zie hierover uitgebreider par. 6.2.

## **Juridische status van het tuchtrecht**

Geen van de geïnterviewden pleit voor een publiekrechtelijke regeling van het tuchtrecht. Wel signaleert een geïnterviewde dat de huidige opzet van het tuchtrecht het risico met zich brengt dat de buitenwereld het tuchtrecht ziet als ‘de slager die zijn eigen vlees keurt’. Een andere, publiekrechtelijke opzet zou dat risico kunnen wegnemen.

## **Positie van de Algemeen directeur**

De Algemeen directeur vervult een centrale positie in het tuchtrecht: hij heeft contact met melders, onderzoekt meldingen, kan uit eigen beweging een onderzoek doen, vervult een poortwachtersfunctie door de bevoegdheid om te beoordelen of een klacht moet worden ingediend en is (de enige) klager in de tuchtprocedure. Een deel van de geïnterviewden is kritisch op de opzet van de positie van de Algemeen directeur.

De Algemeen directeur vindt de opzet passen bij het gekozen model. Hij constateert dat gekozen is voor een ‘aanklagersmodel’. Dat werkt alleen als de ‘aanklager’ bevoegdheden heeft zoals het doen van zelfstandig onderzoek en de mogelijkheid om een schikking te treffen. Verder wijst hij erop dat de poortwachtersfunctie een effectief instrument is, dat voorkomt dat zaken onnodig bij de Tuchtcommissie terechtkomen.

Enkele geïnterviewden van banken bekritisieren de rol van de Algemeen directeur in de inrichting van het tuchtrecht. De Algemeen directeur heeft veel en vergaande bevoegdheden waar volgens een van de geïnterviewden weinig controle op wordt uitgevoerd. Dit is volgens de geïnterviewde niet wenselijk, mede gelet op de grote impact dat het inzetten van die bevoegdheden kan hebben op de betrokken bankmedewerkers. Daarnaast zijn geïnterviewden kritisch op de invulling die de Algemeen directeur geeft aan zijn rol. Het gaat dan bijvoorbeeld om vermeend te vergaande verzoeken om informatie, waarover meer in paragraaf 5.2.5. Een geïnterviewde geeft aan dat de Algemeen directeur ‘te activistisch’ en ‘te antagonistisch’ is in zijn opstelling tegenover banken. Als voorbeeld wordt door een van de geïnterviewden genoemd dat de Algemeen directeur naar aanleiding van een rapport over discriminatie in de publiciteit een oproep deed om melding te doen als mensen zich gediscrimineerd voelden. Volgens een andere geïnterviewde geeft de Algemeen directeur zich onvoldoende rekenschap van de zorgvuldigheid waarmee incidenten al in intern onderzoek zijn onderzocht, en ontbrak het de Algemeen directeur, vooral in het begin, aan inhoudelijke voeding vanuit verschillende invalshoeken. De Algemeen directeur geeft aan (steeds meer) gebruik te maken van interne onderzoeken van de bank. Tegelijkertijd geeft hij aan dat de interne onderzoeken goed zijn in het vaststellen van een feitelijke normschending, maar doorgaans onvoldoende inzicht bieden in de intentie van de medewerker en de context waarin de normschending heeft plaatsgevonden. Voor dat soort tuchtrechtelijk relevante vragen is aanvullend onderzoek door de Algemeen directeur wel degelijk nodig.

### **5.2.4. De melding**

#### **Meldingen van banken**

Geïnterviewden constateren dat het tuchtrecht in de praktijk sterk leunt op meldingen van banken. Deze constatering komt overeen met de uitkomsten van het jurisprudentieonderzoek, als besproken in hoofdstuk 4. Een deel van de geïnterviewden ziet daarin een kwetsbaarheid. Zij wijzen er bijvoorbeeld op dat banken primair zelf bepalen in welke gevallen zij aanleiding zien te melden. Een eenduidig meldingsbeleid voor alle banken ontbreekt. De voorzitter van de Tuchtcommissie stelt vast dat meldingen over het algemeen niet gaan over ‘twijfelgevallen’, zoals over de vraag of een leidinggevende onjuiste instructies heeft gegeven. Daardoor ziet de Tuchtcommissie bijvoorbeeld niet de zaken waarbij het klantbelang een grotere rol zou kunnen spelen bij de gemaakte afwegingen in de genomen beslissingen. Verder valt verschillende geïnterviewden op dat sommige banken nooit een melding doen. Het bureau van

de Algemeen directeur ontvangt geen overzicht van klachten die intern door de bank worden afgehandeld. Volgens deze geïnterviewden biedt de huidige regeling mogelijkheden voor banken om zich in feite aan het tuchtrecht te onttrekken.

Door banken is aangegeven dat er gesprekken zijn gevoerd over het opstellen van een gezamenlijk meldingsbeleid. Het is volgens hen lastig gebleken omdat iedere casus vraagt om rekening te houden met specifieke omstandigheden. Uit de interviews blijkt dat banken in beginsel wel positief staan tegenover uniformering door middel van het opstellen van een gezamenlijk afwegingskader om te bepalen wanneer een gedraging wel of niet moet worden gemeld.

De ervaring van de geïnterviewde senior jurist van het bureau van de Algemeen directeur is dat de meldingen van banken altijd zijn onderbouwd en voldoen aan alle formele vereisten. Doorgaans hebben banken een intern onderzoek uitgevoerd, dat is uitgemond in een rapport. Dat wordt met de melding aan het bureau van de Algemeen directeur toegestuurd. De Algemeen directeur doet vaak nog wel nader onderzoek, met name over de context en intentie van de gedraging. In het kader van dat onderzoek kunnen ook nadere stukken worden opgevraagd (par. 5.2.5). Door de deugdelijke onderbouwing eindigen meldingen van banken zelden met een afwijzingsbeslissing. Sepot komt wel voor, als in het onderzoek met de bankmedewerker is gesproken en meer van de context van de gedraging bekend is.

Meldingen van banken zijn relatief vaak gericht tegen medewerkers die niet meer werkzaam zijn bij een bank. Geïnterviewden verklaren dit door de ernst van de gedragingen die worden gemeld. Doordat het hierbij doorgaans gaat om gedragingen waarvan de strijd met de bankierseed en de gedragscode evident is, zijn in die situaties vaak ook al arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, zoals ontslag. Het voorleggen van een klachtwaardige gedraging in de vorm van een melding lijkt dan ook vooral de functie te hebben van het uitsluiten van een bepaalde medewerker van een andere functie binnen de financiële wereld. De uitspraken bieden echter geen nieuwe inzichten in de gedragingen die van een bankmedewerker worden verwacht, en evenmin in de processen die er binnen de bank moeten zijn om die gedragingen te voorkomen.

### **Meldingen van consumenten, zakelijke klanten en overige partijen**

In hoofdstuk 4 is geconstateerd dat meldingen van niet-banken over het algemeen, in vergelijking met meldingen van banken, weinig tot klachten leiden. Het gebeurt nog nauwelijks dat belangenorganisaties zich inzetten om meldingen in te dienen die tot klachten kunnen leiden.

De senior jurist van het bureau van de Algemeen directeur bevestigt dat veel meldingen van consumenten in de praktijk niet tot klachten leiden. Hij geeft hiervoor als verklaring dat veel consumentenmelders bij de STB aan het verkeerde loket zijn. Zij hebben bijvoorbeeld een civielrechtelijk conflict met een bank en dienen een melding in over de bankmedewerker die het civielrechtelijke standpunt van de bank aan de consument heeft doorgegeven. Ook de voorzitter van de Tuchtcommissie, die de herzieningsverzoeken behandelt, herkent dit.

De senior jurist van het bureau van de Algemeen directeur legt uit dat consumenten zich in deze gevallen beter tot Kifid of de civiele rechter kunnen wenden. Melders worden niet door het bureau van de Algemeen directeur zelf verwezen naar Kifid. Wel wordt in de afwijzingsbrief opgenomen dat de melding beter past bij Kifid of de civiele rechter. De klacht kan ook gaan over communicatie die de melder als onvriendelijk heeft ervaren. Dat is te weinig om het tuchtrechtelijke traject voor in te gaan: deze klachten halen de ‘vervolgingsdrempel’ niet. Medewerkers van het bureau van de Algemeen directeur vertellen dat het beleid is in een vroegtijdig stadium met de melder te bellen. Dergelijke telefoongesprekken zijn ook bedoeld om verwachtingen van melders te managen.

De Algemeen directeur constateert dat de afwijzingsbeslissingen en sepots een aanwijzing zijn dat het bureau zinnig werk doet, door de zaken eruit te filteren die niet geschikt zijn voor een tuchtprocedure. Andere geïnterviewden onderschrijven dat de poortwachtersfunctie van de Algemeen directeur bijdraagt aan de efficiëntie van het tuchtrecht. Een andere geïnterviewde plaatst hierbij de kanttekening dat het bureau van de Algemeen directeur meer zou kunnen doen om niet-banken te helpen een deugdelijk onderbouwde melding in te dienen:

‘Bij andere beroepsgroepen zie je dat er tuchtklachtfunctionarissen zijn die klagers helpen. Waar gaat de klacht precies over? Je moet mensen ook helpen te onderzoeken op wie binnen de bank de klacht betrekking heeft. Er zou dus een loket moeten zijn waar een klager aan de hand wordt genomen.’

### **5.2.5. Onderzoek naar de melding**

Meldingen die niet met een afwijzingsbeslissing worden afgedaan, worden inhoudelijk onderzocht. Dat begint met een dossieronderzoek. Daarvoor worden in veel gevallen door het bureau van de Algemeen directeur nadere stukken opgevraagd bij de melder en/of de bank. Het opvragen van nadere stukken bij een bank leidt soms tot discussies tussen de Algemeen directeur en de bank. Volgens het Tuchtreglement is de bank in beginsel verplicht de opgevraagde stukken te verstrekken, ‘tenzij dat onder de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd alsmede indien hierdoor in strijd met wet- en regelgeving wordt gehandeld’. In dat geval schrijft het Tuchtreglement voor dat de bank de Algemeen directeur hiervan gemotiveerd in kennis stelt en daarover met de Algemeen directeur overleg kan hebben. In de praktijk komt het voor dat een bank meent dat de informatie waarom de Algemeen directeur vraagt bedrijfsgevoelige informatie betreft, dat er persoonsgegevens in staan of dat de Algemeen directeur naar de mening van de bank überhaupt te veel (achtergrond)gegevens opvraagt. Een geïnterviewde van een bank geeft aan dat de Algemeen directeur meer informatie lijkt op te vragen dan nodig is voor de tuchtprocedure. Meestal lost het verschil van inzicht zich op door onderling overleg of het sluiten van een compromis. Dat kost wel tijd. Het Tuchtreglement ontbeert escalatiemechanismen om dit soort discussies te beslechten. ‘Redelijkerwijs niet kan worden gevergd’ is een open norm en onduidelijk is wie een beroep op die norm mag toetsen.

Banken zijn verder kritisch op het onderzoek van de Algemeen directeur in zaken waarin al door de bank zelf onderzoek is gedaan. De Algemeen directeur zou het onderzoek te veel opnieuw doen en zou te weinig gebruikmaken van het onderzoek dat al is gedaan. Het zou tijd en menskracht schelen als de Algemeen directeur bijvoorbeeld nauwer contact zou onderhouden met het compliance team van de bank.

Als de stukken een zo compleet mogelijk beeld geven, wordt de bankmedewerker uitgenodigd voor een gesprek. In de regel vindt er geen gesprek plaats met de bank. Meestal vormt dit gesprek het sluitstuk van het onderzoek. Een van de geïnterviewden doet wel de suggestie om, indien de bankmedewerker stelt dat de leidinggevende op de hoogte was van de gedraging, ook de leidinggevende uit te nodigen voor een gesprek. Zo kan een beter beeld worden verkregen van wat er is gebeurd.

Banken zijn eensgezind in hun kritiek op de doorlooptijden van de afhandeling van meldingen. Die ervaren zij als veel te lang. Een geïnterviewde van een bank merkt hierover op:

‘[Bank] legt de drempel niet zo hoog om een tuchtklacht in te dienen. Als iemand dingen heeft gedaan die niet deugden, wordt diegene al intern gesanctioneerd. Dan vindt [Bank] dat het ook past bij hoe het tuchtrecht is opgezet, dat je ook een melding doet. Maar dan begint het. Dan moet de melding worden onderzocht en duurt het eindeloos voordat duidelijk is. Het gaat traag. De



medewerker zit dan heel lang in onzekerheid, terwijl de meldingen meestal ook weer niet over zulke ernstige dingen gaan. Ik gun niemand de weg naar Tuchtrect Banken, want het is een onaanvaardbaar lang proces.’ *Geïnterviewde van een bank*

Een geïnterviewde van een andere bank geeft aan dat de doorlooptijden het tuchtrectelijk register minder effectief maken dan het EVR,<sup>194</sup> waarin registratie in een veel eerder stadium plaatsvindt. Potentiële werkgevers controleren het EVR en het tuchtrectelijk register bij het begin van de arbeidsrelatie, maar daarna niet altijd meer of niet regelmatig. Daarnaast is volgens de geïnterviewde onduidelijk of een bankmedewerker of iemand anders de werkgever op de hoogte moet stellen van de uitkomst van een tuchtprocedure:

‘Bij beklagden heeft het EVR meer impact. Opname in tuchtregister duurt veel te lang. Iemand kan dan inmiddels weer werkzaam zijn bij een andere bank. Bij [Bank] wordt bij een integriteitsgevoelige functie het tuchtregister een keer per twee jaar geraadpleegd.’ *Geïnterviewde van een bank*

### **5.2.6. Zelfstandig onderzoek door de Algemeen directeur**

Signalen uit de media vormen de voornaamste bron voor zelfstandig onderzoek. Het bureau van de Algemeen directeur houdt hiervoor onder andere berichtgeving in kranten, op televisie en op sociale media in de gaten. Tot dusver wordt de Algemeen directeur niet gevoed door signalen van het Kifid, DNB of de AFM.

In de praktijk blijkt het lastig een ambtshalve onderzoek te starten. De senior jurist van het bureau van de Algemeen directeur legt uit dat het moeilijker kan zijn om aan informatie te komen dan bij een onderzoek naar aanleiding van een melding door de bank zelf. In deze situaties doet de bank eerder een beroep op het Tuchtrectreglement om de gevraagde stukken niet aan te hoeven leveren, maar het bureau wil ook voorkomen dat de lat te laag ligt om een onderzoek te starten. Een andere complicatie lijkt te zijn dat het bij het bancaire tuchtrect ‘nog wat meer zoeken [is] naar wat op het hogere niveau de norm is. Het gaat vaak niet om een gedraging van één persoon, maar om een aandeel in een heel collectief handelen. De gedraging is niet heel afgebakend, maar onderdeel van een heel besluitvormingsproces.’ Juist in de complexere dossiers zou het dan ook lastig zijn te bepalen welke individuele medewerkers waarvoor precies tuchtrectelijk verantwoordelijk zijn. Recente jurisprudentie van de Commissie van Beroep zou hier echter wel enige handvatten voor bieden.

Het aantal zelfstandige onderzoeken dat de Algemeen directeur sinds de oprichting van het tuchtrect heeft gedaan, is dan ook beperkt.<sup>195</sup> Wel nuanceert de Algemeen directeur dit aantal. Hij wijst erop dat het voorkomt dat naar aanleiding van berichtgeving in de media een consument (of niet-bank) een melding doet. De drempel voor het indienen van een melding ligt, met name vanwege het ontbreken van een belanghebbendheidsvereiste, erg laag. Op het moment dat van een dergelijke melding sprake is, telt het onderzoek niet meer als zelfstandig onderzoek.

Toch zijn sommige andere geïnterviewden kritisch op de invulling die de Algemeen directeur geeft aan de bevoegdheid zelfstandig onderzoek te doen. Het zou de Algemeen directeur te veel aan inzicht ontbreken in wat er binnen banken speelt. Het zou bijvoorbeeld helpen als de Algemeen directeur toegang zou hebben tot de dossiers die bij de compliance afdelingen van banken worden afgehandeld. De huidige houding van de Algemeen directeur wordt wel ‘afwachtend’ genoemd:

—  
<sup>194</sup> Zie uitgebreider par. 3.5.

<sup>195</sup> Zie par. 4.3.

‘Bij witwaspraktijken zijn banken bijvoorbeeld op een of andere manier betrokken. Dan moet onderzocht worden [door de Algemeen directeur] of ze daar op een verwijtbare manier bij betrokken zijn of niet. Zo zorg je voor een bijdrage aan het herstel van vertrouwen van de samenleving in de bancaire sector.’ *Geïnterviewde*

Geïnterviewden vragen zich af of het bureau van de Algemeen directeur voldoende is ingericht op het uitvoeren van zelfstandig onderzoek. Uit de (lange) doorlooptijden leiden zij af dat het bureau te weinig menskracht heeft, hetgeen de Algemeen directeur zelf overigens niet onderschrijft. Ook zou het bureau van de Algemeen directeur onvoldoende kennis hebben om signalen over bancaire producten voldoende grondig te onderzoeken. Daarnaast zou de Algemeen directeur onvoldoende sturing geven op inhoud, bijvoorbeeld ten aanzien van de prioriteiten van het bureau. Een geïnterviewde concludeert dan ook dat de Algemeen directeur momenteel feitelijk niet of nauwelijks een toezichthoudende rol vervult:

‘Er [moet] een toezichthouder zijn die het belang ervan inziet om daadwerkelijk toezicht te houden. Die is er nu niet. Er is wel toezicht op banken [door anderen dan de Algemeen directeur], maar niet op de personen die daarbinnen functioneren.’ *Geïnterviewde*

#### **5.2.7. Afhandelingsbeslissing: sepot, schikking, klacht**

De Beleidsnota klachten en voorheen het Vervolgingsbeleid geven onder andere inzicht in hoe wordt besloten of een zaak eindigt met een sepot, of een schikking wordt aangeboden of een klacht wordt ingediend bij de Tuchtcommissie. Daarbij wordt ingegaan op verschillende, veelvoorkomende onderwerpen van klachten. Volgens de senior jurist van het bureau van de Algemeen directeur biedt het vervolgingsbeleid meer duidelijkheid, maar is het ook deels een vastlegging van beleid dat er eigenlijk al was. De senior jurist geeft wel aan dat vóór het vervolgingsbeleid ‘wat meer ad hoc moest worden bepaald om welke maatregel in een klacht zou worden verzocht’.

De Algemeen directeur geeft aan dat het instrument van de schikking ‘relatief weinig is gebruikt’. In de eerste jaren van het bestaan van het tuchtrecht is jurisprudentie afgewacht waaruit kon worden afgeleid welke sancties in welke zaken zouden worden opgelegd. Pas daarna is schikkingsbeleid ontwikkeld. De lijn van de Algemeen directeur is thans schikkingen alleen toe te passen in de ‘midden categorie’: zaken die in beginsel ernstig genoeg zijn om voor te leggen aan de Tuchtcommissie, maar die niet ernstig genoeg zijn om daarvoor de hele procedure in te gaan. De senior jurist van het bureau van de Algemeen directeur voegt hieraan toe dat het bijvoorbeeld gaat om medewerkers die een jarenlange goede staat van dienst hebben gehad en een eenmalige uitglijder hebben gemaakt. In een tuchtprocedure zouden die zaken in veel gevallen met een berisping zijn geëindigd. Het bureau heeft bij wijze van schikking eerder ook wel een berisping aangeboden, maar vindt het eigenlijk niet aan het bureau van de Algemeen directeur om een berisping aan te bieden. De nieuwe lijn is daarom om een voorwaardelijke boete overeen te komen. De boete mag volgens het Tuchtrechtreglement maximaal € 25.000 bedragen, maar voor een schikking vindt het bureau dat te hoog: ‘Schikkingen worden echt gebruikt voor de midden categorie en alle zware zaken gaan naar de Tuchtcommissie.’ Volgens de Algemeen directeur is het goed dat dit instrument er is: ‘Het beperkt het aantal zaken voor de tuchtrechter, maar niet het effect. De transactiebriefjes worden gepubliceerd en de persoon komt in het register.’

#### **5.2.8. Tuchtprocedure**

##### **Onderzoek van de klacht**

De voorzitter van de Tuchtcommissie geeft aan dat het dossier meestal geen aanleiding geeft om voor de zitting nader onderzoek te doen naar de klacht. Van de opties die het Tuchtrechtreglement noemt, zoals het laten doen van forensisch onderzoek, hoeft in de praktijk geen gebruik te worden gemaakt. De

voorzitter van de Tuchtcommissie geeft aan overigens ook geen bevoegdheden te missen. Ter zitting is de inzet van de Tuchtcommissie om de zitting zo informeel mogelijk te houden en de bankmedewerker zo veel mogelijk de gelegenheid te bieden zijn of haar eigen verhaal te vertellen.

De Algemeen directeur en de beklagde bankmedewerker kunnen een verzoek tot het horen van getuigen kenbaar maken aan de voorzitter van de Tuchtcommissie en de Tuchtcommissie kan ook ambtshalve besluiten de melder als getuige te horen.<sup>196</sup> In de praktijk wordt van deze mogelijkheden geen gebruik gemaakt. De geïnterviewden stellen dan ook vast dat melders geen rol spelen in de tuchtprocedure. Zij wijzen erop dat de Tuchtcommissies het horen van melder niet nodig hebben om de klacht te kunnen beoordelen: zij kunnen uit de voeten met het schriftelijke dossier. De melder wordt wel geïnformeerd over de uitkomst van de procedure.

In de praktijk wordt ook aan leidinggevend van beklagde bankmedewerkers niet gevraagd ter zitting te verschijnen. Dat is niet nodig, legt de voorzitter van de Tuchtcommissie uit: de meldingen gaan vaak over incidenten. Als helder is dat dit incident in strijd is met bijvoorbeeld het systeem dat de bank hanteert, is er geen behoefte de leidinggevende hierover te horen. Ook de bank is niet in de tuchtprocedure betrokken.

Niet iedere geïnterviewde kan zich in deze benadering vinden. Een geïnterviewde pleit voor het vaker horen van melders, leidinggevend van banken ter zitting. Juist zo zou een bijdrage worden geleverd aan het doorvoeren van veranderingen in de organisatie en aan het herstel van vertrouwen. Een cultuurverandering binnen de bancaire sector, legt de geïnterviewde uit, kan niet plaatsvinden aan de hand van klachten tegen mensen die daar niet meer werken.

### **Beoordelingskader**

Met geïnterviewden is gesproken over het toetsingskader dat de Tuchtcommissies hanteren. De gedragscode bevat zulke open normen dat die volgens de ene geïnterviewde ‘voldoende ruimte biedt’ om verschillende soorten zaken te beoordelen, terwijl een andere geïnterviewde aangeeft dat nadere verfijning van de Gedragscode hard nodig is:

‘Professionele standaarden zijn er nauwelijks. De Gedragscode en de bankierseed zijn heel open normen. (...) Als je uitspraken leest, zijn er drie of vier punten van de Gedragscode niet nageleefd en daar hoort een bepaald verhaal bij. Maar dat is geen goede uitwerking van het normenkader. Dat normenkader komt niet tot stand.’ *Geïnterviewde*

Geïnterviewden van een bank zijn met name kritisch op het toetsingskader dat is gehanteerd in ‘de beloningszaak’:<sup>197</sup>

‘Er is [in die zaak] geen materiële norm geschonden. Het mocht wat ze deden, want het was in lijn met het eigen beleid. De manier waarop het is gegaan was minder verstandig. Er is geen materiële norm geschonden, maar een morele norm. Dat is in feite niet waar het tuchtrecht voor is opgesteld.’ *Geïnterviewde van een bank*

<sup>196</sup> Art. 5.3.12 en 5.3.13.1 van het Tuchtreglement.

<sup>197</sup> Zie voor de berichtgeving van de STB en een link naar de uitspraak van de Commissie van Beroep: [www.tuchtrechtbanken.nl/actueel/commissie-van-beroep-berispt-bestuursvoorzitter-en-twee-commissarissen-om-beloningsvoorstel/?\\_gl=1\\*2h2buq\\*\\_up\\*MQ..\\*\\_ga\\*MTc5Njc5NDQoOC4xNzA4MzM1NjIy\\*\\_ga\\_GENF4Z590X\\*MTc5NDMzNTYyMS4xLjEuMTcwODMzNTYyNi4wLjAuMA](http://www.tuchtrechtbanken.nl/actueel/commissie-van-beroep-berispt-bestuursvoorzitter-en-twee-commissarissen-om-beloningsvoorstel/?_gl=1*2h2buq*_up*MQ..*_ga*MTc5Njc5NDQoOC4xNzA4MzM1NjIy*_ga_GENF4Z590X*MTc5NDMzNTYyMS4xLjEuMTcwODMzNTYyNi4wLjAuMA).

Een ander aspect van het beoordelingskader waarover discussie bestaat is dat in de beoordeling van de klacht veel rekening wordt gehouden met het beleid van de bank. Voor bankmedewerkers lager in de kantoorhiërarchie is het uitgangspunt dat als zij handelen in overeenstemming met bankbeleid, zij in beginsel niet tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Zo licht de voorzitter van de Tuchtcommissie toe dat meldingen over kredietverstrekkingen dicht aanzitten tegen het beleid van de bank:

‘Mensen kunnen het niet eens zijn met dat ze onder bepaalde voorwaarden geen financiering krijgen, maar dat is geen zaak die de Tuchtcommissie gaat behandelen. Als de bankmedewerker het beleid van de bank heeft gevolgd, kan de Tuchtcommissie er niet zo veel mee.’ *Voorzitter van de Tuchtcommissie*

Een andere geïnterviewde licht toe dat het bankmedewerkers nog minder eigen is om zelf de strekking uit regels te halen en zelf een weging te maken van wat wenselijk is:

‘Als je verwacht dat een bankmedewerker, bijvoorbeeld van de afdeling klantenservice, zich onttrekt als het bankbeleid niet overeenkomt met de bankierseed, leg je de lat te hoog voor iemand die door zijn werkgever, de bank, een bepaalde kant op wordt gestuurd.’ *Geïnterviewde*

Geïnterviewden constateren dat deze lijn gevolgen heeft. Er kunnen verschillen in uitkomsten van tuchtprocedures ontstaan door verschillen in de mate van detail en de inhoud van het beleid en door verschillen in hoeveel er binnen een bank wordt vastgelegd. De kans op een gegronde verklaring kan worden beïnvloed door de mate waarin duidelijk is dat een medewerker het bankbeleid heeft nageleefd of geschonden en door de mate waarin bepaalde werkzaamheden een *paper trail* achterlaten.

### **Maatregelen en publicatie in het register**

De voorzitter van de Tuchtcommissie mist geen maatregelen in de maatregelcatalogus. De voorzitter van de Commissie van Beroep ziet wel een voordeel in het uitbreiden van de maatregelcatalogus met de waarschuwing. Dat zou een passende maatregel zijn voor gevallen waarin er weliswaar een verwijtbare fout is gemaakt, maar die fout iedereen wel eens kan overkomen. Daarentegen geeft een berisping aan dat het gedrag zodanig verwijtbaar is dat niet iedereen dat had kunnen overkomen. Ook de senior jurist van het bureau van de Algemeen directeur geeft aan dat de waarschuwing een welkome aanvulling zou zijn op de tuchtrechtelijke gereedschapskist. Deze geïnterviewde legt hierbij een verband met de opname van opgelegde tuchtrechtelijke maatregelen in het tuchtrechtelijk register. Doordat alle tuchtrechtelijke maatregelen worden opgenomen in het register zou het huidige systeem te rigide zijn om maatwerk te leveren, bijvoorbeeld door wel een maatregel op te leggen zonder dat dit leidt tot opname in het tuchtrechtelijk register.

Dat in de praktijk in de meeste gevallen een verbod wordt opgelegd om gedurende een bepaalde periode in de sector werkzaam te zijn, verklaart de voorzitter van de Tuchtcommissie door de aard van de klachten die worden ingediend. De klachten gaan vaak over gedragingen die duidelijk in strijd zijn met de bankierseed en de gedragscode, bijvoorbeeld over het onnodig kijken naar rekeninggegevens of het stelen van geld. Door de maatregelkeuze wordt hierover een krachtig signaal afgegeven.

Wel kan het publicatiebeleid worden verfijnd, geven verschillende geïnterviewden aan. In sommige gevallen is de publicatietermijn van drie jaar te lang. In andere gevallen, zoals klachten die gaan over misdrijvingen uit eigen financieel gewin, is de gedraging zo ernstig dat een langere opname in het register gerechtvaardigd is.

Uit de interviews met verschillende betrokkenen komt naar voren dat differentiatie in de publicatietermijn van drie jaar wenselijk is. Registratie heeft nadelige gevolgen voor het vinden van een (nieuwe) baan in de sector c.q. de verdere carrière van beklagden in de bancaire sector. In de interviews met oud-beklaagden komt naar voren dat zij, zolang zij opgenomen zijn in het register, geen kans maken om bij een andere bank aan de slag te gaan. Afhankelijk van de gedraging die het betreft, kan de termijn van drie jaar te lang of juist te kort zijn.

Hoewel de doelgroep niet exact overeenkomt, geldt voor ernstiger misdragingen dat deze ook in het EVR worden opgenomen. In die zin is sprake van gedeeltelijke overlap. De (ex-)bankmedewerker is dan in beide systemen geregistreerd. De registratie in het EVR vindt in een eerder stadium plaats, namelijk zodra de bank weet heeft van het incident. De registratie in het tuchtrechtelijk register vindt pas veel later plaats, soms geruime tijd na de gedraging. Hierdoor wordt het register door banken gezien als minder effectief dan het EVR waar het gaat om het informeren van potentiële nieuwe werkgevers in de sector over een oud-medewerker. Voor de medewerker betekent het bovendien dat hij of zij geruime tijd – zeker gelet op de doorlooptijden van de tuchtrechtprocedure – in een van beide registers opgenomen is.

### **5.2.9. Draagvlak en lerende werking tuchtrecht**

De Algemeen directeur, de voorzitter van de Tuchtcommissie en de voorzitter van de Commissie van Beroep geven in verschillende bewoordingen aan dat de grootste vraag voor de effectiviteit van het tuchtrecht is of de banken (nog) geloven in de bankierseed, de gedragscode en het tuchtrecht. Omarmen banken het tuchtrecht (nog) als instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen?

Enkele geïnterviewden en enkele deelnemers uit de focusgroep voor banken geven aan dat het tuchtrecht een functie heeft waar het gaat om het weren van mensen uit de sector die daarin niet werkzaam zouden moeten zijn. Maar als dat op een andere manier kan worden bereikt, zeker als die andere manier minder ingrijpend is voor bankmedewerkers en minder geld kost, moet die ook worden overwogen.

Gesprekspartners van banken wijzen erop dat de bancaire sector in hoge mate al gereguleerd is. In het totale landschap van regelgeving, toezicht en interne kwaliteitsprocessen neemt het tuchtrecht maar een bescheiden plaats in. Het tuchtrecht moet zich ook niet op het terrein gaan begeven waar het met andere instrumenten gaat overlappen, zoals het toezicht op bancaire producten, of in algemene zin met beleidsbeslissingen.

Uit de interviews met banken komt een wisselend beeld naar voren over de mate waarin aandacht wordt besteed aan het tuchtrecht. Een geïnterviewde van een van de banken geeft aan dat er weinig aandacht voor het tuchtrecht is in de organisatie en op dat gebied verbetering mogelijk is. Een geïnterviewde van een andere bank geeft aan dat er binnen de bank veel aandacht is voor waardegedreven werken en denken en in die context ook aandacht aan het tuchtrecht wordt besteed. Het beeld dat de lerende werking van het tuchtrecht per bank verschilt, sluit ook aan bij de bevindingen van het onderzoek *Uitkomsten onderzoek beroepseed* van DNB die in 2021 onder meer onderzocht in hoeverre banken leren van het tuchtrecht (zie par. 5.6.2).

Een geïnterviewde geeft aan dat de lerende werking van het tuchtrecht kan worden bevorderd door een beroepsorganisatie. Een beroepsorganisatie kan een belangrijke rol vervullen in het samenvatten van rode draden uit jurisprudentie, het operationaliseren van lessen uit het tuchtrecht en het signaleren van ontwikkelingen die relevant zijn voor de beroepsethiek. De geïnterviewde verklaart: ‘Als er een publiekrechtelijke organisatie is die zich sterk maakt voor de kwaliteit en integriteit van de beroepsgroep, vertaalt zich dat naar het vastleggen van professionele standaarden.’ Een andere geïnterviewde stelt voor de betrokkenheid van banken bij het tuchtrecht te vergroten door binnen de STB een orgaan in te stellen

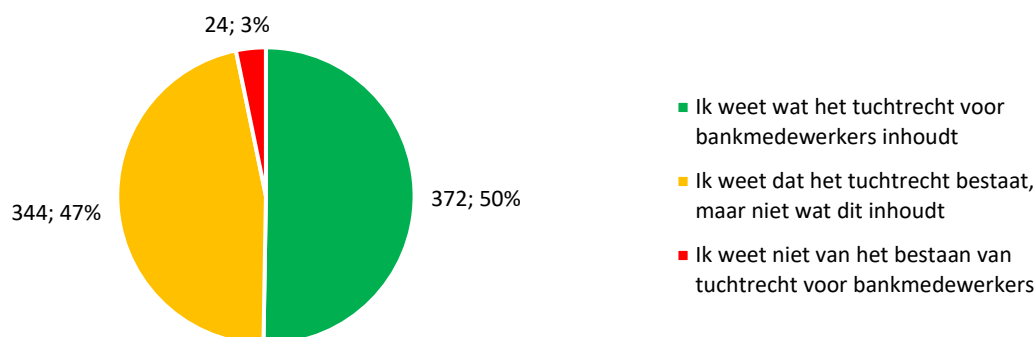
waarin zij verenigd zijn. Dat zou de directe betrokkenheid van banken bij het tuchtrecht en daarmee het draagvlak voor het tuchtrecht kunnen vergroten.

### 5.3. Ervaringen van bankmedewerkers

In deze paragraaf komen de resultaten van de vragenlijst die onder medewerkers van acht banken is uitgezet aan bod. Respondenten zijn benaderd door de banken die een aantal afdelingen hebben geselecteerd om de vragenlijst bij uit te zetten. De vragenlijst heeft geleid tot een respons van 763 ingevulde vragenlijsten, waarvan 671 volledig. In paragraaf 1.3 is een uitsplitsing gemaakt naar functies van respondenten en type banken waar respondenten werkzaam zijn. De meeste respondenten zijn werkzaam als medewerker met klantcontact (51%) of medewerker zonder klantcontact (32%).<sup>198</sup> 83% van de respondenten is werkzaam bij een van de vier grootbanken en de overige 17% is werkzaam bij een middelgrote of kleine bank.<sup>199</sup> De respons is ook geanalyseerd met een uitsplitsing naar type bank (grootbank of middelgrote en kleine bank) en functie (beleidsbepaler en (manager van) medewerker met of zonder klantcontact). Daaruit komen geen opvallende verschillen.<sup>200</sup>

#### 5.3.1. Bekendheid met het tuchtrecht

Respondenten is allereerst gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met het tuchtrecht. Uit figuur 5.1 blijkt dat de helft van de respondenten denkt te weten wat het tuchtrecht voor bankmedewerkers inhoudt. 47% van de respondenten geeft aan te weten dat het tuchtrecht bestaat, maar niet wat dit inhoudt en 3% van de respondenten weet niet van het bestaan van het tuchtrecht. Overigens geeft deze 3% van de respondenten wel aan de bankierseed te hebben afgelegd.



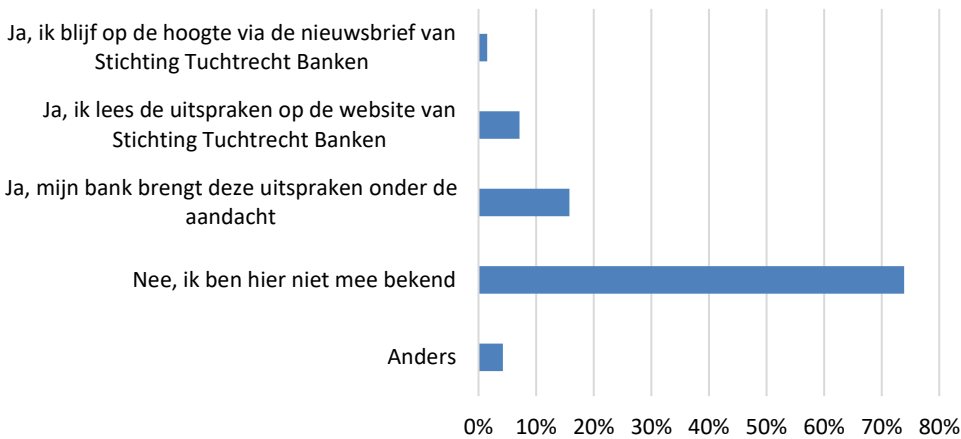
Figuur 5.1: bekendheid met tuchtrecht (N=740).

Vervolgens is respondenten gevraagd of zij bekend zijn met de uitspraken van de Tuchtcommissie en de Commissie van Beroep. Uit figuur 5.2 blijkt dat bijna driekwart van de respondenten (74%) niet bekend is met de uitspraken.

<sup>198</sup> Zie tabel 1.1.

<sup>199</sup> Zie tabel 1.2.

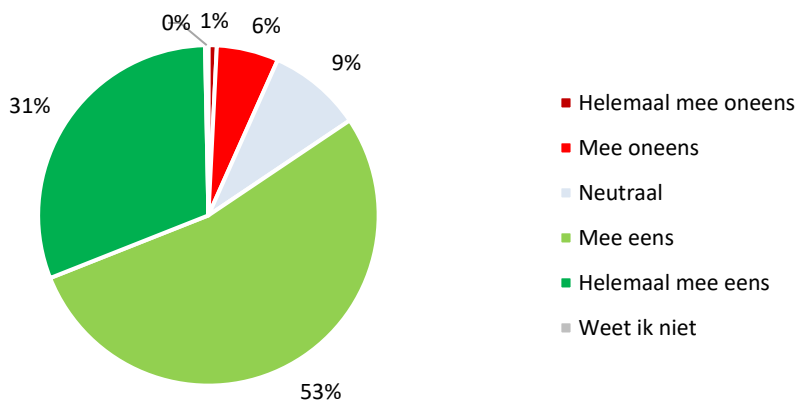
<sup>200</sup> Dit betrof geen statistische analyse gezien het ontbreken van informatie over de omvang van de populatie en de benodigde steekproefomvang.



*Figuur 5.2: bekendheid met uitspraken Tuchtcommissie en Commissie van Beroep, meerdere antwoorden mogelijk (N=744)<sup>201</sup>*

### 5.3.2. Dilemma's in de praktijk

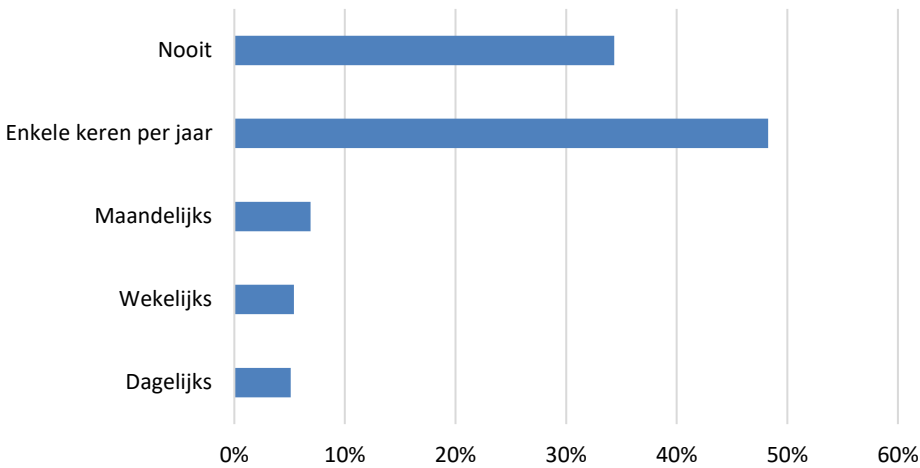
Respondenten is gevraagd in hoeverre zij de normen uit de bankierseed duidelijk vinden. Meer dan 80% van de respondenten (84%) vindt dat de bankierseed duidelijke normen bevat.



*Figuur 5.3: stelling: de bankierseed bevat duidelijke normen waar een bankmedewerker zich aan moet houden (N=629).*

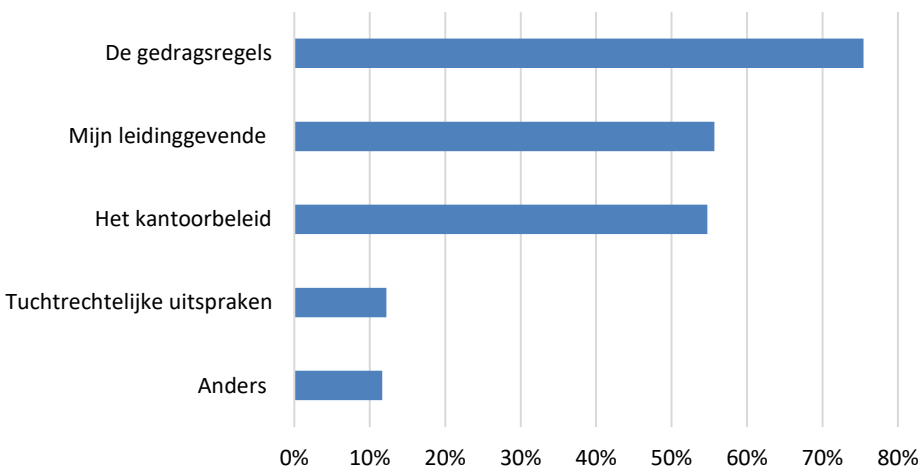
Vervolgens is respondenten gevraagd hoe vaak zij in de praktijk te maken hebben met een dilemma dat raakt aan de gedragsregels. 34% van de respondenten geeft aan nooit met een dilemma te maken te hebben dat raakt aan de gedragsregels. Bijna de helft van de respondenten (48%) heeft daar enkele keren per jaar mee te maken.

<sup>201</sup> Het merendeel van de respondenten die 'anders' antwoordden geven in de toelichting aan dat zij af en toe/sporadisch kennisnemen van de uitspraken, bijvoorbeeld omdat ze via de krant, vakbladen of LinkedIn hiervan op de hoogte worden gebracht.



*Figuur 5.4: dilemma's in de dagelijkse praktijk die raken aan de gedragsregels (N=725)*

Tevens is respondenten gevraagd waar zij op afgaan om hun handelen in het geval van een dilemma te bepalen. Tuchtrechtelijke uitspraken zijn voor een klein deel van de respondenten (12%) bepalend voor hoe zij handelen in het geval zij in de praktijk te maken krijgen met een dilemma dat raakt aan de gedragsregels.



*Figuur 5.5: handelen in geval van dilemma, meerdere antwoorden mogelijk (N=729)<sup>202</sup>*

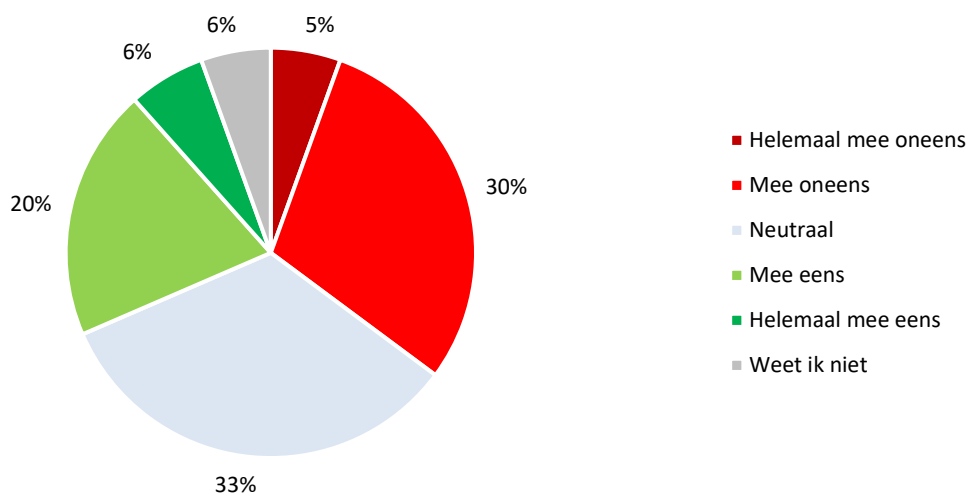
### **5.3.3. Aandacht voor het tuchtrecht**

Respondenten is gevraagd of er voldoende aandacht wordt besteed aan het tuchtrecht. Iets meer dan een kwart van de respondenten (26%) is het (helemaal) met de stelling eens dat er voldoende aandacht voor het tuchtrecht is in de organisatie. 35% is het (helemaal) oneens met deze stelling.

—

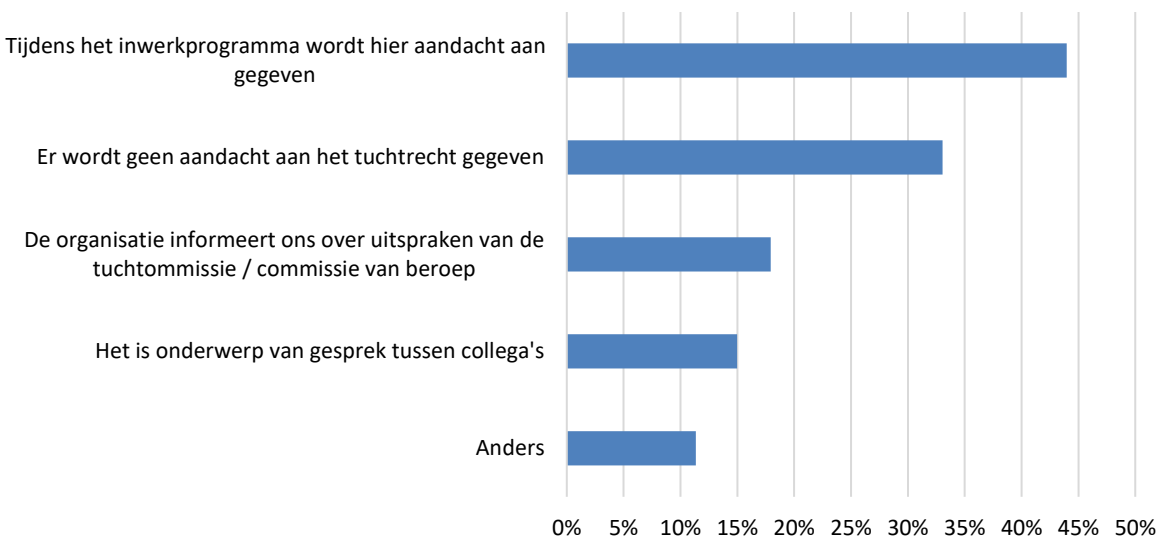
<sup>202</sup> De meeste respondenten geven als toelichting bij het antwoord 'anders' dat zij afgaan op hun eigen gevoel/moreel kompas.





*Figuur 5.6: stelling: er is voldoende aandacht voor het tuchtrecht in mijn organisatie (N=708)*

Respondenten is vervolgens gevraagd op welke wijze er in de organisatie aandacht aan het tuchtrecht wordt gegeven. 33% van de respondenten geeft aan dat er geen aandacht aan het tuchtrecht wordt gegeven. Andere respondenten antwoorden dat er tijdens het inwerkprogramma aandacht aan het tuchtrecht wordt besteed (44%), dat de organisatie respondenten informeert over uitspraken (18%) of dat het een onderwerp van gesprek is tussen collega's (15%).

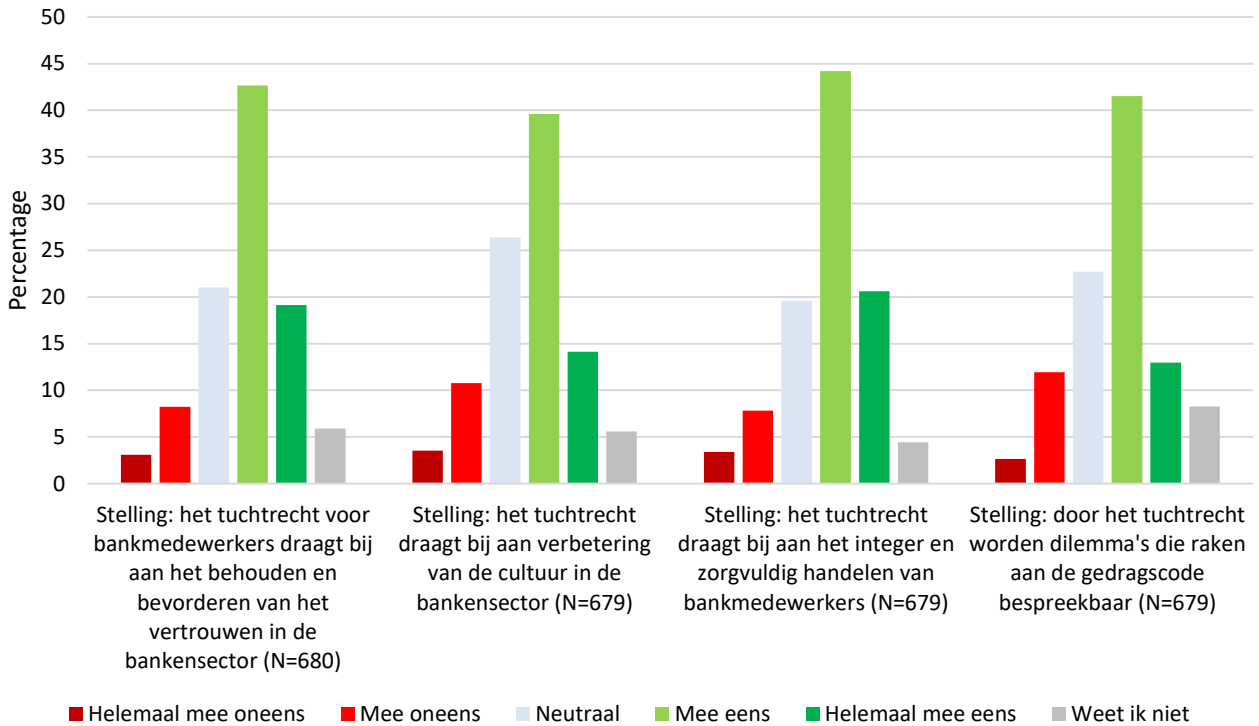


*Figuur 5.7: aandacht voor tuchtrecht in organisatie, meerdere antwoorden mogelijk (N=714)<sup>203</sup>*

<sup>203</sup> Respondenten die 'anders' antwoorden geven verschillende toelichtingen. Meerdere respondenten noemen dat er via trainingen en/of e-learning's aandacht aan wordt besteed. Daarnaast geeft ook een deel van de respondenten aan niet te weten hoe daar aandacht aan wordt besteed.

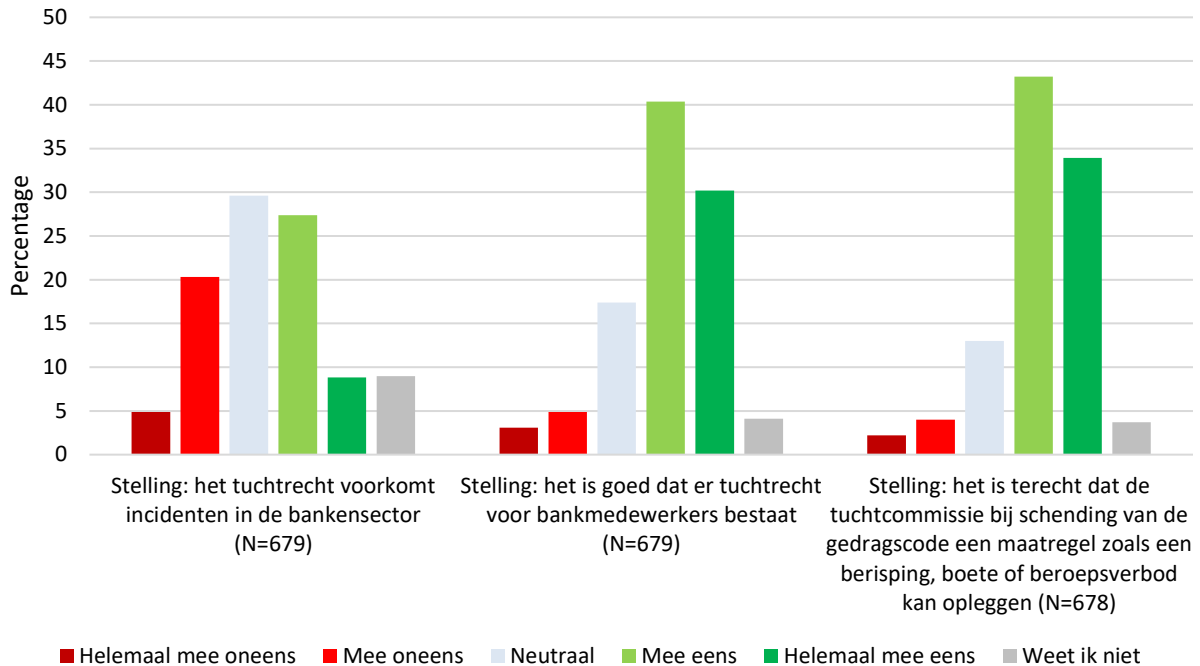
### 5.3.4. Opbrengst van het tuchtrecht

Respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over het functioneren van het tuchtrecht. Uit figuur 5.8 blijkt dat 65% van de respondenten vindt dat het tuchtrecht bijdraagt aan het integer en zorgvuldig handelen van bankmedewerkers. Ook blijkt dat 62% van de respondenten het (helemaal) eens is met de stelling dat het tuchtrecht voor bankmedewerkers bijdraagt aan het behouden en bevorderen van het vertrouwen in de bankensector. Daarnaast draagt het tuchtrecht volgens meer dan de helft van de respondenten bij aan een verbetering van de cultuur in de bankensector (54%) en het bespreekbaar maken van dilemma's die raken aan de gedragscode (55%).



Figuur 5.8: stellingen over functioneren tuchtrecht (deel 1)

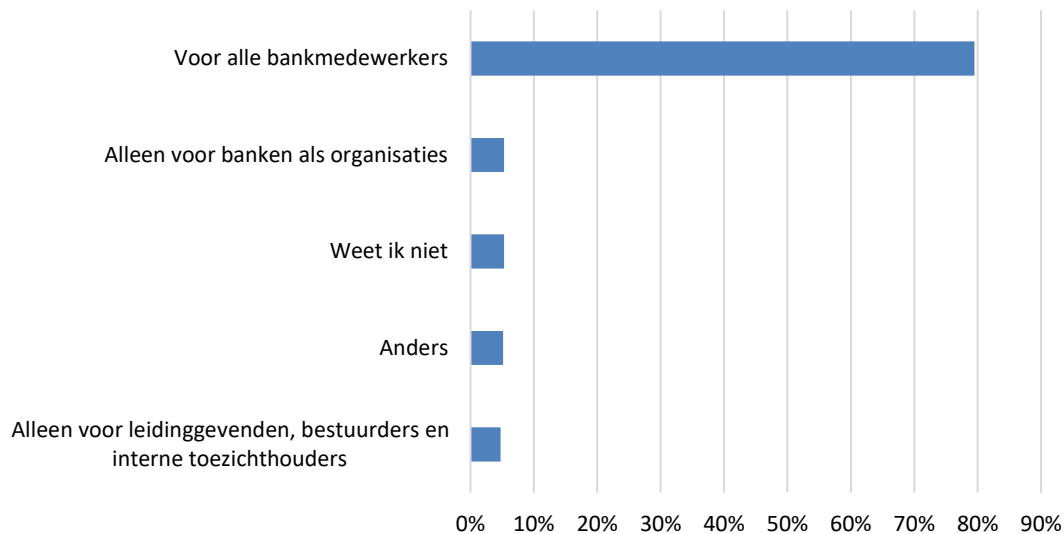
Uit figuur 5.9 blijkt dat 70% van de respondenten het goed vindt dat er tuchtrecht voor bankmedewerkers bestaat. Respondenten zijn ten opzichte van de andere stellingen kritischer over de stelling dat het tuchtrecht incidenten in de bankensector voorkomt. Een kwart van de respondenten is het (helemaal) oneens met die stelling. 36% van de respondenten is het wel (helemaal) eens met de stelling dat het tuchtrecht bijdraagt aan het voorkomen van incidenten in de sector. Ten slotte is 77% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling dat het terecht is dat de Tuchtcommissie bij de schending van de gedragscode maatregelen kan opleggen.



Figuur 5.9: stellingen over functioneren tuchtrecht (deel 2)

### 5.3.5. Doelgroep

Respondenten is gevraagd voor wie zij vinden dat het tuchtrecht moet gelden. De meeste respondenten (80%) vinden dat het tuchtrecht voor alle bankmedewerkers moet gelden.



Figuur 5.10: voor wie het tuchtrecht moet gelden (N=678)<sup>204</sup>

### 5.3.6. Overige opmerkingen

Aan het einde van de vragenlijst is respondenten gevraagd of zij nog opmerkingen hebben over de toekomst van het tuchtrecht. Bijna honderd respondenten hebben een opmerking achtergelaten. In

<sup>204</sup> Respondenten die ‘anders’ antwoorden geven, uiteenlopende toelichtingen. Bijna de helft (13) van die respondenten geeft aan dat het tuchtrecht voor niemand moet gelden.

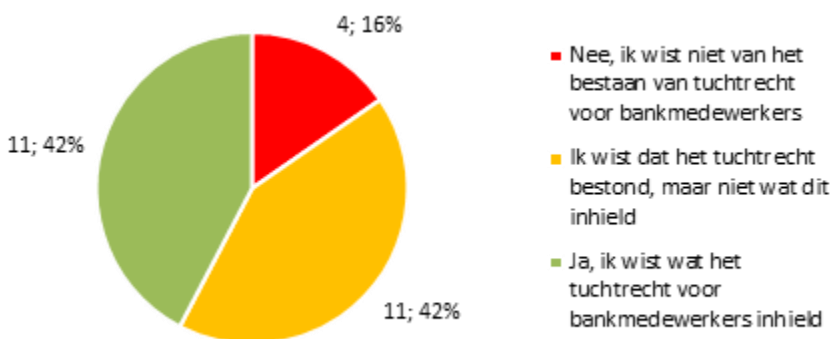
bijlage 7 is een deel van de opmerkingen opgenomen. Meerdere respondenten geven aan dat het goed zou zijn als er meer aandacht wordt gegeven aan het tuchtrecht in de organisatie. Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat er verbetermogelijkheden zijn wat betreft de doorlooptijden van een tuchtrechtprocedure. Ook zijn (in aanvulling op eerdere vragen hierover in de vragenlijst) opmerkingen gemaakt over de inrichting van het tuchtrecht. Zo wordt onder meer door enkele respondenten aangegeven dat de impact van een klacht groot is, maar de drempel voor het indienen van een melding door een klant laag.

#### 5.4. Ervaringen van oud-beklaagden

In deze paragraaf zijn de resultaten weergegeven van de vragenlijst die is uitgezet onder oud-beklaagden die in 2022 en 2023 met een procedure bij de STB te maken hebben gehad. De vragenlijst is uitgezet onder alle bankmedewerkers die in 2022 en 2023 betrokken waren bij een procedure bij de STB en van wie de procedure was afgerond. De vragenlijst is uitgezet door de STB via een e-mail met daarin een link om deel te kunnen nemen aan de vragenlijst.

##### 5.4.1. Bekendheid met en aandacht voor het tuchtrecht

Respondenten is gevraagd of zij voorafgaand aan de procedure bij de STB op de hoogte waren van het tuchtrecht. In figuur 5.11 is te zien dat 11 van de 26 respondenten wisten wat het tuchtrecht inhield, 11 respondenten wisten dat het tuchtrecht bestond maar niet wat dit inhield en 4 respondenten niet wisten van het bestaan van het tuchtrecht. In de vragenlijst die onder banken is uitgezet is bijna dezelfde vraag aan respondenten gesteld. Het percentage respondenten dat aangeeft niet te weten dat het tuchtrecht bestond (16%) is groter dan het percentage respondenten die dit antwoord koos bij de vragenlijst die onder banken is uitgezet (3%).



Figuur 5.11: bekendheid met het tuchtrecht (N=26)

Ook is gevraagd op welke wijze er aandacht was voor het tuchtrecht in de organisatie. Respondenten konden meerdere antwoorden geven. Uit tabel 5.1 blijkt dat iets meer dan de helft van de respondenten (16 van de 29) aangeeft dat er geen aandacht was voor het tuchtrecht.

Antwoord	Telling	Percentage
Er was geen aandacht voor het tuchtrecht	16	53%
Er was informatie te vinden op het intranet over het tuchtrecht	6	20%
Tijdens het inwerkprogramma was er aandacht voor het tuchtrecht	5	17%
Er werden regelmatig dilemma's besproken	2	7%

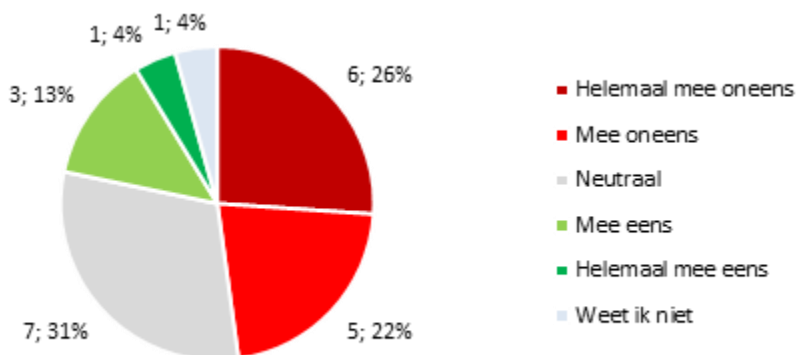
Overige <sup>205</sup>	2	7%
Tuchtrecht was onderwerp van gesprek tussen collega's	1	3%
Het management wees geregeld op het tuchtrecht	1	3%
De bank informeerde ons over uitspraken van de Tuchtcommissie en/of Commissie van Beroep	1	3%

Tabel 5.1: aandacht voor het tuchtrecht in de organisatie, meerdere antwoorden mogelijk (N=29)

#### 5.4.2. Melding

Respondenten is gevraagd of ze weten door wie de melding is ingediend. Het merendeel van de respondenten (21 van de 25) geeft aan dat de bank waar ze werkzaam waren de melding heeft ingediend, twee respondenten geven aan dat de melding door een (zakelijke) klant is ingediend. Ten slotte geven twee respondenten aan dat de vraag niet van toepassing is omdat de Algemeen directeur een zelfstandig onderzoek is gestart.

Respondenten is ook gevraagd of zij begrijpen waarom er een melding over hen bij de STB is ingediend. 11 van de 23 van de respondenten begrijpen dit niet.



Figuur 5.12: reden melding (N=23)

Een melding leidt niet in alle gevallen tot een tuchtprocedure. Zo kan er ook een minnelijke schikking worden getroffen of kan de Algemeen directeur van de STB beslissen geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie (sepot). Respondenten is gevraagd wat met de melding is gebeurd. Bij de helft van de respondenten (12 van de 24) is een tuchtklacht aan de Tuchtcommissie voorgelegd.

Antwoord	Telling
Er is een tuchtklacht aan de Tuchtcommissie voorgelegd	12
De Algemeen directeur heeft geen klacht aan de Tuchtcommissie voorgelegd maar de zaak geseponeerd	6
Er is een minnelijke schikking getroffen	5
Weet ik niet	1

Tabel 5.2: afhandeling melding (N=24)

Aan respondenten die aangaven dat er een tuchtklacht aan de Tuchtcommissie is voorgelegd is gevraagd of de Tuchtcommissie een maatregel heeft opgelegd. Zeven van de twaalf respondenten geven aan dat een

<sup>205</sup> Eén respondent geeft als antwoord 'Wwft' en één respondent geeft als antwoord 'tijdens de ondertekening van de bankierseed'.

beroepsverbod is opgelegd, bij een respondent is een boete opgelegd, bij drie respondenten was de klacht gegrond maar is geen maatregel opgelegd en bij een respondent was de klacht ongegrond.

### 5.4.3. Beroep

Aan respondenten die aangaven dat er een tuchtklacht aan de Tuchtcommissie is voorgelegd is gevraagd of zij beroep hebben ingesteld. Geen van de respondenten heeft beroep ingesteld tegen de uitspraak van de Tuchtcommissie. Respondenten is gevraagd naar de reden waarom ze geen beroep hebben ingesteld. De voornaamste reden voor respondenten om geen beroep in te stellen is dat zij geen vertrouwen hebben dat het instellen van beroep tot een andere uitkomst zou leiden (vijf van de twaalf respondenten).



Figuur 5.13: reden niet instellen beroep, meerdere antwoorden mogelijk (N=12)<sup>206</sup>

### 5.4.4. Juridische bijstand

Respondenten is gevraagd of hun vanuit de bank juridische ondersteuning werd aangeboden. Bij ruim 80% van de respondenten (20 van de 24) werd geen juridische ondersteuning aangeboden, bij drie respondenten werd dit wel aangeboden en één respondent weet het niet. Hierbij moet worden opgemerkt dat de drie respondenten die aangeven dat wel juridische ondersteuning werd aangeboden, werkzaam zijn bij de grootbanken, waarvan de rest van de respondenten aangeeft dat door die banken geen juridische ondersteuning werd aangeboden. Een van de oud-beklaagden die aangeeft dat vanuit de bank juridische ondersteuning werd aangeboden, vertelt in een aanvullend interview dat hij ten tijde van de procedure werkzaam was bij de afdeling HR van de bank. De oud-beklaagde heeft zelf het initiatief genomen om naar de leidinggevende te gaan, die vervolgens vertelde dat de bank € 5.000 euro ter beschikking stelde voor juridische ondersteuning.

Vervolgens is respondenten gevraagd of zij in de tuchtprocedure zijn bijgestaan door een rechtshulpverlener. Iets meer dan de helft van de respondenten (15 van de 26) is bijgestaan door een

<sup>206</sup> De respondent die als antwoord ‘overige’ kiest, geeft in de toelichting aan dat de reden was dat de procedure lang heeft geduurd en impactvol was en dit de reden was geen beroep in te stellen.

rechtshulpverlener; de overige 9 respondenten zijn niet bijgestaan. Aan respondenten die niet zijn bijgestaan door een rechtshulpverlener is gevraagd wat hiervoor de reden was.

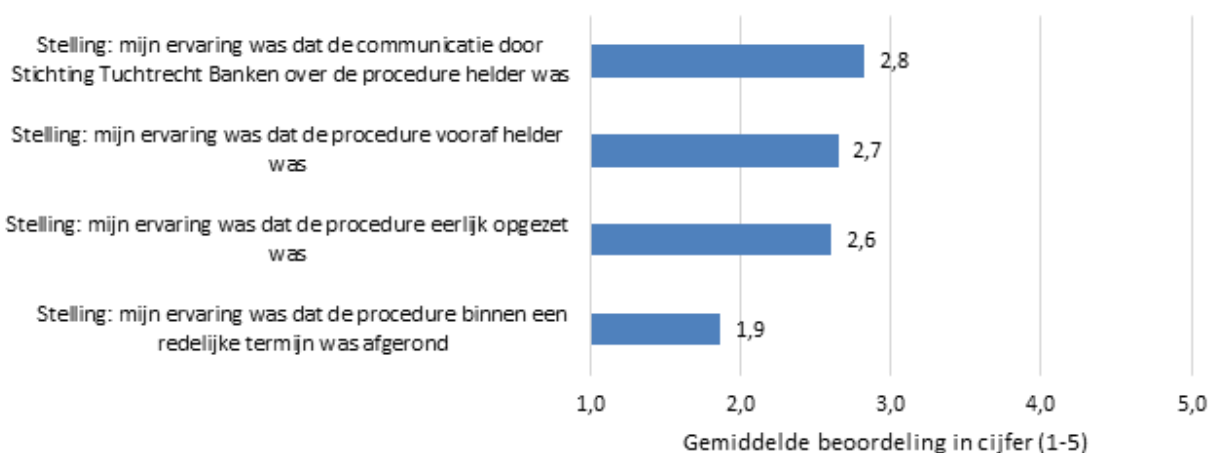
Antwoord	Telling
Dit kostte teveel	4
Ik zag daarvan niet de toegevoegde waarde	3
Ik wilde zelf de procedure voeren	1
Overige	1

Tabel 5:3 redenen niet laten bijstaan door een rechtshulpverlener<sup>207</sup>

Respondenten die zich wel hebben laten bijstaan door een rechtshulpverlener is gevraagd of de bank (deels) de kosten voor juridische bijstand vergoedde. Twee van de veertien respondenten geven aan dat de bank de kosten volledig heeft vergoed en twaalf respondenten geven aan dat de kosten niet werden vergoed. Ook hierbij moet worden opgemerkt dat de twee respondenten die aangeven dat de kosten wel zijn vergoed werkzaam zijn bij een grootbank, waarvan de rest van de respondenten aangeeft dat die bank de kosten niet vergoedde.

#### 5.4.5. Ervaringen procedure

Aan respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over hun ervaring met de procedure bij de STB. De stellingen en de beoordelingen daarvan zijn weergegeven in figuur 5.14. Op een schaal van 1 tot en met 5 worden alle vier de stellingen met gemiddeld minder dan een 3 beoordeeld. De stelling dat de procedure binnen een redelijke termijn was afgerond wordt het laagst (met een 1,9) beoordeeld.



Figuur 5.14: stellingen over ervaring met de procedure (N=23)<sup>208</sup>

Respondenten die bij de stelling ‘mijn ervaring was dat de procedure eerlijk opgezet was’ het antwoord (helemaal) oneens gaven, konden een toelichting hierop geven. De antwoorden zijn als volgt samen te vatten:

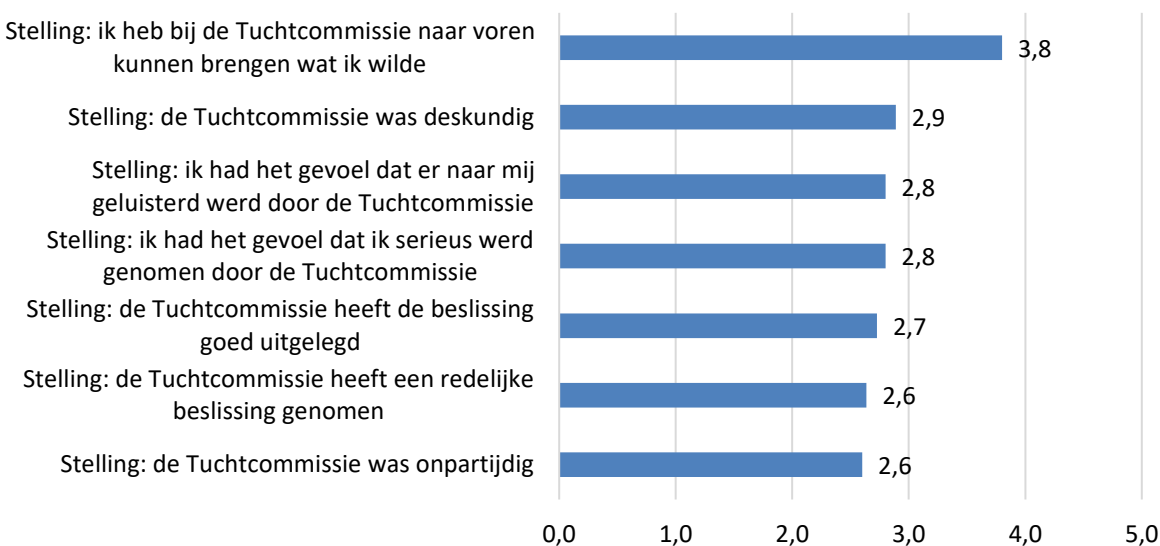
- De Tuchtcommissie is een spreekbuis voor banken.

<sup>207</sup> De respondent die als antwoord ‘overige’ kiest, geeft in de toelichting aan dat hij of zij zich schaamde.

<sup>208</sup> Respondenten konden stellingen over medewerkers beantwoorden aan de hand van de antwoordcategorieën ‘helemaal mee oneens’ tot ‘helemaal mee eens’. Dit is omgerekend naar een gemiddeld cijfer waarbij ‘helemaal oneens’ staat voor een 1 en ‘helemaal mee eens’ staat voor een 5.

- De neutraal onderzoekende rol van de STB is slecht te rijmen met de aanklagende functie.
- Er wordt geen of zeer laat informatie verstrekt.
- Er is geen rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden.
- Er wordt niet geluisterd naar het verweer van de beklagde.

Aan respondenten die te maken hebben gehad met de Tuchtcommissie is daarnaast nog een aantal stellingen voorgelegd. Het meest positief beoordelen respondenten de stelling dat zij bij de Tuchtcommissie naar voren hebben kunnen brengen wat zij wilden (3,8).

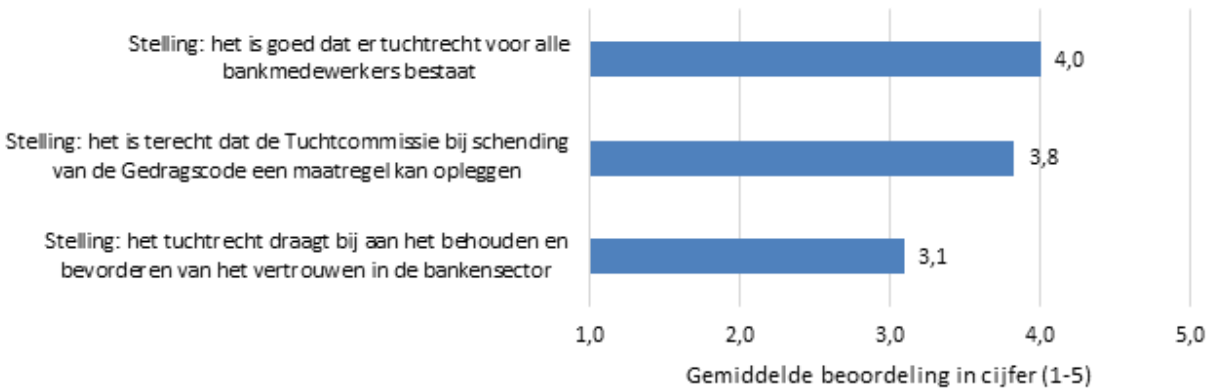


*Figuur 5.15: stellingen over de ervaring met de Tuchtcommissie (N=9-11)<sup>209</sup>*

Respondenten is ook nog een aantal algemene stellingen over het tuchtrecht voorgelegd. Uit figuur 5.16 blijkt dat de stelling over dat het goed is dat er tuchtrecht voor alle bankmedewerkers bestaat, gemiddeld positief wordt beoordeeld (4). Dit geldt ook voor de stelling over dat de Tuchtcommissie een maatregel op kan leggen bij schending van de gedragscode (3,8) en dat het tuchtrecht bijdraagt aan het behouden en bevorderen van het vertrouwen in de bankensector (3,1).

<sup>209</sup> Respondenten konden stellingen over medewerkers beantwoorden aan de hand van de antwoordcategorieën 'helemaal mee oneens' tot 'helemaal mee eens'. Dit is omgerekend naar een gemiddeld cijfer waarbij 'helemaal mee oneens' staat voor een 1 en 'helemaal mee eens' staat voor een 5. Er waren bij een aantal stellingen één of twee respondenten die het antwoord 'weet ik niet' gaven, deze zijn niet meegenomen in de figuur.





Figuur 5.16: algemene stellingen over het tuchtrecht (N=22-23)<sup>210</sup>

Respondenten is ook de volgende stelling voorgelegd: ik heb het gevoel dat er ongelijkheid bestaat in wie door het tuchtrecht geraakt wordt. Ruim 60% (14 van de 23 respondenten) was het (helemaal) met deze stelling eens, 3 respondenten waren het oneens met de stelling. De overige 6 respondenten antwoordde 'neutraal' of 'weet ik niet'.

Verder is respondenten de stelling 'als een medewerker al is ontslagen, kan een tuchtrechtelijke procedure nog steeds goed zijn voor het bewaken en bevorderen van het vertrouwen in de sector', voorgelegd. 7 van de 23 respondenten waren het (helemaal) met de stelling oneens en 7 respondenten waren het (helemaal) met de stelling eens. 5 respondenten vulden 'neutraal' in.

Oud-beklaagden geven in de aanvullende telefonische interviews aan dat de impact van de procedure groot is geweest. Voorbeelden die worden genoemd zijn: stress door de lange looptijd van de procedure, onzekerheid en het niet ergens anders in de sector een baan kunnen vinden (omdat moet worden gemeld of er procedures tegen de sollicitant lopen).

#### 5.4.6. Tuchtrechtelijk register

Op dit moment worden alle uitspraken en schikkingen in het tuchtrechtelijk register opgenomen. Aan respondenten is gevraagd wat zij vinden dat in het tuchtrechtelijk register moet worden opgenomen. De meeste respondenten (11 van de 23) vinden dat in ieder specifiek geval een afweging moet worden gemaakt of opname in het register passend is. 9 respondenten vinden dat schikkingen en lichtere maatregelen niet in het register moeten worden opgenomen.

Antwoord	Telling
Stichting Tuchtrecht Banken moet in ieder specifiek geval een afweging maken of opname in het tuchtrechtelijk register passend is	11
Schikkingen en lichtere maatregelen zouden niet in het tuchtrechtelijk register moeten worden opgenomen	9
Alle schikkingen en uitspraken waarbij een maatregel is opgelegd moeten in het tuchtrechtelijk register worden opgenomen	2
Weet ik niet	1

<sup>210</sup> Respondenten konden stellingen over medewerkers beantwoorden aan de hand van de antwoordcategorieën 'helemaal mee oneens' tot 'helemaal mee eens'. Dit is omgerekend naar een gemiddeld cijfer waarbij 'helemaal mee oneens' staat voor een 1 en 'helemaal mee eens' staat voor een 5. Bij enkele stellingen gaf één respondenten het antwoord 'weet ik niet'.

Tabel 5.4: opname tuchtrechtelijk register (N=23)

Aan respondenten bij wie een minnelijke schikking is getroffen of aan wie de Tuchtcommissie een maatregel heeft opgelegd is gevraagd of opname in het tuchtrechtelijk register voor hen gevolgen heeft gehad. Zes van de dertien respondenten geven aan dat dit het geval is, vijf respondenten geven aan dat dit niet het geval is en twee respondenten weten het niet. De zes respondenten die aangeven dat opname in het tuchtrechtelijk register gevolgen heeft gehad, geven aan dat het hun carrière heeft geschaad. Door de registratie kwamen respondenten moeilijk of tijdelijk niet aan een andere baan in de financiële sector. Een van de respondenten geeft daarnaast aan dat een persoon ook strafrechtelijk en civiel gestraft kan worden; dit heeft een grote impact.

#### **5.4.7. Overige opmerkingen**

Ten slotte is respondenten gevraagd of zij aanvullende opmerkingen over of verbeteringsuggesties hebben voor het tuchtrecht of de tuchtprocedure. Deze antwoorden zijn samengevat weergegeven in bijlage 8. Het punt dat het vaakst naar voren wordt gebracht heeft betrekking op de doorlooptijd van de procedure. Meerdere respondenten geven aan dat de afhandeling van de procedure erg lang en te lang duurde. Dit leidt volgens sommige respondenten tot onduidelijkheid en onzekerheid.

#### **5.5. Ervaringen van melders (niet-banken)**

In deze paragraaf komen ervaringen van melders (niet-banken) aan bod. De bevindingen zijn afkomstig uit telefonisch gevoerde interviews met vier melders. De STB heeft oud-melders een e-mail gestuurd met daarin een link om zich bij de onderzoekers aan te melden voor een interview. Vijf melders hebben zich aangemeld en met vier van hen is gesproken. Met de laatste melder kregen de onderzoekers geen contact.

De vier melders hebben in 2022 of 2023 een melding gedaan. Een van de melders heeft in de afgelopen jaren meerdere meldingen gedaan. Uit de interviews komt naar voren dat de meldingen die zijn gedaan niet verder zijn onderzocht of melders dit niet weten. Een van de melders heeft het dossier toegestuurd met een toelichting erbij. Twee van de vier melders hebben een verzoek tot herziening ingediend. In beide gevallen is het verzoek afgewezen.

Drie van de vier melders geven aan het tuchtrecht een wassen neus te vinden en zijn niet tevreden over de wijze waarop het tuchtrecht functioneert. De belangrijkste reden hiervoor lijkt te zijn dat melders een andere verwachting hadden van het indienen van een melding, dan waar het in de praktijk toe leidde. Dit heeft bij melders tot frustratie geleid. Melders hadden verwacht dat het indienen van een melding zou kunnen helpen bij het oplossen van een zakelijk conflict met de bank of dat de bank (medewerker) excuses zou aanbieden voor de onjuiste bejegening van een melder. Een van die melders heeft daarnaast een klacht bij Kifid, ingediend die daar is behandeld. Deze melders weten niet meer precies hoe zij op de hoogte kwamen van de mogelijkheid om een melding in te dienen bij de STB. Wat betreft de communicatie hebben melders niet heel veel opmerkingen. Een van de melders geeft aan graag meer uitleg te hebben gehad over waarom de melding niet verder in behandeling werd genomen.

De andere melder heeft meer ervaring met het indienen van een meldingen bij de STB, omdat de melder in de afgelopen jaren meerdere meldingen heeft ingediend. De melder vindt de STB een goed instituut. Het indienen van een melding verloopt volgens hem over het algemeen ook goed. Wel geeft deze melder aan dat het onduidelijk is hoe het proces na het indienen van de melding verloopt. De melder raakt dan uit beeld. Deze melder houdt de wet- en regelgeving van de bankensector bij, waardoor hij op de hoogte kwam van het tuchtrecht voor banken.

## 5.6. Ervaringen van externe organisaties

### 5.6.1. Inleiding

In deze paragraaf wordt beschreven hoe belangrijke externe stakeholders, namelijk banktoezichthouders DNB en AFM en geschilleninstantie Kifid, aankijken tegen (het functioneren van) het tuchtrecht. Net als bij de uitvoerende organen zijn de ervaringen naar voren gekomen tijdens met deze partijen gevoerde gesprekken en waar nodig aangevuld met literatuuronderzoek.

In hoofdstuk 2 is beschreven dat DNB en de AFM op grond van de Wft zijn aangewezen als toezichthouders op financiële instellingen, waaronder banken, en het financieel systeem als geheel. Kifid is aangewezen als geschilleninstantie voor consumenten en kleinzakelijke ondernemers voor de financiële dienstverlening door banken.

De focus van hun werkzaamheden/taak verschilt van het tuchtrecht, zo is tijdens de interviews benadrukt. DNB en de AFM richten zich op de bank als financiële instelling en via de geschiktheidstoetsing op haar bestuurders. Bij de klachtbehandeling door Kifid staat het geschil/een concreet onderwerp centraal en de behandeling richt zich op de wijze waarop de bank als instelling heeft gehandeld richting een klager. Het gaat niet om individueel verwijtbaar/onzorgvuldig handelen. De geschilbeslechting kan met zich meebrengen dat een klager wordt gecompenseerd voor het (onzorgvuldig) handelen door een bank.

### 5.6.2. Doel en toegevoegde waarde tuchtrecht

Tijdens de interviews hebben respondenten van DNB, de AFM en Kifid benadrukt dat zij op enige afstand staan van het tuchtrecht, mede omdat hun werkzaamheden een andere focus hebben dan de tuchtprocedure. Dit maakt dat zij slechts beperkt zicht hebben op de meerwaarde van het tuchtrecht in de praktijk.

#### Toegevoegde waarde

De geïnterviewde van DNB benadrukt in dat kader dat het tuchtrecht een initiatief vanuit de bancaire sector zelf is. Het tuchtrecht kan een lerende werking hebben voor banken. DNB hecht waarde aan deze lerende werking en houdt als toezichthouder in de gaten of instellingen mechanismen hebben om van tuchtrecht(elijke uitspraken) te leren. In het rapport *Uitkomsten onderzoek beroepseed van 2021* heeft DNB hierover verslag gelegd. Hieruit kwam een wisselend beeld naar voren. De belangrijkste bevindingen zijn hieronder samengevat:

1. Zes van de acht banken geven aan dat ze uitspraken over eigen medewerkers van de STB gebruiken om van te leren. De helft doet dit systematisch en de andere helft doet dit incidenteel. Twee banken gebruiken de uitspraken niet voor leerdoeleinden. De banken die aangeven systematisch van de uitspraken te leren, doen dit door speciaal ingerichte commissies of teams die de uitspraken volgen. 'Deze uitspraken worden besproken en de casuïstiek wordt gebruikt om binnen de organisatie awareness te creëren, via bijvoorbeeld *e-learning*s, berichten op intranet of kennissessies.'<sup>211</sup>
2. Vijf banken geven aan ook te leren van uitspraken die niet over hun eigen medewerkers gaan, waarvan één bank dit stelselmatig doet. Deze bank kijkt in hoeverre geleerde lessen gebruikt kunnen worden om bewustzijn te creëren via *e-learning*s, intranet of kennissessies. Daarnaast worden de uitspraken meegenomen in de jaarlijkse review van de gedragscode. De vier banken die aangeven incidenteel te leren van uitspraken over medewerkers van andere banken zeggen te kijken of de uitspraken een risico blootleggen dat ook bij de eigen bank kan spelen. 'Wanneer

—  
<sup>211</sup> DNB 2021, p. 8-9.

- geconcludeerd wordt dat er wellicht onvoldoende awareness op dit risico binnen de organisatie zou kunnen bestaan, wordt deze mogelijk opgenomen in bijvoorbeeld een integriteitstraining.<sup>212</sup>
3. Ten slotte blijkt uit het onderzoek van DNB dat de verantwoordelijkheid om nieuwe uitspraken van de STB onder de aandacht te brengen bij de helft van de banken niet expliciet is belegd.<sup>213</sup>

Dit onderzoek heeft opvolging gekregen door het houden van ronde-tafelsessies – met name gericht op de bankierseed – te organiseren. Daarbij waren naast banken ook vertegenwoordigers van de STB aanwezig. Tijdens deze sessies is ook benadrukt dat meer aandacht zou moeten worden besteed aan uitspraken van de tuchtcommissies. DNB ziet er niet op toe of banken daadwerkelijk melding doen bij de STB over medewerkers die de gedragscode/eed niet hebben nageleefd, of hiertoe procedures hebben ingericht.

### **Doelbereiking**

Geïnterviewden vinden het lastig te beoordelen of het tuchtrecht een bijdrage heeft geleverd aan het herstel van consumentenvertrouwen. Een geïnterviewde merkt op dat het afleggen van de beroepseed een eenmalige ervaring is, die beperkte impact heeft op de dagelijkse werkzaamheden. Dit geldt – mogelijks zelfs sterker – ook voor het tuchtrecht. Hij overwoog verder dat de behandelde casuïstiek vaak gaat over kleinere vergrijpen. Het tuchtrecht heeft volgens hem niet een heel zichtbaar effect gehad op het brede vertrouwen van de maatschappij in de sector en zijn zelfcorrigerende vermogen.

De geïnterviewden van Kifid hebben erop gewezen dat consumenten die een tuchtklacht indienen – anders dan bij een klacht bij Kifid – niet per se geholpen worden bij het vinden van een oplossing van hun geschil met de bank. Hiernaar zijn veel consumenten die Kifid benaderen wel op zoek. Daarin onderscheidt het tuchtrecht zich van de klachtbehandeling. Zij zien wel meerwaarde in het tuchtrecht, doordat het betrokken instellingen en hun medewerkers scherp houdt. Verder hebben zij opgemerkt dat consumenten slecht op de hoogte lijken te zijn van het bestaan van de STB. De STB en het tuchtrecht voor bankmedewerkers zijn bij het overgrote deel van de consumenten die zich wenden tot Kifid onbekend.

De geïnterviewde van DNB ziet meerwaarde in de praktijk van de eedaflegging en het tuchtrecht. Deze maatregelen hebben veranderingen bewerkstelligd binnen bankinstellingen, alleen al omdat deze hebben geleid tot gesprekken. ‘Het heeft een gesprek op gang gebracht dat voor de invoering van het tuchtrecht voor bankmedewerkers nog niet plaatsvond’. Ook de respondent van de AFM ziet het nut in van het tuchtrecht voor bankmedewerkers en meent dat de invoering van het tuchtrecht impact heeft gehad. Tijdens de interviews is aan de orde gesteld of de doelgroep van het tuchtrecht juist is afgebakend.

De geïnterviewde van DNB heeft erop gewezen dat het gaat om een homogene groep medewerkers die de eed moeten afleggen en die onderworpen zijn aan het tuchtrecht. Hij meent dat het tuchtrecht het besef onder bankmedewerkers heeft bevorderd dat hun werkzaamheden, ook als het bijvoorbeeld om een IT-functie gaat, wel degelijk impact hebben op stakeholders en klanten. Wat medewerkers doen of nalaten, heeft invloed op de goede behandeling van klanten en daarom ook op het vertrouwen in de bancaire sector. Bovendien is hij van mening dat deze brede reikwijdte een beter signaal geeft aan de buitenwereld dat banken willen werken aan hun zelfcorrigerende vermogen.

Een geïnterviewde constateert dat het soms verbazing wekt dat een medewerker die een fout heeft gemaakt tuchtrechtelijk wordt aangesproken, maar dat er geen onderzoek wordt gedaan naar de hogere niveaus in de organisatie. Het management kan een bepaalde cultuur scheppen waarin medewerkers onder druk moeten functioneren.

—  
<sup>212</sup> DNB 2021, p. 10.

<sup>213</sup> DNB 2021.

Vanuit de respondenten van Kifid is aangegeven dat zij het bijzonder vinden dat bij de Tuchtraad Assurantiën over verzekeraars als organisatie een tuchtklacht kan worden ingediend, terwijl het tuchtrecht voor banken zich enkel richt op de individuele bankmedewerker. Zij wijzen erop dat een tuchtklacht op individueel niveau harder kan aankomen voor de betrokkene. Zij zijn verbaasd dat de doelgroepen van beide tuchtrechtelijke stelsels niet gelijk zijn getrokken.

De toezichthouders DNB en AFM hebben geen meldende rol: daartoe ontbreekt een wettelijke grondslag (zie paragraaf 2.6). In de praktijk hebben zij ook geen meldingen van tuchtrechtelijk laakbaar handelen ingediend bij de STB. De geïnterviewde van de DNB acht het denkbaar dat zij banken aansporen om een melding in te dienen, als daartoe aanleiding zou bestaan. Hij acht het niet zuiver om als toezichthouder zelf deze melding in te dienen.

Vanuit Kifid is aangegeven dat zij een enkele keer een klager hebben doorverwezen naar de STB. Soms zit in een klacht die bij Kifid terecht komt een element dat ook tuchtrechtelijk relevant kan zijn, maar komen klagers bij Kifid omdat zij op zoek zijn naar financiële compensatie. Door Kifid zelf zijn geen meldingen gedaan bij de STB.

Kifid en de STB hebben regelmatig contact met elkaar over ontwikkelingen in de sector en hun werkzaamheden. Ook tussen DNB en de STB vindt periodiek overleg plaats, om ervaringen en relevante ontwikkelingen met elkaar uit te wisselen. Voor de AFM geldt dit niet: zij wisselt geen informatie, ervaringen of signalen met de STB uit. Er wordt geen informatie op dossierniveau tussen deze stakeholders en de STB uitgewisseld.

Artikel 2.2.4 Tuchtreglement Bancaire Sector bepaalt dat de Algemeen directeur kan besluiten om geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie indien de gedraging waarop de melding betrekking heeft in behandeling is of is geweest bij een externe toezichthouder in verband met vermoede overtreding van de wetten, reglementen en gedragscodes die op de beëdigde van toepassing zijn en waarop die toezichthouder toezicht houdt. Door de respondenten van DNB en de AFM kon geen duidelijkheid worden gegeven of zij hierover informatie uitwisselen met de STB. Dit lijkt niet het geval te zijn. De geïnterviewde van de AFM kan zich één dossier herinneren, waarbij naast tuchtrechtelijke procedures ook sprake was van een toezichtonderzoek naar de bank.

## **5.7. Conclusie**

Uit het jurisprudentieonderzoek ontstond het beeld van een tuchtstelsel waarin vooral uitspraken worden gewezen over gedragingen die evident in strijd zijn met de bankierseed en gedragsregels, zoals rekeninggluren. Het gaat daarbij vaak om bankmedewerkers in de directe dienstverlening aan klanten die ten tijde van de tuchtprocedure veelal niet meer bij de bank werken waar die gedragingen hebben plaatsgevonden. Dit beeld wordt herkend door betrokkenen in het tuchtrecht en door banken. De waardering van dit beeld verschilt. Sommigen zien hierin een onderbenutting van de potentie die het tuchtrecht als kwaliteitsinstrument heeft. Het tuchtrecht zou volgens hen veel minder over deze evidente zaken moeten gaan en veel meer over lastige afwegingen die binnen banken moeten worden gemaakt tussen verschillende belangen. Het kan bijvoorbeeld gaan om bancaire producten, rentestanden, en de inrichting en toepassing van antiwitwas- en antifraudebeleid. Anderen, met name de banken, menen dat die lastige zaken niet het terrein van het tuchtrecht zijn, omdat daar andere instrumenten geschikter voor zijn. Juist in het weren van mensen uit de sector van wie is gebleken dat ze de bankierseed en de gedragsregels niet naleven zou het tuchtrecht meerwaarde vinden. De geïnterviewden verschillen dan ook van mening over het doel van het tuchtrecht. Deze twee verschillende visies op het tuchtrecht werken door in hoe de werking van het tuchtrecht wordt gewaardeerd. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de vraag tot

wie het tuchtrecht zich moet richten en om de rol van de Algemeen directeur. In hoofdstuk 7, de analyse, wordt hier uitgebreider bij stilgestaan.

Er is ook kritiek op de inrichting en feitelijke werking van het tuchtrecht. Geconstateerd kan worden dat de zeeffunctie van de Algemeen directeur bij de toegang tot het tuchtrecht wordt gewaardeerd. Wat het onderzoek naar meldingen van banken betreft wordt het ontbreken van de mechanisme om geschillen over door de Algemeen directeur opgevraagde informatie te beslechten soms als een gemis ervaren. In zaken over incidenten die ook door de bank zijn onderzocht, zou het onderzoek van de Algemeen directeur te veel dat interne onderzoek overdoen. Daarnaast zou de Algemeen directeur volgens een enkeling een te grote rol hebben in het voortraject voor de tuchtprocedure en zou op de taakuitoefening door de Algemeen directeur onvoldoende toezicht bestaan.

Over de tuchtprocedure zelf zijn betrokkenen, banken en oud-beklaagden redelijk tevreden. De tuchtprocedure scoort onder die laatste groep vooral goed op de gelegenheid om het eigen verhaal te doen. De doorlooptijden worden veel te lang gevonden. De duur maakt de procedure extra belastend voor de beklagde bankmedewerker.

Het draagvlak binnen de sector voor het tuchtrecht is niet vanzelfsprekend. Blijkens de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek geniet het tuchtrecht steun onder bankmedewerkers, maar speelt het nauwelijks een rol in hun beroepsuitoefening. Binnen banken wordt in wisselende mate aandacht gegeven aan het tuchtrecht. De ironie is dat de klachten sterk leunen op meldingen die door banken zelf worden gedaan, maar dat de uitspraken die daarop worden gewezen door banken kennelijk niet zo relevant worden gevonden dat deze op de werkvloer worden besproken of dat bedrijfsprocessen naar aanleiding daarvan worden aangepast.

## 6. Enkele alternatieve stelsels

### 6.1. Inleiding

In hoofdstuk 2 is een beschrijving gegeven van het wettelijk geregelde tuchtrecht en van het ‘hybride’ tuchtrecht zoals dat voor bankmedewerkers geldt. Er zijn echter ook enkele alternatieve regelingen die inspiratie kunnen bieden voor het tuchtrecht voor bankmedewerkers. In interviews hebben geïnterviewden gewezen op deze alternatieve regelingen. Zo is er door een geïnterviewde op gewezen dat het tuchtrecht voor verzekeraars wel is gericht op de verzekeraars, in plaats van op de medewerkers, zoals in het bankentuchtrecht het geval is. Dit tuchtstelsel wordt besproken in paragraaf 6.2. Daarnaast is in België zeer recent tuchtrecht voor bankmedewerkers geïntroduceerd, maar voor een beperktere groep personen dan in Nederland het geval is, en met een andere inrichting dan het Nederlandse tuchtrechtsysteem. Door enkele geïnterviewden is ook dit stelsel aangehaald als voorbeeld van hoe de kring van aan tuchtrecht gebonden personen nader kan worden afgebakend. In paragraaf 6.3 komt dit stelsel aan bod. In paragraaf 6.4 wordt het Australische model besproken, waarbij wel sprake is van een bankierseed, die vrijwillig wordt afgelegd en een beperkte duur heeft, maar niet van een tuchtrechtelijke regeling. In literatuur is het Australische model aangehaald als mogelijk voorbeeld van het bestaan van een bankierseed zonder dat dat met tuchtrechtelijke handhaving gepaard gaat. Paragraaf 6.5 sluit af met een conclusie.

### 6.2. Verzekeraars

Verzekeraars beschikken al geruime tijd over privaatrechtelijk tuchtrecht. De dekking van het privaatrechtelijke stelsel is groot: meer dan 95% van de schade- en levensverzekeraars in Nederland heeft zich bij de privaatrechtelijke regeling aangesloten.<sup>214</sup> Sinds 2008 worden klachten door de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) getoetst aan zelfreguleringsdocumenten van het Verbond van Verzekeraars, waaronder de Gedragscode Verzekeraars.<sup>215</sup> In vergelijking met het tuchtrecht voor bankmedewerkers zijn er twee belangrijke verschillen in de opzet van het tuchtrecht. Het eerste verschil is dat de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) het gedrag beoordeelt van verzekeraars, en niet van de individuele medewerkers van de betreffende verzekeraars, zoals in het tuchtrecht voor bankmedewerkers. Het tweede verschil heeft betrekking op de kring van personen en instanties die een klacht kunnen indienen. Bij de Tuchtraad kan een klacht worden ingediend door de voorzitter van de Geschillencommissie of de Commissie van Beroep van het Kifid, de Ombudsman Pensioenen, de Letselschade Raad of door een belanghebbende. Een consument kan geen belanghebbende zijn.<sup>216</sup>

In 2020 is een rapport gepubliceerd over de oorzaken van langlopende letselschadezaken.<sup>217</sup> Naar aanleiding van het onderzoek is door de Tweede Kamer een motie aangenomen met het verzoek aan de regering om te zorgen voor wettelijk niet-hiërarchisch tuchtrecht voor partijen betrokken bij de afhandeling van letselschade.<sup>218</sup>

—

<sup>214</sup> Zie het Verbond van Verzekeraars op [www.verzekeraars.nl/over-het-verbond/lid-woorden](http://www.verzekeraars.nl/over-het-verbond/lid-woorden).

<sup>215</sup> Zie voor de codes, regelingen en convenanten die deel uitmaken van het zelfreguleringsstelsel de Digiwijzer Zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars: [www.verzekeraars.nl/branche/zelfreguleringsoverzicht-digiwijzer](http://www.verzekeraars.nl/branche/zelfreguleringsoverzicht-digiwijzer).

<sup>216</sup> Zie voor een lijst van wie wel als belanghebbende kan worden aangemerkt: <https://tuchtraadfd.nl/belanghebbenden/>.

<sup>217</sup> Rijnhout e.a. 2020.

<sup>218</sup> *Kamerstukken II 2020/21, 33552, 77.*

Vervolgens is een wetswijziging voorbereid waarin een tuchtrechtelijke regeling is voorgesteld.<sup>219</sup> Het voorstel voorzagt in een wettelijk geregeld tuchtrecht voor verzekeraars dat – met een belangrijk verschil – leek op de regeling die voor banken geldt. Op verzekeraars zou een wettelijke verplichting gaan rusten om zich te onderwerpen aan tuchtrecht. De invulling en organisatie van de regeling zouden worden overgelaten aan de verzekeraars of de sector. DNB zou erop toezien dat een verzekeraar is onderworpen aan een tuchtrechtelijke regeling.

Bij advies van 8 februari 2023 heeft de Raad van State geadviseerd het onderdeel over tuchtrecht voor verzekeraars uit het wetsvoorstel te schrappen. Dit advies is ten eerste gebaseerd op twijfels over de noodzaak en proportionaliteit van het voorstel en ten tweede op de vormgeving van het tuchtrecht. Voor wat betreft het eerste punt heeft de Raad van State gewezen op het hoge percentage schade- en levensverzekeraars dat zich al bij de privaatrechtelijke regeling heeft aangesloten. Met het oog op dat percentage heeft de Raad van State zich afgevraagd of een wettelijke verplichting tot het organiseren van tuchtrecht noodzakelijk zou zijn. Ten aanzien van de proportionaliteit heeft de Raad van State erop gewezen dat het voorstel zou gelden voor *alle* verzekeraars, terwijl het specifiek beoogt de letselschadepraktijk te verbeteren, en dat er ‘prudentiële regels en gedragsnormen zijn om het belang van de consument beter te beschermen’. Daarbij wordt onder andere gedacht aan de verplichting van artikel 3:10 Wft om adequaat beleid te hebben ten behoeve van integere bedrijfsuitoefening, en de verplichting van artikel 4:17 Wft om te voorzien in klachtrecht met verplichte aansluiting bij Kifid.<sup>220</sup>

Voor wat betreft de vormgeving van het tuchtrecht heeft de Raad van State aangegeven dat deze ‘wezensvreemd is aan de aard van tuchtrechtelijke regels’: een tuchtrechtelijke regeling richt zich op natuurlijke personen en niet op de organisatie waar zij werkzaam zijn. Verder zou onduidelijk zijn hoe het tuchtrecht zich verhoudt tot het prudentieel en gedragstoezicht dat DNB en de AFM op grond van de Wft op verzekeraars uitoefenen.<sup>221</sup>

Op 3 oktober 2023 is het wetsvoorstel tot wijziging van de Wft en enige andere wetten (Wijzigingswet financiële markten 2024) bij de Tweede Kamer ingediend.<sup>222</sup> In dit voorstel ontbreekt een tuchtrechtelijke regeling voor verzekeraars. Geconstateerd is dat het tuchtrecht naar verwachting ‘niet direct [zal] bijdragen aan een oplossing voor de in het onderzoek naar de oorzaken van langlopende letselschadezaken geconstateerde problemen bij de schade-afhandeling’.<sup>223</sup> Verder is opgemerkt dat het tuchtrecht ‘primair is gericht op het tegengaan van uitwassen en daarmee op het in stand houden van de eer en goede naam van de groep en niet zozeer op het beschermen van consumenten bij termijnoverschrijding in een individueel geval’.<sup>224</sup> Tuchtrecht is immers niet gericht op het bieden van bescherming aan een individuele consument. In de reactie van de minister op het advies van de Raad van State zijn dan ook andere mogelijkheden beschreven om de afhandeling van langlopende letselschadezaken beter te laten verlopen.<sup>225</sup>

Hoewel in het wetsvoorstel is afgezien van wettelijke verankering van het tuchtrecht voor verzekeraars, is in het nader rapport gereageerd op de kritiek die de Raad van State heeft geuit ten aanzien van de vormgeving van het tuchtrecht. De minister van Financiën heeft aangegeven dat een andere (dat wil

—  
<sup>219</sup> Wijziging van de Wet op het financieel toezicht, de Wet toezicht trustkantoren 2018 en enige andere wetten op het terrein van de financiële markten (Wijzigingswet financiële markten 2024). *Kamerstukken II 2023/24*, 36442.

<sup>220</sup> *Kamerstukken II 2023/24*, 36442, 4, p. 3.

<sup>221</sup> *Kamerstukken II 2023/24*, 36442, 4, p. 3.

<sup>222</sup> *Kamerstukken II 2023/24*, 36442, 1.

<sup>223</sup> *Kamerstukken II 2023/24*, 36442, 4, p. 4.

<sup>224</sup> *Kamerstukken II 2023/24*, 36442, 4, p. 4.

<sup>225</sup> *Kamerstukken II 2023/24*, 36442, 4, p. 4.



zeggen: niet op de individuele beroepsbeoefenaar gerichte) benadering in het geval van verzekeraars is gerechtvaardigd. De Raad van State heeft het tuchtrecht voor verzekeraars vergeleken met het tuchtrecht voor beoefenaars van vrije beroepen. De minister heeft hierop als volgt gereageerd:

‘Bij verzekeraars is (...) geen sprake van een gereguleerd beroep. Voor (wettelijk gereguleerde) vrije beroepsbeoefenaren gelden specifieke beroepseisen die samenhangen met de aard van het beroep en bijvoorbeeld ook hun kernwaarden, ongeacht of deze al dan niet in loondienst opereren. Onderdeel hiervan zijn specifieke voor de beroepsbeoefenaren geldende gedragsregels en tuchtrecht. Bij dit tuchtrecht staat het handelen of nalaten van de individuele beroepsbeoefenaar in het kader van het uitgeoefende ambt of beroep centraal. Beroepsbeoefenaren hebben veelal een specifieke taak waarbij ze op persoonlijke titel (in plaats van uit naam van het bedrijf) en met veel discretionaire ruimte naar voren treden. Dit ligt anders voor medewerkers van een verzekeraar. Dit is een weinig homogene groep (met een grote verscheidenheid aan functies, werkzaamheden, en opleidingseisen) en ook nog eens beperkte discretionaire vrijheden. Zij opereren veelal als onderdeel van een totaalproces en treden bijvoorbeeld niet op persoonlijke titel in rechte op.’<sup>226</sup>

Dat het tuchtrecht in de bancaire sector wel is gericht op individuele bankmedewerkers – waarmee de Raad van State parallelen zag –, heeft de minister verklaard door ten eerste te wijzen op de wens van de bancaire sector om de bankierseed te introduceren voor alle individuele bankmedewerkers. Die wens is niet geuit door verzekeraars. Daarnaast zouden bankmedewerkers meer en intensiever contact onderhouden met klanten. Dit gegeven rechtvaardigde volgens de minister – anders dan in het verzekeringswezen – een op het individu gericht tuchtrecht in de bancaire sector. Tegelijkertijd geeft de minister aan dat in de financiële sector zowel voor tuchtrecht gericht op het individu als voor tuchtrecht gericht op de onderneming iets valt te zeggen. Voor dat laatste valt volgens de minister te zeggen dat ‘(...) fouten in de dienstverlening niet altijd eenduidig aan één of meer medewerkers van de onderneming zijn toe te rekenen en het van belang wordt geacht het gedrag van verzekeraars (bedrijfsprocessen en bedrijfskeuzes) langs de meetlat te leggen van “zorgvuldig en integer” handelen’.<sup>227</sup>

De minister is ook ingegaan op de verhouding tot het prudentieel en gedragstoezicht. Het is mogelijk dat samenloop plaatsvindt tussen een tuchtrechtelijke, bestuursrechtelijke, strafrechtelijke en/of civielrechtelijke procedure. Dit geldt overigens los van de vraag of tuchtrecht wettelijk verankerd wordt of niet. Omdat het – al dan niet wettelijk geregelde – tuchtrecht een eigen doelstelling, normenkader en toetsing kent, is de inschatting van de minister dat de samenloop in de praktijk meevalt:

‘Doorgaans zal van samenloop tussen bestuursrechtelijk toezicht door DNB en de AFM en tuchtrecht in beperkte mate sprake zijn, omdat het tuchtrecht zich richt op de naleving van gedragsnormen van de sector zelf, terwijl de bestuursrechtelijke handhaving zich richt op de naleving van wet- en regelgeving. De gedragsregels van de sector zelf zijn over het algemeen aanvullende c.q. andere normen dan de regels die neergelegd zijn in de Wft en daaronder hangende regelgeving. Daar waar de tuchtrechtelijke gedragsnormen en de bestuursrechtelijke regels elkaar raken of overlap vertonen, geldt dat het bestuursrechtelijk kader met toezicht van DNB en de AFM veelal is gericht op het generieke ondernemingsniveau in plaats van op een individueel geval zoals bij de toetsing door de tuchtrechter. Het bestuursrechtelijk kader ziet veelal op de verplichting voor financiële ondernemingen tot het hebben van procedures en maatregelen gericht op een bepaald doel en niet op naleving van een doel in een individueel geval.

<sup>226</sup> Kamerstukken II 2023/24, 36 442, 4, p. 5.

<sup>227</sup> Kamerstukken II 2023/24, 36 442, 4, p. 5-6.

De tuchtrechter daarentegen toetst in een individueel geval of de binnen de sector algemeen aanvaarde en gebruikelijke gedragsnormen zijn nageleefd. Dat deze toetsing een sector-overstijgend belang kan hebben, doet aan dit onderscheid niet af.<sup>228</sup>

### 6.3. België

In 2019 is in België een wetsvoorstel aangenomen, waarmee naar Nederlands model bankiers zouden worden onderworpen aan een door de bank zelf opgestelde ‘deontologische code’ (ethische gedragsregels) en een bankierseed zou worden geïntroduceerd. De naleving van de code is gewaarborgd via een tuchtrechtelijke regeling. Aanleiding voor dit wetsvoorstel was dat het vertrouwen in de financiële/bancaire sector bij consumenten meer dan tien jaren na het uitbreken van de financiële crisis nog niet was hersteld. Naast aangescherpte regels zouden deze maatregelen nodig zijn om de deontologie en het vertrouwen in de Belgische financiële sector te versterken.<sup>229</sup> Inwerkingtreding werd afhankelijk gesteld van nog te voeren overleg tussen de regering en de bancaire sector. De wet kon rekenen op scherpe kritiek vanuit Febelfin, de Belgische bankenkoepel,<sup>230</sup> waardoor de invoering op zich liet wachten. In het Regeerakkoord van 30 september 2020 is afgesproken om in overleg met de sector een bankierseed in te voeren. Een nieuw wetsontwerp werd in 2022 bij de Kamer ingediend, ter verbetering van de eerder aangenomen wet, met als doel om te komen tot een geloofwaardig en doeltreffend tuchtsysteem, waarbij rekening is gehouden met de inmiddels in Nederland opgedane ervaringen.<sup>231</sup> Deze wet is op 15 januari 2024 in het Staatsblad gepubliceerd; de nieuwe regeling zal voor een deel van de sector gaan gelden vanaf 15 januari 2025 en per 15 juli 2026 voor de gehele sector.

In de oorspronkelijke opzet was het voornemen om een aantal tuchtorganen bij de Orde voor Banktucht – met publiekrechtelijke basis – op te richten, namelijk een banktuchtcommissie en een beroepscommissie voor banktuchtrecht. Ook zou een bureau worden opgericht dat een zeeffunctie zou vervullen door klachten te onderzoeken en waar nodig aan de Tuchtcommissie voor te leggen.

Het tuchtsysteem bouwt in het definitieve ontwerp voort op de bestaande banktoezichtsstructuren, met een belangrijke rol voor de FSMA (Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten) en de NBB (Nationale Bank van België). Dit ontwerp maakt gebruik van de bestaande controlestructuren en sanctieregelingen en aanwezige expertise en ervaring bij de toezichthouders. Aanleiding voor deze andere inrichtingswijze was de ervaring die inmiddels in Nederland was opgedaan. De volgende redenen zijn genoemd om niet (langer) het Nederlandse model te volgen. In de eerste plaats is in de toelichting op de wet opgemerkt dat de Nederlandse tuchtrekking vooral wordt toegepast voor klachten die van de instellingen zelf afkomstig zijn. Die instellingen zouden de procedure aanwenden voor hun personeelsbeleid, wat zou hebben geleid tot zware stigmatisering van de betrokken werknemers, eerder dan dat dit de bedrijfscultuur ten goede kwam. Daarnaast bestond de vrees dat de oprichting van volledig nieuwe organen en de invoering van operationele procedures kostbaar zouden zijn. Verder werd gewezen op de snelheid en de efficiëntie van de procedures, omdat het lidmaatschap van de tuchtcommissies een nevenactiviteit is voor het merendeel van de leden. Tot slot werden als probleem de samenwerking en de gegevensuitwisseling tussen de Stichting Bankentuchtrecht en de banktoezichthouders, die gebonden zijn aan het beroepsgeheim, benoemd.

De nieuwe inrichting ziet er op hoofdlijnen als volgt uit. Een auditeur van de FSMA onderzoekt of in het kader van reguliere inspecties of naar aanleiding van signalen/klachten van consumenten mogelijk sprake

—  
<sup>228</sup> *Kamerstukken II 2023/24, 36442, 4, p. 6.*

<sup>229</sup> 54K3650001.indd (lachambre.be), p. 3.

<sup>230</sup> [Febelfin, Goedgekeurde bankierseed is een gemiste kans](#), 20 maart 2019.

<sup>231</sup> 55K3561001.pdf (lachambre.be), p. 6.

is van een inbreuk van de gedragsregels. Op basis van het onderzoeksverslag kan het directiecomité van de FSMA of in enkele specifieke gevallen de NBB een tuchtsanctie, bijvoorbeeld een waarschuwing of een berisping, eventueel in combinatie met een opleidingsverplichting, of beroepsverbod van maximaal drie jaar, opleggen. Bij toepassing van de sancties moet de FSMA rekening houden met:

- 1° de ernst en de duur van de inbreuk;
- 2° de mate van verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke persoon;
- 3° de financiële soliditeit van die persoon;
- 4° de omvang van de winst die is behaald, of het verlies dat is vermeden;
- 5° het vermogensnadeel dat de inbreuk met zich brengt voor derden;
- 6° de mate waarin de verantwoordelijke persoon zijn medewerking verleent aan de FSMA;
- 7° eerdere inbreuken die de verantwoordelijke persoon heeft gepleegd;
- 8° de maatregelen die de verantwoordelijke persoon na de inbreuk heeft genomen om herhaling te voorkomen;
- 9° de weerslag van de inbreuk op de belangen en de reputatie van de banksector.

Tegen de sanctiebeslissing bestaat een beroepsmogelijkheid bij de Raad van State. Tuchtsancties worden in een centraal register bijgehouden. Het niet naleven van deze sancties kan met een administratieve sanctie worden bestraft.

Een andere wijziging en een opmerkelijk verschil met de Nederlandse regeling is dat de wet bij de invulling van de gedragsregels niet langer uitgaat van de zelfregulering door de banken. De individuele gedragsregels worden uitgevaardigd bij koninklijk besluit, op voorstel van de FSMA. Deze regels hebben als doel om het vertrouwen in de sector te herstellen door de integriteit van het bankiersberoep te vergroten, door de eer en de waardigheid ervan te vrijwaren. Deze regels zijn van tuchtrechtelijke aard en beklemtonen de persoonlijke aansprakelijkheid van de beroepsoefenaar. Via de bankierseed verbinden de medewerkers zich er persoonlijk toe om deze normen na te leven. Belangrijk om te markeren is dat de regeling zich richt op de volgende categorieën bankdienstverleners:

- de zogenoemde *fit & proper*-personen, i.e. de personen die aan de vereisten inzake passende deskundigheid en professionele betrouwbaarheid zijn onderworpen;
- de verantwoordelijke leidinggevendenden, i.e. de natuurlijke personen die *de facto* verantwoordelijk zijn voor of toezicht uitoefenen op de in punt 4 hieronder bedoelde personen;
- de agenten in bank- en beleggingsdiensten die natuurlijke personen zijn; en
- de personen die rechtstreeks deelnemen aan het verrichten van bankactiviteiten of -diensten op het Belgisch grondgebied.

De bankierseed en de tuchtrechtelijke regeling zijn dus niet op alle bankmedewerkers van toepassing, zoals in Nederland.

#### **6.4. Australië**

De Australische bankierseed ('Banking and Financial Services Oath' (BFSO)) is een initiatief dat in 2012 ontstond vanuit de bancaire sector. De BFSO is – anders dan de Nederlandse bankierseed – geen publiekrechtelijk geborgde eed. De naleving van de bankierseed is evenmin gekoppeld aan een tuchtrechtelijke regeling. Het doel van de eed is om de ethische standaarden binnen de sector te versterken, doordat individuele bankmedewerkers zich persoonlijk committeren aan ethische waarden:

##### **'Commitments**

- Trust is the foundation of my profession.

- I will serve all interests in good faith.
- I will compete with honour.
- I will pursue my ends with ethical restraint.
- I will help create a sustainable future.
- I will help create a more just society.
- I will speak out against wrongdoing and support others who do the same.
- I will accept responsibility for my actions.
- In these and all other matters; My word is my bond.'

Het afleggen van de eed is vrijwillig en gaat uit van de intrinsieke motivatie van de bankmedewerker. De eedafleggers worden geregistreerd op een website. Dit register is publiekelijk toegankelijk. Elke bankmedewerker kan de eed afleggen.

Het afleggen van de eed dient periodiek te worden herhaald. De eedaflegger kan ervoor kiezen om de eed voor een, drie of vijf jaar af te leggen (voor respectievelijk AUD \$ 20, AUD \$ 60 en AUD \$ 100). De beperkte 'werkingsduur' van de eedaflegging is deels ingegeven, doordat op die wijze het commitment 'levend' wordt gehouden. Daarover merkt de geïnterviewde van de BFSO op:

'Ethics is something you can't do twice a year for half an hour and take your CPD [Continuing Professional Development] points. You get to experience it on a regular basis. That's something that the oath can do.'

Anderzijds zijn het register en de activiteiten die The Ethics Centre/BFSO ontplooit afhankelijk van deze financiële bijdragen. Op dit moment hebben 1.457 bankmedewerkers de eed afgelegd. De activiteiten zijn onder meer het opzetten van een Young Ambassador Program gericht op studenten en *young professionals*, waarbij ethiek centraal staat (bijvoorbeeld in workshops), en het bespreken van dilemma's die via tweewekelijkse nieuwsbrieven worden gedeeld met de eedafleggers. Uit het interview met de directeur van de organisatie BFSO blijkt dat de inzet sterk gericht is op (toekomstige) leidinggevenden, zodat ethiek een belangrijk richtsnoer is bij hun werkzaamheden, in de hoop dat de bankierscultuur op die wijze ten goede verandert. BFSO heeft onder andere A Decision-Making Guide for Directors ontwikkeld.

### **6.5. Conclusie**

In dit hoofdstuk zijn beknopt drie alternatieven besproken voor het tuchtrecht voor bankmedewerkers. Het tuchtrecht voor verzekeraars valt op doordat het is gericht op de verzekeraars zelf in plaats van op de medewerkers. Daarnaast ontbeert het tuchtrecht voor verzekeraars de wettelijke verplichting die voor de bancaire sector wel bestaat. Het Belgische tuchtrecht voor bankmedewerkers is gericht op een beperktere groep medewerkers en is ingebed in de publiekrechtelijke structuur van toezicht en handhaving. De bankierseed in Australië ten slotte is gebaseerd op vrijwilligheid. De beoogde cultuurverandering wordt hier niet nagestreefd door middel van tuchtrecht, maar door initiatieven zoals het Young Ambassador Program, een traject voor de leidinggevenden van morgen.

## 7. Analyse

### 7.1. Inleiding

In de voorgaande hoofdstukken zijn de achtergrond van het tuchtrecht voor bankmedewerkers (hoofdstuk 2), de inrichting van het tuchtrecht (hoofdstuk 3), de feitelijke werking ervan (hoofdstuk 4), en de waardering van het tuchtrecht door betrokken partijen (hoofdstuk 5) besproken. Ook is in hoofdstuk 6 een schets opgenomen van enkele alternatieve stelsels, al dan niet ingegeven door hetgeen geïnterviewden hierover hebben opgemerkt. In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van deze hoofdstukken samengebracht, in een opmaat naar de beantwoording van de onderzoeksvraag in hoofdstuk 8.

In de navolgende paragrafen wordt een analyse gemaakt van de aard en context van het tuchtrecht (par. 7.2), het doel van het tuchtrecht (par. 7.3), meldingen en de afhandeling daarvan door de Algemeen directeur (par. 7.4), de procedure bij de Tuchtcommissie en de Commissie van Beroep (par. 7.5), de duur van de procedure (par. 7.6), de maatregelcatalogus (par. 7.7), het tuchtrechtelijk register (par. 7.8) en de lerende werking van het tuchtrecht (par. 7.9).

### 7.2. Aard en context van het tuchtrecht

De aanleiding voor het oprichten van het bancaire tuchtrecht was het door de financiële crisis beschadigde consumentenvertrouwen in banken. In de periode tussen 2009 en 2014 daalde het vertrouwen in banken, volgens de Edelman Trust Barometer, namelijk met maar liefst 27 procentpunt (van 53% naar 26%).<sup>232</sup> Dit vertrouwen moest worden hersteld. Een breed gedeelde opvatting was dat om het vertrouwen te herstellen een cultuuromslag moest plaatsvinden: de sector zou weer integer moeten worden.<sup>233</sup> De door de NVB ingestelde commissie-Maas deed in dat kader in het rapport *Naar herstel van vertrouwen* de aanbeveling om een moreel-ethische verklaring in te voeren voor bankbestuurders. Nadat deze zogenoemde bankierseed eerst werd ingevoerd voor bankbestuurders, werd de groep normadressaten later uitgebreid tot alle bankmedewerkers. Aan de bankierseed werd een tuchtrechtelijk systeem gekoppeld. Een publiekrechtelijke verplichting werd ingevoerd op basis waarvan banken in een tuchtrechtelijke regeling voor hun medewerkers moesten voorzien. De bankierseed en het tuchtrecht waren niet de enige maatregelen waarmee het vertrouwen in de integriteit van de sector zou moeten worden hersteld. In wet- en regelgeving werden meer aanpassingen doorgevoerd. Zo werd in de Wft bijvoorbeeld de kring van de te toetsen personen voor de geschiktheids- en betrouwbaarheidseis uitgebreid en kreeg de AFM in het kader van het beter beschermen van consumenten tegen risicovolle bankproducten de bevoegdheid om toezicht te houden op de ontwikkeling van nieuwe financiële producten.<sup>234</sup> Ook werd het toezicht op de banken verbeterd.

Het bancaire tuchtrecht is te kwalificeren als een hybride vorm van tuchtrecht. Met artikel 3:17c Wft is een publiekrechtelijke verplichting geïntroduceerd voor banken tot het onderwerpen van hun medewerkers aan een tuchtrechtelijke regeling. Het tuchtrecht zelf is echter niet bij wet geregeld en is privaatrechtelijk van aard. Er is dus geen wetgeving waarin een register van bankmedewerkers wordt bijgehouden, of een wettelijke regeling voor de inrichting en de organisatie van de tuchtrechtspraak. Het idee van de minister van Financiën achter het privaatrechtelijk organiseren van het tuchtrecht was dat het primair aan de banken zelf was om het vertrouwen terug te winnen. Daarnaast zou volgens de minister door aan te

<sup>232</sup> Edelman Trust Barometer: Financial Services Industry 2014, [www.slideshare.net/slideshow/2014-edelman-trust-barometer-financial-services-industry/31428917](http://www.slideshare.net/slideshow/2014-edelman-trust-barometer-financial-services-industry/31428917), p. 19.

<sup>233</sup> Soeharno 2020b, p. 33; *Kamerstukken II* 2009/10, 32 013, 3, p. 11; *Kamerstukken II* 2012/13, 32013, 35, p. 18-19; NVB, 2013, p. 16.

<sup>234</sup> Wijzigingsbesluit Bgfo 3, Stb. 2012, 695, p. 35.

sluiten bij het initiatief van de sector de effectiviteit van het stelsel als geheel worden bevorderd.<sup>235</sup> Mede op verzoek van de NVB heeft de minister van Financiën voorgesteld deelname aan een tuchtrechtelijke regeling verplicht te stellen. Zo zou de regeling ook voor een minder welwillende bank effectief kunnen zijn.<sup>236</sup> De verplichting werd ingevoerd, ondanks kritiek van de Raad van State op de motivering van de noodzaak van een wettelijke verplichting tot het hebben van een tuchtrechtelijke regeling.

Het tuchtrecht richt zich op de individuele bankmedewerkers en niet op de banken als organisatie. Op deze keuze is in de literatuur kritisch gereageerd.<sup>237</sup> De minister van Financiën geeft in reactie op Kamervragen over deze keuze aan dat voor het aanspreken van de bank voldoende andere mogelijkheden zijn. De minister wijst daarbij onder meer op het banktoezicht door DNB en de AFM, dat zich ook richt op gedrag en cultuur. Er was volgens de minister dan ook geen aanleiding – en het zou ook zeer afwijken van andere tuchtrechtelijke stelsels, zoals het medisch tuchtrecht – om banken als organisaties te onderwerpen aan het tuchtrecht.<sup>238</sup> Uit de interviews met direct betrokkenen bij het tuchtrecht en interviews met banken blijkt ook dat er weinig steun is om het tuchtrecht (ook) op banken als organisatie te richten. Direct betrokkenen geven aan dat als het tuchtrecht zich op banken zou richten, de tuchtcommissies op de stoel van het bestuur van banken en leidinggevenden binnen banken zouden gaan zitten. Daarnaast zou het spanning opleveren met het toezicht op bankniveau, dat wordt uitgevoerd door DNB en de AFM.

De wetgever heeft er ook voor gekozen het tuchtrecht van toepassing te laten zijn op *alle* bankmedewerkers en niet op een selectie van functies binnen een bank. In eerste instantie was het voorstel van de Wijzigingswet 2015 dat ‘medewerkers die het risicoprofiel van de onderneming (kunnen) beïnvloeden en medewerkers die zich rechtstreeks bezighouden met het verlenen van financiële diensten’ de eed of belofte moesten afleggen.<sup>239</sup> De voornaamste reden hiervoor was dat de bancaire sector volgens het kabinet zelf het initiatief had genomen om een eed of belofte in te voeren voor *alle* bankmedewerkers en had verzocht om dit initiatief met wetgeving te ondersteunen. Doordat de wens voor verbreding van de reikwijdte uit de sector zelf kwam, zou dit ook niet nadelig zijn voor de effectiviteit ervan.<sup>240</sup> Een enkele direct betrokkene bij het tuchtrecht doet de suggestie om de kring van personen die onder het tuchtrecht vallen te beperken. Banken lijken geen grote voorstander te zijn van het beperken van de groep tot beleidsbepalende en leidinggevende medewerkers. Zij werpen onder meer de vraag op hoe zich dit zou verhouden tot de geschiktheidstoets die voor bestuurders geldt. Ook uit de vragenlijst die onder bankmedewerkers is uitgezet, blijkt dat respondenten er weinig voor voelen om de kring waar het tuchtrecht zich op richt te beperken: 79% van de respondenten vindt dat het tuchtrecht moet gelden voor alle bankmedewerkers.

Vanaf het prille begin van het tuchtrecht voor bankmedewerkers is in de literatuur kritiek geuit op de keuze om in deze sector tuchtrecht in te voeren. Een terugkerend punt van kritiek is dat het bankwezen te veel zou verschillen van beroepsgroepen waarvoor tuchtrecht al bestond. Medewerkers van banken beoefenen geen vrij beroep, hebben critici aangegeven, terwijl het tuchtrecht voor bankmedewerkers daar wel op lijkt. Caria heeft beschreven dat de bank in veel verschillende hoedanigheden optreedt en een complexe structuur kent.<sup>241</sup> Medewerkers van banken hebben daarnaast, in vergelijking met beoefenaars

—  
<sup>235</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 5.

<sup>236</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 10, p. 5.

<sup>237</sup> Zie o.a. Crul 2015; Caria 2016; Molkenboer 2020; Soeharno 2020a, Soeharno 2020b. Anders: Laaper & Busch 2022, p. 946-947.

<sup>238</sup> *Aanhangsel Handelingen II 2017/18*, 2286, p. 2; *Aanhangsel Handelingen II 2018/19*, 2678, p. 2.

<sup>239</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 3, p. 6.

<sup>240</sup> *Kamerstukken II 2013/14*, 33 918, 11, p. 8.

<sup>241</sup> Caria 2016.

van vrije beroepen, binnen hun organisatie weinig professionele autonomie. De gedragscode, die het integer handelen van de individuele bankmedewerker centraal stelt, en het op de individu gerichte tuchtrecht lijken een professionele autonomie te veronderstellen die bankmedewerkers in de praktijk doorgaans niet hebben.<sup>242</sup> Een ander kritiekpunt is dat ‘de bankmedewerker’ niet bestaat: het tuchtrecht in de bancaire sector is van toepassing op een grote groep natuurlijke personen met uiteenlopende opleidingen en uiteenlopende taken en verantwoordelijkheden. Dat roept de vraag op of de groep personen waarvoor het tuchtrecht geldt voldoende homogeen is om een helder beroepsethisch kader te delen.<sup>243</sup>

### **7.3. Doel van het tuchtrecht**

Na de financiële crisis waren de bankierseed en het tuchtrecht voor bankmedewerkers twee van de instrumenten die zouden moeten bijdragen aan het herstel van het vertrouwen in de financiële sector. Met gesprekspartners is gesproken over het doel van het tuchtrecht. Wat is de beoogde werking van het tuchtrecht, waarmee zou worden bijgedragen aan het herstel van vertrouwen?

In interviews zijn twee visies op het doel en de toegevoegde waarde van het tuchtrecht aan bod gekomen. Die twee visies zijn tot op zekere hoogte conflicterende visies, omdat ze verschillende eisen aan de tuchtprocedure stellen.

De eerste visie grijpt terug op de oorzaken van het geschade vertrouwen in banken tijdens de bankencrisis. Deze partijen constateren dat het tuchtrecht gaat over hoe de belangen van klanten zijn betrokken in de besluitvorming en over de wijze waarop die belangen zijn afgewogen tegen andere belangen. Daarbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan zaken die gaan over risicovolle producten die banken aan klanten aanbieden, rentestanden en al dan niet discriminatoir antifraudebeleid. Ook kan worden gedacht aan klachten die niet gaan over het rekeninggluren zelf, maar juist over de processen en context van het rekeninggluren, zoals de door leidinggevendenden gecreëerde cultuur, hun begeleiding van medewerkers en de inrichting en werking van software die rekeninggluren moeten voorkomen of vroegtijdig moet detecteren.

Volgens de tweede visie is de toegevoegde waarde van het tuchtrecht hierin niet of niet meer gelegen. Het tuchtrecht zou zijn ingehaald door nadere wet- en regelgeving, betere interne processen en verscherpt toezicht. Ook voor de bescherming van consumenten is het tuchtrecht niet nodig: zij kunnen voor laagdrempelige geschilbeslechting terecht bij Kifid. De meerwaarde van het tuchtrecht zou nu zijn gelegen in het weren van mensen uit de sector die hebben laten zien zich niet te kunnen of willen gedragen zoals van een bankmedewerker mag worden verwacht. Het kan gaan om gedragingen als fraude, het buiten de bank brengen van vertrouwelijke informatie, zoals klantgegevens, en rekeninggluren. Onder banken wordt vooral de tweede visie ondersteund.

Deze beide visies kunnen niet zonder meer door hetzelfde stelsel worden gediend. Welk doel voor ogen wordt gehouden, bepaalt hoe het tuchtstelsel wordt ingericht. Bij de eerste visie sluiten pleidooien aan voor uitbreiding of aanpassing van de normadressaat tot de bank zelf of een selecte groep van bankmedewerkers, bijvoorbeeld een beperking tot beleidsbepalende en leidinggevende medewerkers. Zo kunnen collectief genomen beslissingen en beleidsbepalende beslissingen mogelijk gericht worden geadresseerd. Deze voorstellen passen echter niet bij de tweede visie. Daarbij past de huidige opzet die gericht is op alle bankmedewerkers beter. Welk doel voor ogen wordt gehouden, heeft ook invloed op hoe de beperkte rol van de bank in de tuchtprocedure wordt gezien. In de tuchtprocedure wordt de betrokken

<sup>242</sup> Caria 2016; Schotsman 2019; Van Tuyll van Serooskerken 2015.

<sup>243</sup> Crul 2015, p. 287-288.

bank of de leidinggevende van de beklagde medewerker niet gehoord. Dat is eerder een gemis als de veronderstelling is dat het vooral de bank is die van de tuchtklacht moet leren, bijvoorbeeld door de aanpassing van interne processen of producten. In de eerste visie kan het voeren van een procedure waarin uitsluitend de bankmedewerker betrokken is, die vaak niet meer bij de bank werkzaam is, als een beperking worden gezien. Wie daarentegen de tuchtprocedure vooral beschouwt als een op misdragingen gerichte procedure, ‘het weren van rotte appels uit de sector’, ziet meestal minder in de betrokkenheid van de bank of leidinggevende. Zolang duidelijk is dat de gedraging in strijd was met de bankierseed, de gedragscode en het beleid van de bank, heeft directe betrokkenheid van die partijen in de tuchtprocedure minder meerwaarde. Ook de waardering van de rol van de Algemeen directeur en de mate waarin het tuchtrecht leunt op meldingen van banken wordt bepaald door het doel dat men voor ogen heeft. Wie de eerste visie aanhangt, pleit eerder voor een Algemeen directeur die actiever dan nu gebruik maakt van de mogelijkheid zelfstandig onderzoek te doen. Dat vergt onder andere focus, een stevige informatiepositie binnen banken en inhoudelijke expertise op het gebied van bancaire producten en bancaire beleid. In de tweede visie is het logischer banken het voortouw te laten nemen in het melden van mogelijk tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door medewerkers.

Wie het tuchtrecht ziet als instrument waarmee grotere beslissingen over bancaire producten, interne procedures en afwegingen met betrekking tot dilemma’s worden beslecht, zal teleurgesteld zijn over hoe het tuchtrecht voor bankmedewerkers de afgelopen jaren in de praktijk heeft gefungeerd. De klachten gaan bijna steeds over evidente misdragingen van medewerkers die vaak niet meer werkzaam zijn bij de betrokken bank en die sowieso weinig invloedrijke posities binnen de bank bekleedden. Het zijn niet de zaken die gaan over producten, lastige afwegingen van betrokken belangen en andere dilemma’s en impactvolle beslissingen die aan de bankencrisis ten grondslag hebben gelegen. Wie het tuchtrecht ziet als instrument om ernstige misdragingen van individuele bankmedewerkers te corrigeren, kan kritisch zijn op allerlei aspecten van de inrichting en het functioneren van het tuchtrecht. Diegene hoeft echter niet teleurgesteld te zijn over het type klachten dat door de Tuchtcommissie wordt behandeld.

#### **7.4. De Algemeen directeur: meldingen, onderzoek en klachten**

De wetgever heeft niets geregeld over de positie en de bevoegdheden van de Algemeen directeur. Deze figuur komt in de wetgeschiedenis niet voor en is een vondst van de sector zelf. In het Tuchtrechtreglement is ervoor gekozen om een Algemeen directeur een centrale positie in het tuchtstelsel te geven. Een beschrijving van de benoemingsprocedure of -duur is hierin niet opgenomen. Binnen de procedure vervult de Algemeen directeur een prominente rol. In paragraaf 3.2 e.v. is uitvoerig beschreven welke (onderzoeks)bevoegdheden hem toekomen. De Algemeen directeur onderzoekt (alle ontvankelijke) binnengekomen meldingen en beslist of hij naar aanleiding van de melding een klacht aan de Tuchtcommissie voorlegt. Hij is de enige klager binnen de tuchtprocedure. Het Tuchtrechtreglement schrijft voor dat de Algemeen directeur afziet van het indienen van een klacht als de melding klaarblijkelijk niet tot een gegrondverklaring kan leiden of de gestelde schending onvoldoende ernstig is. Daarnaast is hij bevoegd om zelfstandig – dus zonder dat hieraan een melding ten grondslag ligt – onderzoek te doen en op basis daarvan een klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie. In bepaalde gevallen kan hij ervoor kiezen om een minnelijke schikking aan de beëdigde voor te stellen. Sinds 2023 heeft de Algemeen directeur een beleid ontwikkeld dat wel gecodificeerd dat verduidelijkt wanneer een melding zich leent voor welke afdoeningswijze (notitie Vervolgingsbeleid en Beleidsnota klachten, zie par. 5.2.7). Daarnaast is van belang om op te merken dat het instellen van beroep bij de Commissie van Beroep is voorbehouden aan de Algemeen directeur en de beklagde. Hij speelt dus een belangrijke rol bij het bevorderen van rechtseenheid, door te bepalen welke zaken zich wel en niet lenen voor een klacht- en/of beroepsprocedure.



In algemene zin heerst bij zowel de banken als de Algemeen directeur tevredenheid over het gekozen model. De kritiek richt zich grotendeels op de lange doorlooptijden, te vergaande verzoeken om informatie en de overlap met intern onderzoek door de bank. Een enkeling heeft meer principieel de vraag opgeworpen of voldoende *checks and balances* zijn aangebracht rond de functie van Algemeen directeur. De Algemeen directeur zou nu in wezen functioneren als politie, officier van justitie en rechter-commissaris ineen. Deze spanning wordt het sterkst gevoeld als de Algemeen directeur zelfstandig onderzoek uitvoert en de buitenwereld actief oproept om zich te melden, en vervolgens de meldingen kritisch dient te onderzoeken en eventueel voor dient te leggen aan de Tuchtcommissie. De onderzoekers menen dat de combinatie van taken en bevoegdheden op zichzelf in dit model goed verdedigbaar is. Dat de Algemeen directeur meldingen kan afwijzen, al dan niet zelfstandig onderzoek kan doen en klachten kan indienen draagt juist bij aan de effectiviteit van zijn rol. Het lijkt daarom geen goed idee om deze taken aan verschillende organen toe te kennen. De onderzoekers zien wel dat het (grotendeels) ontbreekt aan een normatief kader waar de Algemeen directeur zelf aan gehouden is in de vervulling van zijn rol. Ook ontbreekt het aan een mogelijkheid om de naleving van dat kader door een onafhankelijke partij te laten toetsen. Doordat geen sprake is van wettelijk tuchtrecht ontbreekt immers de toepasselijkheid van algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de Algemene wet bestuursrecht. Ook ontbreekt de toegang tot de bestuursrechter. Uitsluitend in een tuchtprocedure over een door de Algemeen directeur geformuleerde klacht kan het handelen van de Algemeen directeur aan de orde komen, al vormt het ook daar niet direct het onderwerp van toetsing.

Meer specifiek geldt voor meldingen het volgende. Zoals besproken in paragraaf 4.2.1 zijn in de periode 2015 tot en met 2023 bijna 1.300 meldingen gedaan bij de Algemeen directeur. Daarvan zijn 391 meldingen afkomstig van banken. Het grootste deel van de meldingen is niet verder onderzocht en afgedaan met een afwijzingsbeslissing. De meeste herzieningsverzoeken worden afgewezen. In de periode 2016 tot en met 2023 is in 87 gevallen de zaak na onderzoek geseponneerd en is in 54 zaken een schikking getroffen. In ruim 200 gevallen is een klacht voorgelegd aan de Tuchtcommissie, waarvan circa 95% is gebaseerd op een melding van een bank. Van de behandelde klachten leidt 93% tot een (gedeeltelijke) gegrondverklaring.

Deze cijfers illustreren de impact van de zeeffunctie en de onderzoekende functie die de Algemeen directeur in de praktijk vervult. De Algemeen directeur weet zijn rol als poortwachter waar te maken en maakt gebruik van de aan hem toekomende bevoegdheden. Dit draagt bij aan het efficiënt en effectief functioneren van het tuchtrecht. Het beperkte aantal meldingen dat, met name de laatste jaren, wordt gedaan door anderen dan banken, kan worden veroorzaakt door een gebrekkige bekendheid van het tuchtrecht en het ontbreken van direct voordeel voor de melder bij het doen van een melding in vergelijking met een procedure bij Kifid. Ook is het mogelijk dat klanten weinig direct contact met medewerkers van een bank hebben.

Het bureau van de Algemeen directeur streeft ernaar kort na ontvangst van de melding contact op te nemen met de melder. De onderzoekers onderschrijven dat vroegtijdig contact met melder van belang is, met name als de melder geen bank is. Een vroegtijdig contact kan bijvoorbeeld zinvol zijn om melder voor te lichten over de afhandeling van de melding en verwachtingen te managen. Ook valt het onder de taak van de Algemeen directeur om in contact met de melder in te schatten of er voldoende basis bestaat om de klacht nader te onderzoeken, ook als die niet meteen door melder goed is onderbouwd of melder niet (meer) kan achterhalen welke bankmedewerker voor de gedraging verantwoordelijk was. De voorlichting op de website suggereert echter dat het risico van een onvolledige klacht bij melder ligt, terwijl dit in de praktijk genuanceerder kan liggen.

Tijdens de focusgroep voor banken is door deelnemers aangegeven dat het onderzoek door de Algemeen directeur een herhaling kan zijn van het onderzoek dat de bank zelf intern heeft verricht. Door een geïnterviewde is daarom geopperd banken de mogelijkheid te bieden zelf een klacht in te dienen. Het zou dubbel werk kunnen voorkomen. De onderzoekers onderschrijven dat het doen van dubbel werk zo veel mogelijk moet worden voorkomen, mede gelet op de doorlooptijden. Tegelijkertijd zien zij enkele nadelen van deze constructie. Mogelijke nadelen zijn dat de bereidheid zelf een klacht in te dienen tegen een (oud-)medewerker lager kan zijn dan de bereidheid een melding te maken. Ook zou dit het lastiger maken voor de Algemeen directeur om de intentie en context van de gedraging in kaart te brengen en waar nodig de klacht uit te breiden of ook tegen andere bankmedewerkers te richten. Verder zou het lastiger zijn de mogelijkheid van een schikking of sepot door de Algemeen directeur in te passen.

Veel meldingen van banken zijn gericht tegen medewerkers in uitvoerende functies en in de directe dienstverlening aan klanten. Wegens de ernst van de gedragingen waarover de meldingen gaan, zijn in veel gevallen ook arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen. Vaak werken de beklaagde medewerkers niet meer bij de bank die de melding heeft gedaan. Daarnaast gaan de klachten die door de Tuchtcommissie zijn behandeld bijna steeds over evident onjuiste gedragingen.<sup>244</sup> Klachten gaan nauwelijks over ingewikkelder dilemma's. De onderwerpen waarover klachten in de praktijk gaan, zetten het tuchtrecht vooral neer als instrument om medewerkers uit de sector te weren die niet in staat of bereid zijn zich in overeenstemming met de bankierseed te gedragen. Ook spelen in het beoordelingskader dat de tuchtrechter hanteert de interne regels van de bank een belangrijke rol. Ruim acht jaar na de introductie van het tuchtrecht zijn de binnen de sector geldende gedragsregels nauwelijks verder uitgekristalliseerd. Dit heeft ook gevolgen voor de relevantie van tuchtrechtelijke uitspraken voor banken en daarmee voor de lerende werking van het tuchtrecht (zie par. 7.9).

Dat het tuchtrecht in de praktijk vooral leunt op meldingen van banken zelf, vormt ook een kwetsbaarheid van dit tuchtstelsel. Banken blijken niet in dezelfde mate te melden. Een eenduidig meldingsbeleid ontbreekt. Het kan met zich brengen dat niet iedere bankmedewerker voor dezelfde gedraging evenveel kans loopt zich bij de tuchtrechter te moeten verantwoorden. Ook verschillen in dossiervoering tussen banken zouden dit gevolg kunnen hebben: hoe meer er door de bank wordt vastgelegd, hoe makkelijker het is een melding en uiteindelijk ook een klacht te onderbouwen.

Uit paragraaf 4.3 volgt daarnaast dat de algemeen directeur gebruik heeft gemaakt van zijn bevoegdheid om zelfstandig onderzoek te doen. Dit deed hij in 2018 13 keer; in 2019 19 keer, in 2020 2 keer en in 2023 1 keer, waarmee het totaal aantal zelfstandige onderzoeken uitkwam op 35. Het gaat hierbij ten dele om samenhangende zaken. Zelfstandige onderzoeken leiden niet altijd tot een klacht bij de Tuchtcommissie. Uit de interviews is gebleken dat de Algemeen directeur zich hierbij primair laat voeden door berichtgeving/signalen uit de media; er worden geen signalen verkregen vanuit andere stakeholders, zoals Kifid, de AFM, DNB of banken zelf. De Algemeen directeur geeft aan dat het aantal beperkt is, mede omdat het voorkomt dat een melder naar aanleiding van berichtgeving ook een melding over hetzelfde onderwerp doet, waardoor strikt genomen niet langer sprake is van een zelfstandig onderzoek. Verschillende gesprekspartners zijn kritisch op de invulling die de Algemeen directeur geeft aan deze bevoegdheid. Een deel van hen stelt dat de Algemeen directeur onvoldoende inzicht heeft in relevante ontwikkelingen binnen de bancaire sector en bancaire producten. Zij vragen zich af of het bureau van de Algemeen directeur de capaciteit en expertise heeft om dergelijke onderzoeken te verrichten. Zij missen daarnaast inzicht in de gestelde prioriteiten bij de werkzaamheden van het bureau. Banken storen zich aan het 'activisme' dat de Algemeen directeur zou laten zien bij de uitvoering van deze taak.

—  
<sup>244</sup> Zie hierover ook Laaper & Busch 2022, p. 945-946; Soeharno 2020a.

### **7.5. De procedure bij de Tuchtcommissie en de Commissie van Beroep**

De STB draagt in opdracht van de NVB zorg voor de inrichting en uitvoering van het bankentuchtrecht. In het Tuchtrechtreglement is de procedure uitgewerkt. Klachten worden in eerste aanleg behandeld door de Tuchtcommissie en in beroep door de Commissie van Beroep. In beginsel kan eenieder een melding doen bij de STB. De Algemeen directeur beslist of hij naar aanleiding van de melding een klacht aan de Tuchtcommissie voorlegt.<sup>245</sup> Hij is bevoegd ook zelfstandig een klacht aan de Tuchtcommissie voor te leggen.<sup>246</sup>

In hoofdstuk 3 is besproken dat de Tuchtcommissie en de Commissie van Beroep verschillende bevoegdheden ter beschikking staan om de klacht goed te kunnen beoordelen. De commissie kan het meebrengen van boeken en bescheiden verlangen,<sup>247</sup> kan ambtshalve besluiten de melder of getuigen te horen of om bericht van deskundigen in te winnen,<sup>248</sup> en kan onderzoek laten doen door een register- of forensisch accountant naar boeken en bescheiden.<sup>249</sup> In de praktijk worden deze bevoegdheden niet of nauwelijks ingezet, omdat het aangeleverde klachtdossier doorgaans voldoende informatie bevat om tot een goede beslissing te kunnen komen. Er worden ook geen leemtes ervaren in de bevoegdheden die de voorzitters ter beschikking staan.

De inzet van de Tuchtcommissie is om de zitting zo informeel mogelijk te houden en de bankmedewerker zo veel mogelijk de gelegenheid te bieden zijn of haar eigen verhaal te vertellen. De uitkomsten van de vragenlijst onder oud-beklaagden lijken hiervoor steun te bieden. Respondenten die te maken hebben gehad met een procedure bij de Tuchtcommissie geven beoordelen de stelling ‘ik heb bij de Tuchtcommissie naar voren kunnen brengen wat ik wilde’ het hoogst ten opzichte van andere stellingen over de Tuchtcommissie, namelijk – op een schaal van 1 tot en met 5 – gemiddeld met een 3.8.

### **7.6. Duur van de procedure**

De afhandeling van meldingen kost blijkens de in paragraaf 4.7 besproken data gemiddeld enkele maanden tot jaren. Van de uitspraken die in 2023 zijn gewezen door de Tuchtcommissie en waartegen geen beroep is ingesteld, was de gemiddelde doorlooptijd 618 dagen. In interviews met banken, de vragenlijst onder oud-beklaagden en gesprekken met oud-beklaagden zijn de doorlooptijden een terugkerend onderwerp van kritiek geweest. De lange periode die de afhandeling van een melding kost, draagt eraan bij dat de tuchtprocedure door een beklagde bankmedewerker als belastend wordt ervaren.

Daarnaast signaleren banken dat de doorlooptijd de effectiviteit van het tuchtrecht dreigt te ondermijnen. Een melding van een bank volgt vaak op een intern onderzoek en de beslissing arbeidsrechtelijke maatregelen te treffen, zoals over te gaan tot ontslag van de medewerker. Op het moment dat het een of twee jaar duurt voordat een melding heeft geleid tot een tuchtrechtelijke uitspraak van de Tuchtcommissie en eventueel in beroep van de Commissie van Beroep, is iemand al (lang) ontslagen en heeft diegene inmiddels ander werk gevonden. Een nieuwe werkgever is tijdens de sollicitatieprocedure dan niet van de hangende tuchtprocedure op de hoogte. Dit kan grotendeels worden ondervangen door in het kader van *pre-employment screening* de sollicitant ook te bevragen over hangende meldingen of tuchtklachten. Banken houden in de beslissing over het al dan niet doen van een melding ook rekening

—  
<sup>245</sup> Art. 2.2.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>246</sup> Art. 2.2.2 Tuchtrechtreglement.

<sup>247</sup> Art. 5.3.14 Tuchtrechtreglement.

<sup>248</sup> Art. 5.3.13.1 Tuchtrechtreglement.

<sup>249</sup> Art. 5.4.1 Tuchtrechtreglement.

met hoe belastend de procedure is voor de medewerker, en lijken in dat kader ook rekening te houden met de duur van de procedure.

### **7.7. De maatregelcatalogus**

Tuchtrecht is gericht op het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Om dat doel te behalen heeft het tuchtrecht zowel een lerende als een corrigerende functie. In het licht van deze laatste functie is van belang dat tuchtrechtelijke maatregelen voorhanden moeten zijn waarmee de ernst van de normschending goed tot uitdrukking komt. Dit belang wordt ook onderschreven door de bankmedewerkers, zo bleek in paragraaf 5.3.

Het opstellen van de maatregelcatalogus is aan de sector zelf overgelaten. Dit is gebeurd in het Tuchtrechtreglement. De Tuchtcommissie beslist in eerste aanleg over de klachten die door de Algemeen directeur worden voorgelegd. De Commissie van Beroep is belast met de behandeling van beroepen tegen uitspraken van de Tuchtcommissie. Aan de Tuchtcommissie en de Commissie van Beroep staat – als de klacht gegrond wordt geacht – de volgende maatregelcatalogus ter beschikking:

1. een verplicht te volgen opleiding/educatieve maatregel;
2. een berisping;
3. een boete van maximaal € 25.000;
4. een aanwijzing om maximaal drie jaar niet meer werkzaam te zijn in de sector ('beroepsverbod').

Ook kan ondanks gegrondverklaring worden besloten om geen maatregel op te leggen. Bovendien is het mogelijk om een maatregel geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk op te leggen.

De Algemeen directeur kan op grond van het Tuchtrechtreglement aan beklagde een minnelijke schikking voorstellen, waarbij een educatieve maatregel, berisping of boete wordt opgelegd. In de praktijk worden met name berispingen en boete opgelegd, namelijk 19 respectievelijk 24 keer (waarvan twee keer voorwaardelijk) in de periode 2015-2022. De boetes hadden een geringe hoogte (te weten € 750). Slechts in één geval werd een educatieve maatregel opgelegd. De Algemeen directeur stelt zelf dat het schikkingsinstrument relatief weinig is gebruikt, omdat eerst jurisprudentie van de tuchtcommissies werd afgewacht, waaruit aanknopingspunten voor de sanctietoepassing konden worden afgeleid. In de Beleidsnota klachten van april 2024 heeft hij uitgangspunten voor het seponeren en schikken voor verschillende categorieën zaken neergelegd. De nieuwe lijn is dat in geval van een schikking een (voorwaardelijke) boete in de regel als passender wordt gezien dan een berisping.

Uit paragraaf 4.5.3 kwam naar voren dat de Tuchtcommissie, als zij een maatregel oplegt, met name heeft gekozen voor een beroepsverbod (101 keer, waarvan 12 keer geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk), gevolgd door de berisping (17 keer). De duur van het beroepsverbod bedroeg in 67 gevallen maximaal een half jaar en duurde in 20 gevallen zes tot twaalf maanden, in 12 gevallen één tot maximaal twee jaar, en in 1 geval de maximale 36 maanden. In vijf gevallen is een boete, variërend van € 250 tot € 2.000 (gemiddeld € 635), opgelegd; in enkele gevallen samen met een berisping. Dat het beroepsverbod veelvuldig wordt opgelegd als maatregel, kan worden verklaard door de aard van de ingediende klachten. De voorzitter van de Tuchtcommissie heeft toegelicht dat het veelal gaat om gedragingen die ernstig in strijd zijn met de bankierseed en gedragscode. Door de keuze voor het beroepsverbod wordt een krachtig signaal gegeven dat dit handelen ontoelaatbaar is.

Uit het voorgaande blijkt dat de verschillende beschikbare maatregelen in de praktijk worden ingezet. Een educatieve maatregel wordt echter zelden voorgeschreven. Uit het onderzoek komt naar voren dat de

maatregelcatalogus over het algemeen wordt gezien als passend en adequaat. De enige wens die is geuit, gaat over de introductie van de maatregel van een waarschuwing. Over deze maatregel beschikken de meeste wettelijke tuchtcolleges, zoals de tuchtcolleges voor de individuele gezondheidszorg. Die maatregel is geschikt voor gevallen waarin sprake is van verwijtbaar handelen, zonder dat dit handelen sterk persoonlijk wordt verweten aan de beklagde. Het kan een gedraging betreffen die onjuist is, maar een vergissing behelst die iedereen een keer kan overkomen. Een berisping heeft meer dan een waarschuwing een veroordelende en verwijtende strekking en geldt dus als zwaarder. De waarschuwing kan daarom ook goed passen bij een stelsel waarvan het tuchtrechtelijk kader nog in ontwikkeling is.

### **7.8. Tuchtrechtelijk register**

In paragraaf 3.5 is ingegaan op de inrichting van het tuchtrechtelijk register, dat zijn grondslag vindt in hoofdstuk 7 van het Tuchtrechtreglement. Dit register wordt bijgehouden door de STB. Bepaald is dat alle opgelegde onherroepelijke maatregelen en minnelijke schikkingen worden geregistreerd. Dit geldt ook voor (gedeeltelijk) voorwaardelijk opgelegde maatregelen. De registratie eindigt na drie jaar. Bij het beroepsverbod start deze termijn op het moment dat dit verbod eindigt. Bij de overige maatregelen geldt in beginsel het onherroepelijk worden van de uitspraak als ‘startmoment’. Het tuchtrechtelijk register kan uitsluitend worden geraadpleegd door banken (tot 2020 enkel Nederlandse banken; sindsdien ook Europese banken en DNB) in het kader van *pre- of in-employment screening* respectievelijk integriteitstoetsing. De STB kan overige instellingen toegang geven tot het register. Een en ander is uitgewerkt in het Protocol Tuchtrechtelijk Register Stichting Tuchtrecht Banken.

Vastgesteld kan worden dat registratie nadelige gevolgen heeft voor het vinden van een (nieuwe) baan in de sector c.q. de verdere carrière van beklagden in de bancaire sector. In de interviews met oud-beklaagden komt naar voren dat zij, zolang zij opgenomen zijn in het register, geen kans maken om bij een andere bank aan de slag te gaan. Ook is erop gewezen dat sommige beklagden hebben afgezien van het indienen van beroep, omdat daarmee de (mogelijk bekrachtigde) maatregel op een later moment onherroepelijk zou worden en de registratie pas zou aanvangen op het moment van uitspraak van de Commissie van Beroep. In niet alle gevallen wordt de termijn van drie jaar passend geacht: in sommige gevallen is die te lang, terwijl die in andere gevallen te kort zou kunnen zijn. Uit de interviews met verschillende betrokkenen komt naar voren dat differentiatie in de publicatietermijn van drie jaar daarom wenselijk is.

In de financiële sector wordt daarnaast een Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen, met het EVR, bijgehouden (paragraaf 3.5). Volgens het Protocol Tuchtrechtelijk Register Stichting Tuchtrecht Banken is het verschil tussen beide registers dat het tuchtrechtelijk register ziet op een effectieve uitvoering van het tuchtrecht en het EVR op het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector. Medewerkers die ernstiger normschendingen hebben begaan worden in het EVR opgenomen. Het kan dan ook gebeuren dat een (ex-)bankmedewerker in beide systemen wordt geregistreerd. In die zin is sprake van gedeeltelijke samenloop. De registratie in het EVR vindt in een eerder stadium plaats, namelijk zodra de bank weet heeft van het incident. De registratie in het tuchtrechtelijk register vindt pas later plaats, soms geruime tijd na het incident, na ontslag en na vertrek uit de sector. Hierdoor is dit register minder effectief dan het EVR. Bovendien kan dit inhouden dat de beklagde geruime tijd – zeker gelet op de doorlooptijden van de tuchtrechtprocedure – in een van beide registers opgenomen is.

### **7.9. Lerende werking van het tuchtrecht**

Zoals in hoofdstuk 2 en paragraaf 5.2.2 aan de orde is gekomen, was het doel van het tuchtrecht het bevorderen en behouden van de integriteit van de bankensector, om op die manier het vertrouwen in banken te herstellen. Om dat doel te behalen zou het tuchtrecht onder meer een lerende functie moeten

hebben. Het lerende effect ontstaat doordat de tuchtnorm, door concreet gedrag van bankmedewerkers, aan de hand van toetsing en uitspraken van de Tuchtcommissie wordt verduidelijkt en aangescherpt. Daarnaast zou de lerende werking kunnen bestaan in aanpassingen die banken naar aanleiding van tuchtrechtelijke uitspraken doorvoeren in interne processen, met de bedoeling om normconform gedrag te stimuleren en normoverschrijding tegen te gaan.

De Tuchtcommissie toetst klachten aan de normen uit de gedragscode. Uit de interviews met direct betrokkenen komt naar voren dat de tuchtrechtelijke jurisprudentie nauwelijks heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van meer specifieke normen voor de beroepsgroep. De verwachting van de minister van Financiën dat de tuchtrechtelijke uitspraken ‘bovenal ook de ethiek en de ontwikkeling van professionele waarden, normen en standaarden binnen een groep [bevorderen]’ is dan ook niet ingelost. Dat de tuchtrechtelijke jurisprudentie geen wezenlijke bijdrage heeft geleverd aan een verdere normontwikkeling lijkt gelegen in het feit dat de Tuchtcommissie op dit moment vooral zaken behandelt over evident onjuiste gedragingen, zoals rekeninggluren. Jurisprudentie over dit type klachten leidt niet tot een verdere normontwikkeling. Het is immers al duidelijk dat er in die gevallen sprake is van een overtreding van een norm uit de gedragscode. Daarbij speelt bovendien een rol dat in het beoordelingskader van de tuchtcolleges de interne regels van de bank tot uitgangspunt worden genomen. Uit de meldingen van banken en het zelfstandig onderzoek van de Algemeen directeur vloeien bijna geen klachten voort die gaan over gedragingen die zich bevinden in een ‘grijs gebied’, terwijl juist die klachten kunnen bijdragen aan verdere normontwikkeling en dus ten goede kunnen komen aan de lerende werking van het tuchtrecht.

Een ander element dat indicatief is voor de lerende werking van het tuchtrecht is in hoeverre tuchtrechtelijke jurisprudentie door banken wordt bestudeerd. In een eerder onderzoek van DNB kwam een wisselend beeld naar voren over de mate waarin banken leren van het tuchtrecht.<sup>250</sup> Ook uit de interviews voor dit onderzoek komt naar voren dat het leren van uitspraken beperkte aandacht krijgt. Banken geven aan wel aandacht te besteden aan onderwerpen op het gebied van integriteit, zoals dilemma’s waarmee medewerkers te maken kunnen krijgen, maar dat tuchtrechtelijke uitspraken daarin geen expliciete rol spelen. Daarnaast blijkt uit de interviews met banken dat tuchtrechtelijke jurisprudentie zeer beperkt leidt tot aanpassingen in beleid of werkwijzen van banken.

Voor het vervullen van een lerende werking van het tuchtrecht zou het tuchtrecht (en tuchtrechtelijke jurisprudentie) ook bekend moeten zijn onder bankmedewerkers zelf. Uit de vragenlijst die onder bankmedewerkers is uitgezet blijkt dat de kennis over het tuchtrecht onder bankmedewerkers beperkt is. Zo geeft 3% van de respondenten aan niet te weten van het bestaan van het tuchtrecht en geeft 47% van de respondenten aan wel te weten van het bestaan van het tuchtrecht, maar niet wat het inhoudt (figuur 5.1). Bekendheid met tuchtrechtelijke uitspraken is er in nog mindere mate: bijna driekwart van de respondenten (74%) is niet bekend met de uitspraken van de tuchtcommissie en commissie van beroep (figuur 5.2). Opvallend is wel dat respondenten wel positief staan tegenover het bestaan en functioneren van het tuchtrecht. Zo vindt 65% van de respondenten dat het tuchtrecht bijdraagt aan het integer en zorgvuldig handelen van bankmedewerkers (figuur 5.8) en vindt 70% van de respondenten het goed dat er tuchtrecht voor bankmedewerkers bestaat (figuur 5.9).

In interviews zijn verschillende suggesties gedaan om de lerende werking van het tuchtrecht te verbeteren. Die suggesties gaan ten eerste over het type klachten dat aan de Tuchtcommissie voorgelegd zou moeten worden: klachten over voor de sector relevante belangenafwegingen en dilemma’s in een beroepsethisch grijs gebied. De waardering van deze suggestie hangt af van de visie op het doel van het

—  
<sup>250</sup> DNB 2021, p. 8-9.

tuchtrecht zoals die wordt gevolgd (par. 7.3). Ten tweede gaan de klachten over de meer organisatorische of institutionele kant van het tuchtrecht. Een uitbreiding van het tuchtrechtelijke landschap zou de lerende werking van het tuchtrecht kunnen ondersteunen. Een geïnterviewde geeft aan dat een beroepsorganisatie een rol zou kunnen vervullen in het samenvatten van jurisprudentie en daar rode draden uit halen, het operationaliseren van lessen uit het tuchtrecht en het signaleren van ontwikkelingen die relevant zijn voor de beroepsethiek. Een andere geïnterviewde stelt voor de betrokkenheid van banken bij het tuchtrecht te vergroten door binnen de STB een orgaan in te stellen waarin banken verenigd zijn. Het orgaan zou onderwerpen kunnen aandragen aan de Algemeen directeur waarbij nader onderzoek wenselijk is of thema's kunnen signaleren die vragen om een nadere uitwerking van de gedragsregels. Ten slotte is nog de suggestie gedaan om banken een rol te geven in de tuchtprocedure. Op dit moment houdt de betrokkenheid van de bank na het doen van de melding op, maar volgens de geïnterviewde zou de lerende werking worden versterkt door na te gaan of een klacht uiteindelijk ook heeft geleid tot aanpassingen in het beleid en/of werkprocessen.

## 8. Conclusies en beschouwing

### 8.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de conclusies uit het onderzoek gepresenteerd en wordt de onderzoeksvraag beantwoord, en kijken we in een slotbeschouwing in een drietal scenario's vooruit naar de mogelijke ontwikkelingen van het bankentuchtrecht. De onderzoeksvraag van het onderzoek luidt:

Functioneert het door de Wijzigingswet financiële markten 2015 ingevoerde tuchtrecht voor bankmedewerkers overeenkomstig zijn doelstellingen en levert het bankentuchtrecht een aantoonbare bijdrage aan die doelstellingen en daarmee aan het herstel van vertrouwen in de financiële sector bij het publiek?

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn drie deelonderzoeken uitgevoerd:

- I. Reconstructie beleidstheorie  
Deelvraag 1: wat zijn de doelen van de Wijzigingswet financiële markten 2015?  
Deelvraag 2: welke beleidstheorie ligt ten grondslag aan deze wet?  
Deelvraag 3: welke eisen stelt de Wet op het financieel toezicht aan het tuchtrecht?
- II. Procesevaluatie  
Deelvraag 4: hoe is het tuchtrecht momenteel ingericht?  
Deelvraag 5: hoe werkt het tuchtrecht in de praktijk?
- III. Doelbereikingsevaluatie  
Deelvraag 6: in hoeverre heeft het per 1 april 2015 ingevoerde tuchtrecht voor bankmedewerkers een bijdrage geleverd aan de doelen van de Wijzigingswet financiële markten 2015?

In de voorgaande hoofdstukken zijn de uitkomsten van de deelonderzoeken al uitvoerig weergegeven en in hoofdstuk 7 zijn de uitkomsten ervan geanalyseerd. Dit hoofdstuk geeft de hoofdlijnen van de analyse weer en komt op basis daarvan tot de beantwoording van de onderzoeksvraag.

In paragraaf 8.2 wordt de beleidstheorie weergegeven. Paragraaf 8.3 bevat de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek naar de inrichting en de werking van het tuchtrecht in de praktijk en de bijdrage die het tuchtrecht aan de doelen van de Wfm 2015 heeft geleverd. Paragraaf 8.4 bevat een beschouwing over de toekomst van het tuchtrecht voor bankmedewerkers. Daarin worden drie scenario's voor de toekomst van het tuchtrecht voor bankmedewerkers besproken. In die paragraaf worden ook aanbevelingen gedaan. Paragraaf 8.5 bevat een kort slotwoord.

### 8.2. Beleidstheorie

De verplichting voor banken om te voorzien in een tuchtrechtelijke regeling is neergelegd in de Wft. Deze maatregel is gekoppeld aan het afleggen van de eveneens wettelijk verankerde bankierseed. De doelgroep van het tuchtrecht komt overeen met de bankmedewerkers die verplicht zijn de bankierseed af te leggen. Beide maatregelen komen voort uit een breder pakket aan maatregelen, afkomstig van de bancaire sector, de wetgever en toezichthouders, waarmee werd beoogd om na de financiële crisis het vertrouwen van consumenten in financiële instellingen, waaronder banken, te herstellen en te behouden.

Het vaststellen van de beoogde werking van het tuchtrecht is om twee redenen gecompliceerd. Ten eerste is noch door de wetgever, noch door de NVB een scherpe doelstelling van het tuchtrecht geformuleerd. De noodzaak om het bancaire tuchtrecht te introduceren – in aanvulling op andere (correctie)mechanismen – is in de wetsgeschiedenis nauwelijks onderbouwd. De Raad van State was er in zijn advies over het voorstel kritisch op. Ook in de literatuur is overwegend kritisch gereageerd: bankmedewerkers zouden een



onvoldoende homogene groep vormen en een te beperkte professionele autonomie genieten voor een tuchtrecht dat is gemodelleerd naar dat voor vrije beroepen. Dat het tuchtrecht de bankierseed handhaaft en wil bijdragen aan het herstel van vertrouwen is een onvoldoende scherp doel. Het maakt, zeker in het licht van de fundamentele kritiek op het tuchtrecht, onvoldoende duidelijk hoe het tuchtrecht *precies* zou moeten werken om dat doel te behalen. Ten tweede is het lastig om de precieze beoogde werking te bepalen omdat er sinds de financiële crisis veel is veranderd. Die veranderingen hebben zich voorgedaan op het gebied van wet- en regelgeving en het toezicht daarop. Ook is het een en ander in de interne processen van banken veranderd. Dat heeft gevolgen voor de (gepercipieerde) toegevoegde waarde van het tuchtrecht. In paragraaf 7.3 is geconstateerd dat in de praktijk twee, tot op zekere hoogte conflicterende visies op het doel van het tuchtrecht zijn ontstaan. De eerste visie op het tuchtrecht grijpt terug op de oorzaken van de financiële crisis en stelt dat het tuchtrecht meer gericht moet zijn op hoe de belangen van klanten zijn betrokken in de besluitvorming en op de wijze waarop die belangen zijn afgewogen tegen andere belangen. Volgens de tweede visie wordt de meerwaarde van het tuchtrecht op dit moment bepaald door het weren van mensen uit de sector die hebben laten zien zich niet te kunnen of willen gedragen zoals van een bankmedewerker mag worden verwacht. In paragraaf 8.4 komen die visies nader aan bod.

Vastgesteld kan worden dat het tuchtrecht in algemene zin zowel een lerende als een corrigerende functie heeft. Het leren wordt gediend doordat de tuchtnorm door het professionele handelen binnen een beroepsgroep aan de hand van tuchtrechtelijke uitspraken wordt verduidelijkt en aangescherpt. Op die manier kunnen medewerkers zich bewuster worden van hun verantwoordelijkheid om te handelen in overeenstemming met de beroepseed, en kunnen processen binnen banken zo worden ingericht dat het naleven van de beroepseed wordt gestimuleerd. Via het uitspreken van oordelen en het opleggen van maatregelen kan een normschending worden gesanctioneerd, waarmee de corrigerende functie wordt gediend. Zowel de lerende als de corrigerende werking van het tuchtrecht komt aan de orde in de toelichting van de minister van Financiën op de introductie van het tuchtrecht, als besproken in paragraaf 2.9. De gedachte lijkt dan ook te zijn geweest dat een tuchtstelsel dat zich richt op de integriteit van individuele bankmedewerkers (via de lerende en corrigerende functie), indirect de integriteit van de sector als geheel dient, waarmee het hoofddoel – herstel en behoud van consumentenvertrouwen – kan worden bereikt.

Het bancaire tuchtrecht kan worden beschouwd als een hybride vorm van tuchtrecht. Publiekrechtelijk is bepaald dat banken hun medewerkers onderwerpen aan een tuchtrechtelijke regeling. Op de publiekrechtelijke inbedding is kritisch gereageerd, door onder meer de Raad van State, mede omdat er binnen de sector een groot draagvlak bestond voor de introductie van (privaatrechtelijk) tuchtrecht. Verder zou geen sprake zijn van een lacune in het banktoezicht, uitgeoefend door DNB en de AFM.

De wetgever heeft de inrichting aan de sector zelf overgelaten; het tuchtrecht is in dat opzicht privaatrechtelijk van aard. Op deze wijze wilde de wetgever tot uitdrukking brengen dat het primair aan de banken is om, via zelfregulering, het consumentenvertrouwen terug te winnen. Deze keuze onderstreept ook dat de normontwikkeling binnen de sector zelf dient plaats te vinden. Aan de regeling heeft de wetgever twee minimale eisen gesteld. In de eerste plaats zou de groep personen waarop de tuchtrechtelijke regeling ziet van voldoende omvang moeten zijn. Hoewel de sector er dus voor kan kiezen verschillende regelingen in het leven te roepen, wordt met deze eis het ontstaan van (te veel) versnippering voorkomen. Versnippering zou kunnen afdoen aan de duidelijkheid voor de consument en aan de rechtseenheid. In de tweede plaats zou de regeling moeten voorzien in adequate waarborgen voor een behoorlijke procesgang. In de memorie van toelichting is uitgewerkt dat het onder andere gaat om het verdedigingsbeginsel, het recht op hoor en wederhoor, redelijke termijnen en het bestaan van een

beroepsmogelijkheid. De minister kan bij algemene maatregel van bestuur nadere regels stellen. Van deze mogelijkheid is tot op heden geen gebruik gemaakt.

De onduidelijkheid over de precieze beoogde werking van het tuchtrecht en de veranderingen in de tuchtsector sinds 2015 hebben ertoe geleid dat twee verschillende visies op het tuchtrecht zijn ontstaan. De eerste visie op het tuchtrecht grijpt terug op de oorzaken van de financiële crisis en stelt dat het tuchtrecht gericht moet zijn op de wijze waarop de belangen van klanten in de besluitvorming worden betrokken en op de afweging van die belangen tegen andere belangen. Daarbij wordt bijvoorbeeld gedacht aan zaken die gaan over risicovolle producten die banken aan klanten aanbieden, rentestanden en al dan niet discriminatoir antifraudebeleid. Ook kan worden gedacht aan klachten die niet gaan over het rekeninggluren zelf, maar juist over de processen en context van het rekeninggluren, zoals de door leidinggevenden gecreëerde cultuur, hun begeleiding van medewerkers en de inrichting en werking van software die rekeninggluren moeten voorkomen of vroegtijdig moet detecteren. De tweede visie op het tuchtrecht komt vooral tot uitdrukking in de wijze waarop het tuchtrecht op dit moment is ingericht. Daarbij is de meerwaarde van het tuchtrecht het weren van mensen uit de sector die hebben laten zien zich niet te kunnen of willen gedragen zoals van een bankmedewerker mag worden verwacht. Het gaat dan om gedragingen waarvan duidelijk is dat deze in strijd zijn met de bankierseed, zoals fraude, het buiten de bank brengen van vertrouwelijke informatie, zoals klantgegevens, en rekeninggluren.

### **8.3. Inrichting, werking en doelbereiking**

Het tuchtrecht voor bankmedewerkers wordt uitgevoerd door de STB. De procedure is vormgegeven in het Tuchtreglement. De Algemeen directeur speelt een centrale rol in de tuchtprocedure. Hij is de poortwachter, de onderzoeker en enige klager in het tuchtrecht voor bankmedewerkers.

De Algemeen directeur maakt in de praktijk gebruik van de aan hem toekomende bevoegdheden. Dat geldt zowel voor de bevoegdheden in het kader van het onderzoek van een melding als voor de bevoegdheden om een melding te seponeren, een schikking voor te stellen of een klacht in te dienen. Ook gebruikt de Algemeen directeur in voorkomende zaken de bevoegdheid om beroep in te stellen. Het gekozen model functioneert op hoofdlijnen dan ook naar behoren. Zijn rol draagt bij aan het efficiënt en effectief functioneren van het tuchtrecht. Hij vervult een belangrijke zeeffunctie en onderzoekende functie. Een positieve ontwikkeling is dat de Algemeen directeur recent meer inzicht heeft gegeven in de inzet van dit instrumentarium. Dit biedt voor betrokkenen en de samenleving de nodige transparantie.

De bevoegdheid van de Algemeen directeur om zelfstandig – dus zonder melding van een bank, consument of derde – onderzoek te verrichten komt weinig uit de verf en wordt kritisch bezien vanuit de sector. Beperkend is dat de Algemeen directeur hierbij vrijwel uitsluitend wordt gevoed door signalen of berichtgeving vanuit de media. Het onderzoeksbeleid op dit vlak is weinig beredeneerd vanuit reële risico's en bovendien niet inzichtelijk. Dit vergroot het draagvlak voor deze taak niet.

Het onderzoek wijst uit dat relatief weinig meldingen worden gedaan door niet-banken. Die meldingen leiden bovendien slechts zelden tot klachten. Aan de klachten valt dus op dat deze in veruit de meeste gevallen volgen op meldingen van banken zelf. De klachten die door de Tuchtcommissie zijn behandeld, gaan verder vooral over evident onjuiste gedragingen en nauwelijks over beleid of financiële producten. Het hangt af van de gekozen visie op het doel van het tuchtrecht of dit wordt gezien als iets dat verandering behoeft, of als een direct gevolg van de ernst van de gedragingen waarover de meldingen gaan. Voorts valt op dat tuchtrechtelijke klachten zich vooral richten tegen bankmedewerkers in uitvoerende functies in de directe dienstverlening aan klanten.

Het onderzoek laat verder zien dat verschillen bestaan in het meldingsbeleid van de banken. Deze leiden ertoe dat de kans met een tuchtklacht geconfronteerd te worden voor medewerkers bij verschillende banken niet hetzelfde is.

De afhandeling van meldingen duurt te lang. De lange doorlooptijden maken de tuchtprocedure extra belastend voor de betrokken medewerker. Het heeft mogelijk ook een negatieve invloed op de effectiviteit van het tuchtrecht omdat het de meldingsbereidheid van banken drukt en het de functie van het Tuchtrechtelijk register beperkt.

De procedure bij de Tuchtcommissie en de Commissie van Beroep functioneert naar behoren. Er worden geen lacunes ondervonden in de bevoegdheden die zij hebben. Beklaagde bankmedewerkers zijn tevreden over de mate waarin zij ter zitting hun verhaal kunnen doen. De maatregelcatalogus is in beginsel passend. De beschikbare sancties worden ingezet.

Onherroepelijke maatregelen en minnelijke schikkingen worden in lijn met het Tuchtrechtreglement drie jaar opgenomen in het Tuchtrechtelijk register. Het Tuchtrechtelijk register kan worden gebruikt door banken in het kader van *pre- of in-employment screening*. De registratie heeft een grote impact. Dat is tot op zekere hoogte onvermijdelijk gelet op het doel van de registratie. In sommige gevallen is de impact echter te groot, als de termijn van drie jaar te lang is of het tijdsverloop tussen de gedraging en de tuchtrechtelijke uitspraak die termijn te lang maakt. Het is voorstelbaar dat in andere gevallen juist een langere termijn aangewezen is.

De kracht van een goed functionerend tuchtstelsel zit in de lerende werking die ervan uitgaat. Indicatief voor de lerende werking van het tuchtrecht voor de groep is de mate waarin de uitspraken bijdragen aan de verdere ontwikkeling van normen voor een goede beroepsuitoefening, net als de mate waarin naar aanleiding van tuchtrechtelijke uitspraken interne processen worden herzien. Het tuchtrecht voor bankmedewerkers lijkt in beide opzichten tot nu toe een beperkte opbrengst te leveren.

De tuchtrechtelijke jurisprudentie heeft nauwelijks bijgedragen aan de ontwikkeling van meer specifieke normen voor de beroepsuitoefening. Dat heeft te maken met het type klachten dat de Tuchtcommissie behandelt: klachten die vaak gaan over evidente normschendingen. Het heeft ook te maken met de wijze waarop die klachten worden beoordeeld: als gedragingen van een individu, waarbij veel belang wordt gehecht aan de vraag of iemand heeft gehandeld in overeenstemming met interne regels van de bank. Aan interne processen binnen de bank worden verder zelden aanpassingen gedaan naar aanleiding van tuchtrechtelijke uitspraken.

Hoewel het vertrouwen in de bancaire sector is hersteld,<sup>251</sup> is niet vast te stellen in hoeverre dat toe te schrijven is aan het tuchtrecht. Het tuchtrecht moest gaan over kwaliteit en integriteit van de bancaire sector en zou moeten bijdragen aan herstel van consumentenvertrouwen. Van het tuchtrecht zou een lerende en corrigerende werking uitgaan op het niveau van de bankmedewerker en een lerende werking ten opzichte van de sector in het algemeen. Het tuchtrecht voor bankmedewerkers lijkt zowel in het leren als in het corrigeren een beperkte bijdrage te leveren. Dat ligt niet aan de opzet van het tuchtstelsel. Positief is dat de Algemeen directeur meldingen kan onderzoeken en afwijzen. De rol van de Algemeen directeur draagt eraan bij dat evident niet-ontvankelijke of ongegronde, te lichte en onvoldoende

---

<sup>251</sup> In 2009 bedroeg het consumentenvertrouwen in banken door Nederlanders 53%. In 2014 was dat 26% [Edelman Trust Barometer: Financial Services Industry 2014](#), p. 19. In 2024 is het 59% ([Edelman Smithfield Trust Financial Services Sector May 2024.pdf](#)), p. 23.

onderbouwde klachten niet bij de Tuchtcommissie terecht komen. De Tuchtcommissie en de Commissie van Beroep zorgen voor een onpartijdige beoordeling van klachten.

De lerende werking van het tuchtrecht wordt nauwelijks gediend door de gedragingen die in de klachten centraal staan en de beoordeling daarvan door de tuchtrechter. De klachten gaan in de praktijk vooral over gedragingen waarvan het tuchtrechtelijk verwijtbare karakter duidelijk is. De beoordeling van de klachten door de Tuchtcommissie bevat geen analyse van de omstandigheden waaronder de normschending heeft kunnen plaatsvinden, of hoe de bank die had kunnen voorkomen. De uitspraken leveren daardoor nauwelijks een bijdrage aan het geven van nadere invulling aan de bankierseed en de gedragsregels over hoe in de praktijk met dilemma's kan worden omgegaan. Dat leidt ertoe dat de uitspraken voor bankmedewerkers in de praktijk en voor banken zelf weinig nieuwsaarde hebben. Het aanpassen van gedragingen of interne processen in een bank naar aanleiding van een tuchtrechtelijke uitspraak komt weinig voor. Opgemerkt zij dat dit niet zonder meer betekent dat het tuchtrecht geen meerwaarde heeft. Hoewel bankmedewerkers in het vragenlijstonderzoek het tuchtrecht redelijk positief lijken te waarderen, blijkt uit dit onderzoek ook dat de kennis over het tuchtrecht beperkt is en de kennis over tuchtrechtelijke uitspraken nog beperkter. De uitkomsten van het vragenlijstonderzoek lijken uit te drukken dat het tuchtrecht de verantwoordelijkheid die de bankierseed met zich brengt, tastbaarder maakt: het is een herinnering aan de verantwoordelijkheid die met het afleggen van de bankierseed gepaard gaat.

Ook de lerende en corrigerende werking ten opzichte van de beklagde bankmedewerker in het individuele geval lijkt beperkt. Omdat meldingen gaan over ernstige en duidelijke normschendingen, zijn in die situaties vaak ook al arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen. De bankmedewerker is meestal niet meer werkzaam bij die bank en lijkt vaak ook niet meer binnen de sector te werken. Het 'corrigeren' vindt plaats in situaties en op momenten dat er van leren door de betrokken bankmedewerker beperkt sprake kan zijn. Het tuchtrecht is in de praktijk dan vooral een zwaar instrument om anderen binnen de sector via het tuchtrechtelijk register te informeren over de tuchtrechtelijke antecedenten van een oud-medewerker.

#### **8.4. Beschouwing: de toekomst van het tuchtrecht voor bankmedewerkers**

Wat is de toekomst van het tuchtrecht voor bankmedewerkers? Het is primair aan de sector om te vast te stellen waar het tuchtrecht toegevoegde waarde heeft ten opzichte van het bestaande instrumentarium en het doel van het tuchtrecht te (her)formuleren. Verder is het aan de minister van Financiën om te bepalen in hoeverre het algemeen belang gediend wordt met een wettelijke verplichting voor de sector om in tuchtrecht te voorzien.

Dit onderzoek geeft een beeld van waar het tuchtrecht nu staat. Het is niet aan de onderzoekers om de toekomst van het tuchtrecht te bepalen. De uiteenlopende visies over het doel van het tuchtrecht voor bankmedewerkers, geven de toekomst van het tuchtrecht voor bankmedewerkers wel urgentie. De beschouwing bevat ingrediënten die volgens de onderzoekers voor deze discussie van belang zijn.

Om de toekomst van het tuchtrecht voor bankmedewerkers te bepalen, is het behulpzaam vier vragen te beantwoorden:

1. Wat is *precies* het beoogde doel of de beoogde werking van het tuchtrecht? Of, om het concreet te maken: over welke onderwerpen of welk type verwijten moet de tuchtprocedure gaan, willen de uitspraken een (grotere) bijdrage leveren aan het vertrouwen in de financiële sector?
2. Is het tuchtrecht een geschikt instrument om dat doel te bereiken?

3. Welke aanpassingen aan het huidige tuchtrecht zijn nodig om het onder vraag 1 vastgestelde doel beter te dienen?
4. Kan het doel op een andere, minder ingrijpende manier worden bereikt?

In paragraaf 7.3 en 8.2 is besproken dat onder betrokkenen bij het tuchtrecht twee visies bestaan op het beoogde doel van het tuchtrecht voor bankmedewerkers. Op de eerste vraag worden nu dus twee verschillende antwoorden gegeven. Volgens de onderzoekers is het noodzakelijk dat een eenduidige en meer nauwkeurige visie op het doel van het tuchtrecht voor bankmedewerkers wordt bepaald. Dit is nodig voor de effectiviteit en het draagvlak voor het tuchtrecht. Hierna worden aan de hand van beide visies verschillende toekomstscenario's besproken, waarbij ook mogelijke antwoorden op de tweede, derde en vierde vraag worden geschetst. Deze visies stellen verschillende eisen aan de inrichting en werking van het tuchtrecht. Welke visie wordt gevolgd, bepaalt ook in belangrijke mate hoe het huidige tuchtrecht wordt gewaardeerd. Ook mogelijke verbeteringen van het stelsel zijn afhankelijk van de te volgen visie.

### **Scenario 1**

#### **Het bijschaven van het tuchtrecht als instrument om misdragingen van individuele medewerkers vast te stellen, te sanctioneren en werkgevers in de sector hierover middels het tuchtrechtelijke register te informeren.**

Dit scenario vormt de in paragraaf 7.3 en 8.4 besproken tweede visie op het doel van het tuchtrecht. Dit scenario ligt dicht bij het huidige functioneren van het tuchtrecht voor bankmedewerkers. Het tuchtrecht is nu feitelijk gericht op het weren van bankmedewerkers uit de sector die evident in strijd met de bankierseed hebben gehandeld uit de sector. Vaak gaat het daarbij om medewerkers tegen wie ook al arbeidsrechtelijke maatregelen zijn getroffen. De meerwaarde van het tuchtrecht is erin gelegen dat het de verantwoordelijkheid van iedere bankmedewerker om de bankierseed en de gedragsregels na te leven concreet maakt, en in de wijze waarop hiermee andere banken kunnen worden geïnformeerd over een oud-medewerker.

Het voordeel van dit scenario is dat het minder last heeft van het gebrek aan homogeniteit van bankmedewerkers als groep of het gebrek aan persoonlijke verwijtbaarheid in complexere beslis- en samenwerkingsstructuren. Zo omzeilt dit scenario de discussie over de geschiktheid van het tuchtrecht als instrument voor deze sector. De gedragingen die in klachten centraal staan, zijn duidelijk schendingen van zowel de bankierseed en gedragsregels als van interne regels van de bank. Daardoor zijn de gedragingen gemakkelijker terug te brengen tot normschendingen van een individuele bankmedewerker.

Een ander voordeel van dit scenario is dat het een duidelijke plaats inneemt tussen de wet- en regelgeving en het toezicht waarmee banken al te maken hebben. Door zich te richten op individuen en gedragingen van die individuen die duidelijk in strijd zijn met de bankierseed en gedragscode, heeft het tuchtrecht een eigen profiel naast de wet- en regelgeving en het toezicht dat vooral op de banken zelf is gericht. De potentiële overlap met toezicht is daardoor beperkt.

In het onderzoek zijn op verschillende punten voor wat betreft de inrichting en de werking van het tuchtrecht tekortkomingen zijn geconstateerd. Die betreffen de rol van de Algemeen directeur, de meldingen door niet-banken en door banken en de procedure bij de Tuchtcommissie en de commissie van beroep. Hierna formuleren we aanbevelingen die beogen de inrichting en werking van het huidige stelsel, dus bij een keuze voor dit eerste scenario, te verbeteren.

### **Rol van de Algemeen directeur**

Vastgesteld is dat de taakuitoefening door de Algemeen directeur nauwelijks normatief ingekaderd. Ook ontbreekt er een instantie die het handelen van de Algemeen directeur kan toetsen. Daar is wel behoefte aan, gelet op de grote mate van zelfstandigheid en vrijheid die de Algemeen directeur heeft in de uitoefening van zijn functie. De toets moet bij voorkeur worden uitgevoerd door een onafhankelijke en onpartijdige partij. Daarom denken de onderzoekers aan een rol voor de voorzitter van de Tuchtcommissie. Een terugkerend onderwerp van discussie tussen banken en de Algemeen directeur gaat over verzoeken om informatie die in het kader van onderzoek door de Algemeen directeur worden gedaan. Ook in die gevallen kan de mogelijkheid de voorzitter van de Tuchtcommissie om een oordeel te vragen uitkomst bieden. In de eerste visie op het doel van het tuchtrecht is het belang van een goede informatiepositie en (zelfstandig) onderzoek door de Algemeen directeur extra groot. Daarom kan, als dit scenario wordt gevolgd, worden overwogen de rol van de Algemeen directeur van extra waarborgen te voorzien. Een dergelijke waarborg kan er bijvoorbeeld uit bestaan dat de Algemeen directeur voor bepaalde beslissingen, toestemming moet krijgen van de voorzitter van de Tuchtcommissie, zoals het aangaan van een schikking of het opstarten van zelfstandig onderzoek.

**Aanbeveling 1**, aan het bestuur van de STB en de NVB: zet uiteen, bijvoorbeeld in het Tuchtreglement, aan welk normatief kader de Algemeen directeur zich in de taakuitoefening houdt en voorzie in een mogelijkheid om naleving van dat kader te laten toetsen door de voorzitter van de Tuchtcommissie.

De bevoegdheid van de Algemeen directeur om zelfstandig onderzoek te doen komt onvoldoende uit de verf. Zo is er geen beleid ontwikkeld voor de wijze waarop en de situatie waarin die bevoegdheid wordt gehanteerd. Dit leidt tot de volgende aanbeveling.

**Aanbeveling 2**, aan de Algemeen directeur: formuleer periodiek beleid waaruit blijkt op basis van welke criteria de Algemeen directeur werkt, welke prioriteiten de Algemeen directeur in de taakuitoefening stelt en op welke gronden, en maak dit beleid openbaar.

Meer algemeen zou de effectiviteit van de rol van de Algemeen directeur gebaat zijn bij een betere informatiepositie. Daarvoor zijn mogelijk de suggesties interessant die door gesprekspartners zijn gedaan om de lerende werking van het tuchtrecht te verbeteren (zie hierna, **aanbeveling 12**).

### **Meldingen door niet-banken**

De onderzoekers zien meerwaarde in het handhaven van de mogelijkheid voor consumenten, zakelijke klanten en anderen om een melding te doen bij de Algemeen directeur. Het beperken van hun toegang tot de procedure zou ertoe leiden dat de afhankelijkheid van het tuchtrecht van meldingen die van banken zelf afkomstig zijn nog verder wordt vergroot. Het bureau van de Algemeen directeur streeft naar vroegtijdige communicatie met melder en is in de praktijk melder bereid te ondersteunen bij het formuleren en onderbouwen van de klacht. Hierover kan ook extern meer worden gecommuniceerd. Ten minste de informatie op de website kan hierop worden aangepast.

**Aanbeveling 3**, aan de Algemeen directeur: breng op de website en in beleid explicieter tot uitdrukking dat een klant van een bank die overweegt een melding te doen contact kan opnemen met het bureau van de Algemeen directeur om meer informatie te krijgen over de tuchtprocedure en ondersteund te worden in het formuleren en onderbouwen van de melding.

### **Meldingen door banken**

Het onderzoek laat zien dat er sprake is van ongelijkheid in het meldingsbeleid van banken. Die ongelijkheid kan voor een deel worden tegengegaan door uniform meldingsbeleid te formuleren. Als duidelijker is onder welke omstandigheden en over welke gedragingen banken een melding doen, zal dit ook DNB in staat stellen gericht toezicht te houden op de naleving door banken van artikel 3:17c Wft.

#### **Aanbevelingen 4 en 5:**

- Aan banken: formuleer een uniform meldingsbeleid.
- Aan DNB: betrek de toepassing van het onder aanbeveling 3 genoemde meldingsbeleid in het toezicht op de naleving van artikel 3:17c Wft.

Het onderzoek laat zien dat de procedure voor de behandeling van meldingen te lang duurt. Het is nodig daarin zo snel mogelijk verbetering te brengen.

#### **Aanbevelingen 6 en 7:**

- Aan het bestuur van de STB en de NVB: neem in het Tuchtreglement termijnen op voor onderdelen van de procedure waarvoor dit nog niet is gedaan.
- Aan de Algemeen directeur: stel bij het opvragen van nadere informatie bij een melder, een bank of een derde termijnen en houd hier strakker aan vast.

### **Procedure bij tuchtcommissie en commissie van beroep**

Hoewel de procedures bij de tuchtcommissie en de commissie van beroep naar behoren functioneren is een minder sterk punt dat momenteel voor de bank als (oud-)werkgever van de bankmedewerker geen rol is weggelegd in de tuchtprocedure. De onderzoekers menen dat de bank vaker wel in de tuchtprocedure zou kunnen worden gehoord. Zo kunnen uitkomsten van intern onderzoek, de context waarin de gedraging heeft plaatsgevonden, het beleid van de bank en eventuele aanpassingen in dat beleid naar aanleiding van de gedragingen van de beklagde beter in de beoordeling van de klacht worden betrokken. Dat kan de lerende werking van de uitspraken bevorderen.

**Aanbeveling 8**, aan de tuchtcommissies: neem tot uitgangspunt dat ook de bank, als (oud-)werkgever van de beklagde bankmedewerker, ter zitting wordt uitgenodigd.

De maatregelencatalogus is passend, maar de gereedschapskist van de tuchtcommissies zou kunnen worden uitgebreid met een waarschuwing. De waarschuwing brengt tot uitdrukking dat een gedraging weliswaar tuchtrechtelijk verwijtbaar is, zonder dat daaraan dit handelen sterk persoonlijk wordt verweten aan de beklagde. Die maatregel is aantrekkelijk in een tuchtstelsel waarin de beroepsnormen nog volop in ontwikkeling zijn. Overwogen kan worden om, omdat de waarschuwing de stempel van laakbaarheid van de berisping ontbeert, in geval van een waarschuwing geen registratie te doen in het tuchtrechtelijk register.

**Aanbeveling 9**, aan het bestuur van de STB en de NVB: neem de waarschuwing op in de maatregelencatalogus van artikel 5.6.2.1 van het Tuchtreglement.

Onherroepelijke maatregelen en minnelijke schikkingen worden voor drie jaar opgenomen in het tuchtrechtelijke register. Die termijn is soms te lang, maar soms te kort.

**Aanbeveling 10**, aan het bestuur van de STB en aan de NVB: het is wenselijk dat de registratietermijn gedifferentieerd wordt. De tuchtcommissies moeten dit kunnen laten afhangen

van het type maatregel, de aard en ernst van de gedragingen en eventuele andere relevante omstandigheden van het individuele geval.

Het tuchtrecht zou een grotere bijdrage kunnen leveren aan het verder ontwikkelen van de beroepsethiek. Dat kan op verschillende manieren worden bewerkstelligd. Ten eerste hangt mate waarin van de uitspraken geleerd kan worden, ook door bank als (oud-)werkgever en andere banken, af van de klachten die worden behandeld door de Tuchtcommissie en de Commissie van Beroep. De eerste visie op het tuchtrecht stelt het leren van tuchtrechtelijke uitspraken centraal. Volgens die visie zijn, om de lerende werking te bevorderen, vooral klachten nodig waar banken iets aan hebben: klachten over gedragingen die op gespannen voet staan met de bankierseed en/of gedragsregels maar waarvan niet duidelijk is of ze tuchtrechtelijk verwijtbaar zijn, terwijl het voor banken wel goed is om te weten wat de bankierseed en/of de gedragsregels in dat kader betekenen. Het zijn dan juist klachten die gaan over afwegingen tussen conflicterende belangen. Aan dat soort klachten lijkt het op dit moment te ontbreken. Er worden vooral klachten ingediend over gedragingen waarvan het evident is dat ze in strijd zijn met de beroepseed en de gedragsregels en overigens doorgaans ook met kantoorbeleid. Om hierin een verandering aan te brengen is commitment nodig van banken. Ook heeft de Algemeen directeur meer inhoudelijke voeding nodig over dilemma's van banken. In de tweede visie spelen klachten waarvan geleerd kan worden een minder grote rol: klachten die volgens de tweede visie vooral in het tuchtrecht thuishoren zijn vooral de klachten die gaan over gedragingen die ernstige, en daardoor duidelijke normschendingen inhouden.

Ten tweede kan de inhoud van een uitspraak de lerende werking ondersteunen. In een tuchtrechtelijke procedure staan de gedragingen van een individuele bankmedewerker centraal. Ook echter als de normschending feitelijk vaststaat, kan geleerd worden van de context waarin die plaatsvond. Juist omdat bankmedewerkers een beperkter professionele autonomie genieten dan beoefenaars van vrije beroepen is het verwonderlijk dat er niet meer aandacht uitgaat naar de omstandigheden waaronder de gedraging heeft plaatsgevonden en welke ruimte voor verbetering daar zit. Eigenlijk is iedere tuchtzaak een aanleiding om kritisch naar interne processen te kijken, waaronder naar de begeleiding en training van de medewerker, de cultuur op de afdeling en of er meer gedaan kan worden normconform gedrag te bevorderen of normschendingen eerder te signaleren. Dat geldt zowel voor de bank waarbij de bankmedewerker in dienst is of was, maar ook voor andere banken. De tuchtrechtelijke uitspraken kunnen hierin een concretere rol vervullen. Door de bank als (oud-)werkgever in de tuchtprocedure te betrekken (**aanbeveling 8**) kan in de uitspraak meer aandacht worden gegeven aan de context waarin de gedraging plaatsvond en eventuele aanpassingen die zijn gedaan naar aanleiding van de gedraging. Daarvan kan ook door andere banken geleerd worden.

**Aanbeveling 11**, aan de Tuchtcommissie en Commissie van Beroep: geef in de uitspraak nadrukkelijker weer in welke context de gedraging heeft plaatsgevonden en eventuele aanpassingen die zijn gedaan naar aanleiding van de gedraging.

Ten derde is het hebben van tuchtcommissies voor een goed functionerend tuchtrecht niet voldoende. In een goed functionerend tuchtrecht worden ook taken verricht die niet door de Tuchtcommissie opgepakt kunnen worden. Gedacht wordt aan een orgaan dat jurisprudentie analyseert en operationaliseert, zodat banken op een eenvoudige manier kennis kunnen nemen van de inhoud en daarop waar nodig hun werkwijzen kunnen aanpassen. Dat orgaan kan ook de Algemeen directeur voeden met informatie over thema's die voor banken relevant zijn, zodat de Algemeen directeur die informatie kan betrekken in het te formuleren periodiek beleid.



**Aanbeveling 12**, aan de sector: breid het tuchtrechtelijke landschap uit met een orgaan dat relevante thema's voor banken identificeert, jurisprudentie analyseert en operationaliseert en hierover met banken communiceert. Dit orgaan kan bestaan uit experts van banken, aangevuld met expertise van 'buiten', en kan worden ondergebracht bij de STB.

Met bovenstaande aanbevelingen worden de grootste tekortkomingen in de inrichting en werking van het tuchtrecht verholpen. Maar dat neemt niet weg dat een niet te onderschatten bezwaar tegen het bestaande stelsel gaat over de proportionaliteit daarvan. Het tuchtrecht is een ingrijpend instrument voor medewerkers en een kostbaar instrument voor banken. Het meemaken van een tuchtprocedure is ook belastend voor een beklagde bankmedewerker. Daarnaast speelt een rol dat de bancaire sector sterk internationaal is georiënteerd en in hoge mate door Europees recht wordt gereguleerd. Het bestaan van het tuchtrecht brengt verplichtingen voor banken in Nederland met zich die in andere landen niet gelden. Dat kan gerechtvaardigd zijn op het moment dat geconstateerd wordt dat het doel van de tuchtprocedure niet op een andere, minder ingrijpende wijze kan worden gediend. De onderzoekers vragen zich echter af of dat zo is, omdat de lerende werking van het tuchtrecht tot nu toe beperkt is. Bovendien lijken intern onderzoek en arbeidsrechtelijke maatregelen en in uitzonderlijke gevallen een strafrechtelijke procedure al toereikend om misdrijvingen te adresseren. Voor sommige functies is daarnaast sprake van toezicht op hun betrouwbaarheid en geschiktheid. Dat brengt ons tot het tweede scenario, een grondige hervorming van het tuchtrecht.

## **Scenario 2**

**Een grondige hervorming op weg naar een tuchtrecht dat nadrukkelijker gaat over hoe de belangen van klanten worden betrokken in de besluitvorming en over de wijze waarop die belangen worden afgewogen tegen andere belangen.**

Het tweede scenario is gericht op een benutting van de waarde van het tuchtrecht. Het tuchtrecht is een bijzonder instrument voor een sector die de ambitie heeft met een hoge mate van zelfregulering de kwaliteit en integriteit van de beroepsuitoefening te bewaken. Tuchtrecht heeft de potentie om cultuurveranderingen binnen een sector te stimuleren. Het vormt het platform om voor een voortdurende ontwikkeling van minimumnormen voor een goede beroepsuitoefening en deze te laten meegroeien met ontwikkelingen in de praktijk en geeft aanwijzingen over hoe in lastige situaties de eed en gedragsregels moeten worden nageleefd. Dit scenario legt een duidelijke link met de oorzaken van het tijdens de bankencrisis verstoorde vertrouwen in de sector. Het scenario vergt een renovatie van het tuchtrecht om het meer te richten op de beoordeling van hoe de belangen van klanten zijn betrokken in de besluitvorming en over de wijze waarop die belangen zijn afgewogen tegen andere belangen.

Dit scenario stuit op complicaties als getracht wordt antwoord te geven op de tweede vraag, naar de geschiktheid van het tuchtrecht als instrument om dit doel te bereiken. Het tuchtrecht voor de sector is gericht op individuele bankmedewerkers en vertoont in dat opzicht gelijkenissen met het tuchtrecht voor vrije beroepen, zoals accountants, advocaten en zorgverleners. Tegelijkertijd zijn er, zoals in de literatuur meermaals is aangegeven, grote verschillen tussen bankmedewerkers en beoefenaars van vrije beroepen. De medewerkers van een bank hebben niet dezelfde opleiding gevolgd en de taken die zij binnen de bank vervullen, lopen sterk uiteen. Bankmedewerkers vormen geen homogene groep en dat bemoeilijkt de doorontwikkeling van een gedeelde beroepsethiek. Daarnaast hebben zij minder professionele vrijheid in de uitoefening van hun beroep dan beoefenaars van vrije beroepen. In uitvoerende functies is de ruimte om af te wijken van interne regels en beleid beperkt, waardoor de interne regels van de bank in het huidige tuchtrecht een belangrijke rol vervullen in het beoordelingskader van de tuchtrechter. In minder uitvoerende functies worden veel beslissingen in groepsverband genomen. Het tuchtrecht daarentegen veronderstelt persoonlijke verwijtbaarheid. Niet doorslaggevend is of een onderwerp valt binnen de

invloedsfeer van de beklagde, maar of die beklagde handelingen heeft verricht of nagelaten die een schending van de norm inhouden.

Zowel de onderlinge verschillen tussen de achtergronden en functies van bankmedewerkers als de beperkte professionele autonomie maken de bancaire sector minder geschikt voor het tuchtrecht. Onderzocht kan worden of het mogelijk is om, zoals oorspronkelijk bij de bankierseed de bedoeling is geweest, de groep medewerkers waarop het tuchtrecht betrekking heeft nader af te bakenen. Zoals de landenstudie over België in hoofdstuk 6 liet zien zijn in België niet alle bankmedewerkers aan het tuchtrecht onderworpen. Dat zou ervoor kunnen zorgen dat de eed en gedragsregels voor een meer homogene groep gelden, waardoor het makkelijker kan zijn deze nader uit te werken. De uitdaging blijft dat, naar mate de beslissingen in ingewikkelder processen worden genomen en er meer en complexere samenwerking plaatsvindt, het ingewikkelder zal zijn de persoonlijke verwijtbaarheid van de bankmedewerker vast te stellen.

Dit scenario vergt ook andere, ingrijpende aanpassingen. In antwoord op vraag 3 geldt ten eerste dat een transformatie is vereist van de rol van de Algemeen directeur. De meerwaarde van het tuchtrecht wordt in dit scenario gevonden in een ander type meldingen dan die over evidente misdragingen van bankmedewerkers. Deze visie doet daardoor een sterk beroep op het vermogen van de Algemeen directeur om de voor dit doel noodzakelijke klachten te formuleren en te onderbouwen. Dat vergt een verdergaande informatiepositie, expertise en onderzoekscapaciteit dan de Algemeen directeur nu heeft.

Daarnaast heeft het tuchtrecht een ander speelveld nodig. Het in **aanbeveling 12** voorgestelde orgaan geldt nadrukkelijk ook voor dit scenario. Overwogen kan zelfs daaraan een kaderstellende functie toe te kennen. Dat orgaan kan richtlijnen opstellen die de beroepsethische opvattingen binnen de sector op dat moment tot uitdrukking brengen. Die richtlijnen kunnen door de tuchtcommissies worden gebruikt in de beoordeling van klachten. Het kaderstellende orgaan kan uitspraken van de tuchtcommissies weer gebruiken om de richtlijnen verder te verfijnen. Zo zou een wisselwerking ontstaan die de bijdrage van het tuchtrecht aan de ontwikkeling van de beroepsethiek een impuls zou geven.

Een complicatie bij dit scenario is dat het een overtuigend antwoord vergt op de vraag welke meerwaarde het tuchtrecht heeft in een landschap waarin DNB en de AFM al toezicht houden, ook op bancaire producten, gedrag en cultuur, en de betrouwbaarheid en geschiktheid van personen in de top van de banken. Die vraag dringt zich nog meer op als besloten zou worden het tuchtrecht, vergelijkbaar met dat voor verzekeraars, op banken te richten in plaats van op individuele bankmedewerkers.

De grootste complicatie is echter dat dit scenario alleen gerealiseerd kan worden als daarvoor een breed draagvlak bestaat binnen de sector. Het vergt een andere houding van banken ten opzichte van het tuchtrecht. Zo moeten banken de bereidheid hebben om juist lastige belangenafwegingen aan de tuchtrechter voor te leggen. Een discussie over de haalbaarheid van dit scenario zou bijvoorbeeld kunnen worden gevoerd als binnen de sector wordt gediscussieerd over de vraag: op wat voor klachten zouden er uitspraken gewezen moeten worden, willen wij er in de bewaking en bevordering van kwaliteit en integriteit ons voordeel mee kunnen doen?

### **Scenario 3: Schaf het tuchtrecht af.**

In het eerste scenario is het tuchtrecht erop gericht misdragingen van individuele medewerkers vast te stellen, te sanctioneren en werkgevers in de sector hierover middels het tuchtrechtelijke register te informeren. Kan dat doel op een minder ingrijpende manier worden bereikt? Bij de beantwoording van

deze vraag speelt de aard van de sector een rol. De bancaire sector is een bijzonder zwaar gereguleerde sector, waarin door het vergunningstelsel voor banken een beperkt aantal spelers actief is. Anders dan voor beroepen zoals advocaten en zorgverleners is het voor bankmedewerkers niet mogelijk zich vrij te vestigen: zij kunnen binnen de sector alleen werkzaam zijn bij een van de weinige instellingen met een bankvergunning. Dat lijkt de mogelijkheid te bieden om met een goede *pre-employment screening*, en voor sommige functies toezicht op de betrouwbaarheid en geschiktheid, hetzelfde doel te bereiken.

Hiervoor is aangegeven dat de eigenschappen van het bankwezen doen twifelen aan de geschiktheid van het tuchtrecht voor deze sector. Maar ook als het tuchtrecht destijds als een veelbelovend idee zou worden beschouwd, zou gemeend kunnen worden dat de potentiële waarde van het tuchtrecht als kwaliteitsinstrument inmiddels is ingehaald door andere veranderingen in de sector. Sinds de financiële crisis heeft nieuwe wet- en regelgeving haar intrede gedaan, is het toezicht hervormd en zijn interne processen binnen banken veranderd. In dit gewijzigde landschap zijn andere instrumenten beter geworden in het agenderen van beroepsethiek en het bewerkstelligen van cultuurveranderingen dan het tuchtrecht.

Bij het overwegen van afschaffing kunnen drie aspecten worden betrokken. Ten eerste kan worden verkend welke meerwaarde het onderzoek door de Algemeen directeur naar een melding heeft. De meerwaarde kan zijn gelegen in de onafhankelijkheid van de Algemeen directeur, omdat een bank in het onderzoeken van een gedraging ook eigen belangen heeft. Maar ook: is in de interne procedure voldoende aandacht voor de context waarin een gedraging heeft plaatsgevonden en de intentie van de medewerker? Die aandacht is van belang om als organisatie te leren van incidenten.

Ten tweede kan worden onderzocht of de functie van het tuchtrechtelijke register als instrument om andere werkgevers in de sector te informeren over de geschiedenis van een medewerker door een ander instrument kan worden overgenomen. Zou het EVR kunnen worden uitgebreid met een aantal van de ernstigere gedragingen waarvoor nu geen registratie plaatsvindt?

Ten derde is relevant dat de introductie van het tuchtrecht heeft gestimuleerd dat gesprekken binnen de banken en in de financiële sector werden gevoerd over de betekenis van de bankierseed. Als afschaffing van het tuchtrecht wordt overwogen, is het zaak een plan te maken om die gesprekken te blijven voeren. Dat plan zou uiteen kunnen zetten met welke initiatieven de bankierseed en de gedragscode levende instrumenten blijven. Een mogelijkheid is de bankierseed en de gedragscode te herzien. In de literatuur zijn belangrijke vragen gesteld over de betekenis van elementen uit de bankierseed en de gedragscode, bijvoorbeeld over de precieze betekenis van het centraal stellen van het klantbelang.<sup>252</sup> Die vragen zijn in tuchtrechtelijke uitspraken niet beantwoord. Antwoorden op die vragen kunnen het denken over integriteit binnen de sector verder ontwikkelen. Het Australische Young Ambassador Program, genoemd in de landenstudie in hoofdstuk 6, is een traject over integriteit voor *early career professionals* en kan als voorbeeld dienen van hoe op een bankoverstijgend niveau wordt bijgedragen aan de integriteit van de banken. En tot slot kan ook binnen de sector worden nagedacht over mogelijkheden om tussen banken onderling ontwikkelingen op het gebied van beroepsethiek te bediscussiëren.

### **8.5. Tot slot**

Bovenstaande scenario's bieden de onderzoekers aan ter inspiratie en ter overweging. Wij zijn van oordeel dat ongewijzigde handhaving van het tuchtrecht niet gewenst is. De huidige inrichting dient ten minste op een aantal onderdelen bijstelling. Maar ook andere scenario's zijn denkbaar. Het tweede scenario gaat uit van een grondige herziening van het tuchtrecht overeenkomstig de visie dat het tuchtrecht in essentie tot

—  
<sup>252</sup> De Bruin 2016; Crul 2015, p.289; Loonen & Rutgers 2014.

doel zou moeten hebben te bewaken dat de belangen van klanten op een goede manier worden behartigd, bijvoorbeeld door al te risicovolle producten te vermijden en door het nastreven van een lerende cultuur binnen banken. Het derde scenario stelt dat het tuchtrecht, nog afgezien van discussies over de geschiktheid van de sector voor dit instrument, zijn functie heeft vervuld, en dat het overbodig is geworden, onder meer door veranderingen in het toezicht en interne werkwijzen bij banken. Het is aan de STB, de banken en de Minister van Financiën keuzes te maken tussen deze scenario's. We hopen dat de bevindingen uit het onderzoek daarbij behulpzaam zullen zijn.

# Afkortingen

AFM	Autoriteit Financiële Markten
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
Awb	Algemene wet gelijke behandeling
BFSO	Banking and Financial Services Oath
Bgfo	Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft
DNB	De Nederlandsche Bank
EVR	Extern Verwijzingsregister
FSMA	Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten ('Financial Services and Markets Authority')
Kifid	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
NBB	Nationale Bank van België
NVB	Nederlandse Vereniging van Banken
STB	Stichting Tuchtrect Banken
Stb.	Staatsblad
Stert.	Staatscourant
Wfm 2015	Wijzigingswet financiële markten 2015
Wft	Wet op het financieel toezicht

# Bijlage 1 Beroepseed en gedragscode

## **Tekst bankierseed**

Ik zweer/beloof binnen de grenzen van mijn functie die ik op enig moment in de bancaire sector vervul:

- dat ik mijn functie integer en zorgvuldig zal uitoefenen;
- dat ik een zorgvuldige afweging maak tussen de belangen van alle partijen die bij de onderneming zijn betrokken, te weten die van de klanten, de aandeelhouders, de werknemers en de samenleving waarin de onderneming opereert;
- dat ik in die afweging het belang van de klant centraal zal stellen;
- dat ik mij zal gedragen naar de wetten, de reglementen en de gedragscodes die op mij van toepassing zijn;
- dat ik geheim zal houden wat mij is toevertrouwd;
- dat ik geen misbruik zal maken van mijn kennis;
- dat ik mij open en toetsbaar zal opstellen en mijn verantwoordelijkheid voor de samenleving ken;
- dat ik mij zal inspannen om het vertrouwen in de financiële sector te behouden en te bevorderen.

Zo waarlijk helpe mij God almachtig! / Dat verklaar en beloof ik!

## **Tekst gedragscode**

### *1. U werkt integer en zorgvuldig*

Dit betekent onder andere dat u in uw werk

- eerlijk en betrouwbaar bent;
- verstrengeling van uw eigen belangen met de belangen van anderen voorkomt;
- de schijn van belangenverstrengeling voorkomt.

### *2. U maakt een zorgvuldige afweging van belangen*

Dit betekent dat u in uw werk een zorgvuldige afweging maakt tussen de belangen van de klanten van de bank, de aandeelhouders, de leden, de obligatiehouders en de andere schuldeisers van de bank, de werknemers van de bank en de samenleving.

### *3. U stelt de belangen van de klant centraal*

U stelt in de afweging van deze belangen de belangen van de klant centraal. Dit betekent onder andere dat u in uw werk:

- klanten zo goed mogelijk informeert over producten en diensten en de risico's ervan;
- klanten geen producten of diensten aanbiedt die niet bij hen passen;
- eraan bijdraagt dat een product geen onverantwoorde risico's heeft voor een klant;
- eraan bijdraagt dat een product en de voorwaarden ervan begrijpelijk zijn voor een klant.

### *4. U houdt zich aan de wet en andere regels die voor uw werk bij de bank gelden*

Dit betekent onder andere dat u zich in uw werk houdt aan de wet, reglementen, gedragsregels en instructies die voor uw werk bij de bank gelden.

5. *U houdt vertrouwelijke informatie geheim*

Dit betekent onder andere dat u geen vertrouwelijke informatie over klanten zonder hun toestemming aan een derde geeft. U geeft informatie over klanten alleen aan anderen als dat moet van de wet, de rechter of de toezichthouder. Ook maakt u in uw werk geen misbruik van informatie die u heeft.

6. *U bent open en eerlijk over uw gedrag en kent uw verantwoordelijkheid voor de samenleving*

Dit betekent dat u uw gedrag in uw werk laat toetsen aan deze gedragsregels.

7. *U draagt bij aan het vertrouwen van de samenleving in de bank*

Dit betekent onder andere dat u in uw werk geen risico's neemt die de bank en anderen in gevaar brengen.

# Bijlage 2 Deelvragen en subvragen

## Deelvragen

- Deelvraag 1: wat zijn de doelen van de Wijzigingswet financiële markten 2015?
- Deelvraag 2: welke beleidstheorie ligt ten grondslag aan deze wet?
- Deelvraag 3: welke eisen stelt de Wet op het financieel toezicht aan het tuchtrecht?
- Deelvraag 4: hoe is het tuchtrecht momenteel ingericht?
- Deelvraag 5: hoe werkt het tuchtrecht in de praktijk?
- Deelvraag 6: In hoeverre heeft het per 1 april 2015 ingevoerde tuchtrecht voor bankmedewerkers een bijdrage geleverd aan de doelen van de Wijzigingswet financiële markten 2015?

## Subvragen bij deelvraag 3: welke eisen stelt de Wet op het financieel toezicht aan het tuchtrecht?

### *a. Het karakter van het bancaire tuchtrecht*

- Wat is het door de wetgever beoogde karakter van het tuchtrecht (in dit verband wordt gewezen op het onderscheid tussen privaatrechtelijk tuchtrecht en wettelijk geregeld tuchtrecht)?
- Hebben andere soorten tuchtrecht tot voorbeeld gediend?
- Hoe zijn de eisen waaraan het stelsel van het bancaire tuchtrecht zou moeten voldoen in de wetsgeschiedenis geoperationaliseerd?

### *b. De doelgroep*

- Hoe is in de wetsgeschiedenis de doelgroep die onder het tuchtrecht valt uiteindelijk omschreven en welke afwegingen hebben in het wetgevingstraject gaandeweg geleid tot de doelgroep van alle bankmedewerkers?
- Is daarbij overwogen de banken als zodanig (als instelling), al dan niet naast bankmedewerkers, als beëdigde partij een plek in het tuchtrecht te geven en wat bepaalde de keuze om dit niet te doen?

### *c. De aard van de klachten*

- Welke normoverschrijdingen werden volgens de wetsgeschiedenis beoogd onder het bancaire tuchtrecht te vallen?

### *d. De positie van de melder*

### *e. De positie van de beëdigde medewerker*

### *f. De positie van de Algemeen directeur*

- Hoe heeft de wetgever de positie van de melder, de beëdigde medewerker en de



Algemeen directeur willen regelen, welke bevoegdheden zijn daarbij toegekend en waarom is hiervoor gekozen?

*g. De relevantie van de tuchtcommissies*

- Welke rol heeft de wetgever aan de tuchtcommissies toebedacht, aan welke voorwaarden moet worden voldaan om een klacht in behandeling te nemen, welke maatregelcatalogus hebben tuchtcommissies tot hun beschikking, en waarom is hiervoor gekozen?

*h. De organisatie van Stichting Tuchtrect Banken (STB)*

- Welke rol heeft de wetgever toebedacht aan de STB?

*i. De zelfregulering door de banken*

- Welke rol heeft de wetgever toebedacht aan banken in het kader van zelfregulering?

*j. Samenloop*

- Heeft de wetgever bij de invoering van het bancaire tuchtrect rekening gehouden met samenloop met andere kaders die gedragingen van bankmedewerkers reguleren en zo ja op welke wijze? Welke kaders zijn relevant in dit opzicht?

**Subvragen bij deelvraag 4: hoe is het tuchtrect momenteel ingericht?**

*a. De organisatie van Stichting Tuchtrect Banken (STB)*

- Op welke wijze is het tuchtrectelijk systeem in de praktijk ingericht en welke elementen zijn daarin tot uitdrukking gebracht?
- Waarom is voor deze inrichting en elementen gekozen?
- Valt een vergelijking te maken met andere soorten tuchtrect?

*b. De organisatie van het bestuur van STB*

- Welke benoemingsprocedure geldt voor de bestuurders, aan welk profiel dienen zij te voldoen en wat is de benoemingsduur van de bestuurders?

*c. De positie van de Algemeen directeur*

- Op welke wijze is de positie van de Algemeen directeur uitgewerkt en welke (onderscheiden) taken en bevoegdheden zijn aan de Algemeen directeur toegekend?
- Welke benoemingsprocedure geldt voor de Algemeen directeur, aan welk profiel dient hij te voldoen en wat is de benoemingsduur van de Algemeen directeur?
- Op welke wijze zijn de positie, bevoegdheden en rechten van de Algemeen directeur geformuleerd?

*d. De positie van de tuchtcommissies*

- Op welke wijze is de positie van de tuchtcommissies uitgewerkt?
- Welke benoemingsprocedure geldt voor de leden van de tuchtcommissies, aan welk profiel dienen de leden te voldoen en wat zijn de zittingstermijnen van de leden van de tuchtcommissies?

*e. De positie van de melder*

- Op welke wijze is de positie van de melder uitgewerkt en welke rechten zijn aan de melder toegekend?
- Zijn de positie en rechten van de melder voldoende duidelijk geformuleerd?

*f. De positie van de beëdigde medewerker*

- Op welke wijze is de positie van de beëdigde uitgewerkt en welke rechten zijn aan de beëdigde toegekend?
- Op welke wijze is de beëdigde bankmedewerker aan het tuchtrecht gebonden?
- Zijn de positie en rechten van de beëdigde voldoende duidelijk geformuleerd?

*g. De positie van de banken*

- Op welke wijze is de positie van de banken uitgewerkt en welke taken en bevoegdheden zijn aan de banken toegekend?
- Zijn de positie, bevoegdheden en rechten van de banken voldoende duidelijk geformuleerd?

*h. Op welke wijze zijn checks and balances ingevoerd in het geval van potentiële verschillen van inzicht tussen STB en banken gedurende de uitvoering van de regeling?*

*i. De doelgroep*

- Op welke wijze is in de praktijk de doelgroep die onder het tuchtrecht valt uitgewerkt?

*j. De aard van de normen*

- Hoe zijn de functie-specifieke normen, waarden en standaarden die voor de doelgroep (behoren te) gelden in de praktijk nader geformuleerd?

*k. De aard van de meldingen*

- Aan welke voorwaarden moet een melding voldoen voordat de Algemeen Directeur deze in behandeling kan nemen?

*l. De aard van de onderzoeken*

- Aan welke voorwaarden moet zijn voldaan, voordat de Algemeen Directeur kan overgaan tot een onderzoek naar een mogelijke tuchtnormschending?
- Aan welke voorwaarden moet zijn voldaan voordat de Algemeen Directeur kan overgaan tot een ambtshalve onderzoek naar een normschending?
- Hoe komt de Algemeen directeur tot weging van de feiten bij een melding?

*m. De relevantie van de tuchtcommissies*

- Aan welke voorwaarden moet een klacht voldoen voordat deze door tuchtcommissies in behandeling kan worden genomen?
- Welke bewijswaardingsstaf hanteren de tuchtcommissies?

*n. De zelfregulering door de banken*

- Op welke wijze is aan de zelfregulering in de praktijk invulling gegeven?

*o. Samenloop*

- Op welke wijze wordt in de praktijk rekening gehouden met samenloop met mogelijke andere kaders met betrekking tot dezelfde gedraging van de bankmedewerker?

**Subvragen bij deelvraag 5: hoe werkt het tuchtrecht in de praktijk?**

*a. Het karakter van het bancaire tuchtrecht*

- Draagt de wijze waarop het bancaire tuchtrecht in de praktijk is ingericht bij aan verwezenlijking van de doelstelling van de wet?

- Valt hierbij een vergelijking te maken met andere soorten tuchtrecht?

*b. De doelgroep*

- Is (gelet op het doel van de wet) de doelgroep van bankmedewerkers voldoende adequaat omschreven en afgebakend?
- In hoeverre sluit de huidige afbakening van de doelgroep van bankmedewerkers aan op en draagt deze bij aan de geformuleerde doelstelling?

*c. De aard van de klachten*

- Draagt de aard van de klachten die voor behandeling in aanmerking komen bij aan verwezenlijking van de doelstelling van de wet?
- In hoeverre sluiten de klachten die worden ingediend aan op de functie-specifieke normen, waarden en standaarden die voor de doelgroep gelden en kan het bancaire tuchtrecht dus werken om hieraan invulling te geven?

*d. De positie van de melder*

- Welke soorten melders vallen te onderscheiden?
- Heeft de categorie melder waartoe een iemand behoort, gevolgen voor het soort melding dat wordt gedaan en voor de hoeveelheid meldingen die door betrokken categorie melder wordt gedaan?

*e. De aard van de klachten*

- de positie van de beëdigde medewerker

*f. De positie van de Algemeen directeur*

- Hoe verloopt de tuchtrechtelijke procedure (doorgaans) na een melding?
- Hoeveel meldingen leidden tot klachten die aan de Tuchtcommissie worden voorgelegd?
- Welke criteria (lijken te) zijn gehanteerd bij het gevolg geven aan een melding door het indienen van een klacht?
- Welk deel van de meldingen en welk deel van de klachten waren ten tijde van de indiening gericht tegen inmiddels voormalige bankmedewerkers?
- Hoeveel meldingen zijn afgedaan door middel van een schikking met de Algemeen directeur?
- Welke criteria (lijken te) zijn gehanteerd bij het afdoen van een melding door middel van een schikking?
- Hoeveel onderzoeken naar een mogelijke schending van tuchtnormen heeft de Algemeen directeur op eigen initiatief verricht en tot hoeveel aan de Tuchtcommissie voorgelegde klachten heeft dat geleid?
- Hoe ziet het ambtshalve onderzoek er (doorgaans) uit in de praktijk?
- Welke criteria (lijken te) zijn gehanteerd bij het overgaan tot een ambtshalve onderzoek en welke criteria (lijken te) zijn gehanteerd bij het indienen van een klacht na zo'n onderzoek?
- Naar welke gedragingen werden deze onderzoeken ingesteld en over welke gedragingen (onderwerpen) gingen deze klachten?
- Van welke rechten heeft de melder gebruik gemaakt?
- Van welke rechten heeft de beëdigde medewerker gebruik gemaakt?
- Van welke rechten heeft de Algemeen directeur gebruik gemaakt en hoe was de praktische uitvoering van de onderzoeken door de Algemeen directeur?
- Welke impact heeft het onderzoek van de Algemeen directeur (na melding of ambtshalve) gehad op de bankmedewerker en (voor zover van toepassing) op de melder?

- Draagt de positionering van melder, beëdigde bankmedewerker en Algemeen Directeur bij aan de verwezenlijking van de doelstelling van de wet?

*g. De relevantie van de tuchtcommissies*

- Wat voor klachten zijn door de tuchtcommissies inhoudelijk behandeld en beoordeeld?
- Welke maatregelen zijn door de tuchtcommissies opgelegd en hoe vaak gebeurde dat?
- In hoeverre heeft het tuchtrecht bijgedragen aan verduidelijking van de normen waaraan bankmedewerkers worden gehouden?
- Hoe worden de tuchtrechtelijke uitspraken onder de aandacht van de bankmedewerkers gebracht?
- Wat is de impact geweest van de uitspraken van de tuchtcommissies op bankmedewerkers in algemene zin?
- Hebben de door de tuchtcommissies behandelde zaken en gedane uitspraken bijgedragen aan het herstel van vertrouwen in de bancaire sector?

*h. De organisatie van de Stichting Tuchtrecht Banken (STB)*

- Is de organisatiestructuur in de uitvoering evenwichtig gebleken in die zin dat de STB in aanzet, opzet en werking de gebruikelijke 'checks and balances' heeft?
- Welke 'checks and balances' zijn daarnaast eventueel ingebouwd bij de uitvoering ambtshalve onderzoeken?

*i. De zelfregulering door de banken*

- Hoe functioneert de zelfregulering van het bancair tuchtrecht in de praktijk? Heeft de zelfregulering door banken geleid tot een bijdrage aan de doelstelling van de wet?

*j. Samenloop*

- Heeft mogelijke samenloop met getroffen of te treffen arbeidsrechtelijke of andere maatregelen van de bank of maatregelen van toezichthoudende of anderszins controlerende instanties met betrekking tot dezelfde gedraging van de bankmedewerker gevolgen gehad voor het onderzoeksbeleid van de Algemeen directeur, voor het vervolgingsbeleid van de Algemeen directeur en voor de behandeling en uitspraken van de tuchtcommissies, en zo ja, waaruit hebben die gevolgen bestaan?

# Bijlage 3 Gesprekspartners

## Interviews

- J. Brouwer, Algemeen directeur, Stichting Tucht recht Banken
- Senior jurist, Stichting Tucht recht Banken
- A.P.M. van Rijn, oud-voorzitter Tuchtcommissie
- T. Zuidema, voorzitter Commissie van Beroep
  
- Manager Accounttoezicht, AFM
- Toezichthouder Governance, Gedrag en Cultuur, DNB
- C. Parker, Directeur The Ethics Alliance & The Banking and Financial Services Oath, The Ethics Centre
- E.C. Ruinaard, voorzitter van de Geschillencommissie, Kifid
- Senior secretaris, Kifid
- Senior beleidsmedewerker, ministerie van Financiën
  
- Specialist Recovery, Grootbank 2
- Onderzoeker Compliance, Grootbank 2
- Senior Legal Counsel, Grootbank 2
- Legal manager, Grootbank 3
- Teamlead CoE Behaviour, Ethics & Learning at Compliance, Grootbank 3
- Senior legal counsel Labour Affairs, Grootbank 3
- Expert Lead behavioural Risk and Change, Grootbank 3
- Head of Forensic Investigations, Data Analytics & eDiscovery, Grootbank 3
- Directeur-secretaris, Bank 5
- Lead Expert Legal, Bank 5
- Director compliance, Bank 6
  
- Vier oud-beklaagde bankmedewerkers
- Vier melders (consumenten)
- Advocaat

## Deelnemers focusgroep I

- Beleidsmedewerker, NVB
- Medewerker, Grootbank 1
- Medewerker, Grootbank 1
- Medewerker, Grootbank 2
- Medewerker, Grootbank 2
- Medewerker, Grootbank 3
- Medewerker, Grootbank 4
- Medewerker, Grootbank 4
- Medewerker, Bank 5
- Medewerker, Bank 6

## Deelnemers focusgroep II

- Senior secretaris, Kifid
- Senior beleidsmedewerker, ministerie van Financiën
- De voorzitter van de Tuchtcommissie

- De voorzitter van de Commissie van Beroep
- Een advocaat

## Bijlage 4 Bronnen

### Kamerstukken

*Kamerstukken II* 2009/10, 32 013, 3.  
*Kamerstukken II* 2010/11, 31 980, 43.  
*Kamerstukken II* 2011/12, 31 980, 63.  
*Kamerstukken II* 2011/12, 33 236, 5.  
*Kamerstukken II* 2012/13, 32 013, 35.  
*Kamerstukken II* 2012/13, 33 235, 12.  
*Kamerstukken II* 2012/13, 33 236, 13.  
*Kamerstukken II* 2013/14, 33 918, 3.  
*Kamerstukken II* 2013/14, 33 918, 10.  
*Kamerstukken II* 2013/14, 33 918, 11.  
*Kamerstukken II* 2014/15, 33 918, 14.  
*Kamerstukken II* 2020/21, 33 552, 77.  
*Kamerstukken II* 2023/24, 36 442, 1.  
*Kamerstukken II* 2023/24, 36 442, 4.

### Handelingen en Kamervragen

*Aanhangsel Handelingen II* 2015/16, 3475.  
*Aanhangsel Handelingen II* 2017/18, 2286.  
*Aanhangsel Handelingen II* 2018/19, 2678.  
*Aanhangsel Handelingen II* 2020/21, 4012.

### Wet- en regelgeving

*Stb.* 2012, 695.  
*Stcrt.* 2012, 26 874.

### Publicaties

Algemeen directeur STB 2023  
Algemeen directeur, *Vervolgingsbeleid Tuchtrect Banken*, juli 2023,  
<https://www.tuchtrectbanken.nl/wp-content/uploads/2023/11/TrB-vervolgingsbeleid-juli-2023-1.pdf>.

Algemeen directeur STB 2024  
Algemeen directeur, *Beleidsnota klachten*, april 2024, <https://www.tuchtrectbanken.nl/wp-content/uploads/2024/04/beleidsnota-Klachten-Algemeen-directeur-april-2024.pdf>.

Hof van Discipline en Raden van Discipline 2023  
Hof van Discipline en Raden van Discipline, *Jaarverslag 2022*, 2023, p. 14,  
<https://hofvandiscipline.nl/organisatie/jaarverslagen/>.

NVB e.a. 2021  
Nederlandse Vereniging van Banken, Verbond van Verzekeraars, Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland, Stichting Fraudebestrijding Hypotheken, Zorgverzekeraars Nederland, *Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen*, 2021,  
[Waarschuwingregisters van banken \(nvb.nl\)](https://www.nvb.nl/verzekering/verzekering/waarschuwingssysteem).

Rechtspraak 2023

Rechtspraak.nl, *Jaarverslag 2022, 2023*, [www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Raad-voor-de-rechtspraak/Jaardocumenten](http://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Raad-voor-de-rechtspraak/Jaardocumenten).

STB 2018

Stichting Tuchtrect Banken, *Tuchtrectreglement Bancaire Sector*, 2018.

STB 2020

Stichting Tuchtrect Banken, *Protocol Tuchtrecttelijk Register Stichting Tuchtrect Banken*, 2020.

STB

Stichting Tuchtrect Banken, *Jaarverslagen 2015 tot en met 2023*.

### **Literatuur**

Adviescommissie Toekomst Banken 2009

Adviescommissie Toekomst Banken, *Naar herstel van vertrouwen*, 2009.

De Bruin 2016

Boudewijn de Bruin, 'Pledging Integrity: Oaths as a form of business ethics management', *Journal of Business Ethics*, 2016, 136, p. 23-42.

Caria 2016

V. Caria, 'Het tuchtrect voor bankiers: een zoektocht naar de maatschappelijke positie van het bankwezen', *Ars Aequi*, 2016, afl. 7/8, p. 535-544.

Crul 2015

F.D. Crul, 'Bankentuchtrect – op weg naar vertrouwen?', *Tijdschrift voor Financieel Recht*, 2015, afl. 7/8, p. 284-291.

DNB 2021

De Nederlandsche Bank, *Uitkomsten onderzoek beroepseed*, 2021.

Kleiboer & Huls 2001

M.A. Kleiboer & N.J.H. Huls, *Tuchtrect op de terugtocht? Wettelijk niet-hiërarchisch tuchtrect : een vergelijkende analyse*, Utrecht: 2001.

Laaper & Busch 2022

Peter Laaper en Danny Busch, 'How to behave like a good banker? The Dutch Banker's Oath and the Dutch Banking Disciplinary Committee', *European Company and Financial Law Review*, 2022, afl. 6, p. 899-947.

Loonen & Rutgers 2014

Tom Loonen & Mark Rutgers, 'Vertrouwen, geloven of beloven? Een onderzoek naar de vraag of de bankierseed het vertrouwen in de financiële sector helpt herstellen', *VBA Journaal*, 2014, afl. 118, p. 19-24.

Molkenboer 2020

G. Molkenboer, 'Tuchtrect voor financiële instellingen/financiële sector', in: F.M.A. 't Hart & A.J.C.C.M. Loonen (red.), *Tuchtrect in de financiële sector*, Zutphen: Paris 2020, p. 133-154.



NVB 2013

De Nederlandse Vereniging van Banken, *Een nieuwe balans – naar een dienstbare, stabiele en competitieve bankensector*, 2013.

NVB 2014

De Nederlandse Vereniging van Banken, *Toekomstgericht bankieren*, 2014.

Peek & Marić 2015

S.M. Peek & S. Marić, 'Tuchtrecht en toezicht: impact op banken', *Tijdschrift voor Financieel Recht*, 2015, nr. 7.

Regeerakkoord VVD-PvdA 2012

Regeerakkoord VVD-PvdA, *Bruggen slaan*, 29 oktober 2012.

Rijnhout e.a. 2020

R. Rijnhout, E.G.D. van Dongen, I. Giesen & Daan van Maurik, 'Langlopende letselschadezaken: Een empirisch-juridisch onderzoek naar kenmerken van letselschadezaken die niet binnen twee jaar zijn afgesloten', Den Haag: Boom juridisch, 2020.

Schotsman 2019

R.J. Schotsman, 'Wordt de bankierseed wel op de juiste manier getoetst?', *Tijdschrift voor Compliance*, 2019, p. 133-137.

Soeharno 2014

J.E. Soeharno, 'Tuchtrecht en de wens tot integere bankiers. Een kritische beschouwing', *Tijdschrift voor Financieel Recht*, 2014, afl. 6, p. 243-251.

Soeharno 2020a

J.E. Soeharno, 'Tuchtrecht banken: tegen het doorrollen van "rotte appels"', *Tijdschrift voor Financieel Recht*, 2020, afl. 11, p. 1-12.

Soeharno 2020b

J.E. Soeharno, 'Van tuchtrecht bankiers naar tuchtrecht banken', in: F.M.A. 't Hart & A.J.C.C.M. Loonen (red.), *Tuchtrecht in de financiële sector*, Zutphen: Paris 2020, p. 31-49.

Van Tuyll van Serooskerken 2015

C.F.J. van Tuyll van Serooskerken, 'Tuchtrecht banken: over klachten, sancties en arbeidsrechtelijke maatregelen', *Arbeidsrecht*, 2015/55.

## **Jurisprudentie**

- Algemeen directeur, beslissingen van 3 maart 2020, TRB-2020-3983, TRB-2020-3986, TRB-2020-3988, TRB-2020-3993 en TRB-2020-4317.
- Algemeen directeur, beslissing van 15 april 2021, TRB-2021-4505-AD.
- Algemeen directeur, beslissing van 17 mei 2021, TRB-2021-4369-AD, TRB-2021-4370-AD en TRB-2021-4371-AD.
- Algemeen directeur, beslissing van 2 juli 2021, TRB-2021-4565-AD.
- Algemeen directeur, beslissing van 13 juli 2021, TRB-2021-4622-AD.
- Algemeen directeur, beslissing van 15 september 2021, TRB-2021-4010-AD.
- Algemeen directeur, beslissing van 5 november 2021, TRB-2021-4665-AD.

- Algemeen directeur, beslissing van 16 november 2021, TRB-2021-4610-AD.
- Algemeen directeur, beslissing van 24 november 2021, TRB-2021-4626-AD.
  
- Voorzitter Tuchtcommissie, 20 juli 2022, TRB-2022-4626-HV.
  
- Tuchtcommissie 27 januari 2021, TRB-2021-4470-TC.
- Tuchtcommissie 2 maart 2022, TRB-2022-4542-TC.
  
- Brief van de Algemeen directeur aan een bankmedewerker van 11 juli 2018, TRB-2018-3838-AD.

### **Digitale bronnen**

- [www.slideshare.net/slideshow/2014-edelman-trust-barometer-financial-services-industry/31428917](http://www.slideshare.net/slideshow/2014-edelman-trust-barometer-financial-services-industry/31428917)
- [eenvandaag.avrotros.nl/item/consumenten-vangen-bot-bij-tuchtrecht-banken](http://eenvandaag.avrotros.nl/item/consumenten-vangen-bot-bij-tuchtrecht-banken)
- [www.nporadio1.nl/spraakmakers/onderwerpen/497797-rob-van-eijbergen-over-integriteit-in-relatie-tot-het-bancaire-tuchtrecht](http://www.nporadio1.nl/spraakmakers/onderwerpen/497797-rob-van-eijbergen-over-integriteit-in-relatie-tot-het-bancaire-tuchtrecht).
- [www.nvb.nl/media/4481/protocol-incidentenwaarschuwingssysteem-financi%C3%ABle-instellingen-2021.pdf](http://www.nvb.nl/media/4481/protocol-incidentenwaarschuwingssysteem-financi%C3%ABle-instellingen-2021.pdf)
- [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/documenten/vergunning-pifi-2021#:~:text=De%20Autoriteit%20Persoonsgegevens%20\(AP\)%20overleent,incidentenwaarschuwingssysteem%20PIFI%20\(zwarte%20lijst\).](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/documenten/vergunning-pifi-2021#:~:text=De%20Autoriteit%20Persoonsgegevens%20(AP)%20overleent,incidentenwaarschuwingssysteem%20PIFI%20(zwarte%20lijst).)
- [www.bankinbeeld.nl/thema/werkgeverschap/](http://www.bankinbeeld.nl/thema/werkgeverschap/).

# Bijlage 5 Vragenlijst bankmedewerkers

## Evaluatie tuchtrecht banken

In opdracht van Stichting Tuchtrecht Banken en in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Banken voert de Rijksuniversiteit Groningen samen met onderzoeksbureau Pro Facto een evaluatie uit van het tuchtrecht voor bankiers. Sinds 1 april 2015 bevat de Wet op het financieel toezicht (Wft) de verplichting voor banken om hun medewerkers te onderwerpen aan tuchtrecht. Aanleiding voor het oprichten van het tuchtrecht voor bankiers was dat het vertrouwen van consumenten in banken na de financiële crisis was geschaad. Het tuchtrecht is in het leven geroepen om het vertrouwen van consumenten in de bankensector te herstellen. Voor de uitvoering van het tuchtrecht is de Stichting Tuchtrecht Banken opgericht. Inmiddels is ruim acht jaar verstreken sinds de invoering van het tuchtrecht voor bankmedewerkers. De Stichting Tuchtrecht Banken laat daarom onderzoeken hoe het tuchtrecht in de praktijk functioneert.

## Vragenlijstonderzoek

Het doel van dit vragenlijstonderzoek is zicht te krijgen op de verwachtingen die bankmedewerkers hebben van de tuchtprocedure en of het belang van een tuchtrechtelijke procedure wordt onderschreven. Het kan zijn dat u met een tuchtprocedure te maken heeft gehad. Dit vragenlijstonderzoek gaat niet over uw ervaringen met de tuchtprocedure.

## Praktische informatie

Het invullen van deze vragen kost ongeveer vijf tot tien minuten. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt en niet herleidbaar tot persoon of bank opgenomen in de rapportage van het onderzoek. Via de knoppen 'vorige' en 'volgende' onder in het scherm kunt u navigeren door de vragenlijst. Gebruik daarvoor niet de knoppen in uw webbrowser. U kunt tussentijds de vragen opslaan en het invullen op een later moment hervatten. Om de vragenlijst later te hervatten klikt u rechtsboven in het scherm op 'later hervatten'.

## Introductievragen

### Wat is uw functie?

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Medewerker met klantcontact
- Manager van medewerkers met klantcontact
- Medewerker zonder klantcontact
- Manager van medewerkers zonder klantcontact
- Beleidsbepaler
- Overige

### Heeft u ervaring met het tuchtrecht?

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- Ja, als beklaagde
- Ja, als melder
- Nee, ik heb geen ervaring
- Overige:

### Bij welke bank werkt u?

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Een van de vier grootbanken, namelijk de ING, de Rabobank, ABN AMRO of de Volksbank

- Een middelgrote of kleine bank
- Een van de buitenlandse banken met een Nederlandse tak
- Overige

### **Bekendheid met de bankierseed en het tuchtrecht**

#### **Heeft u de bankierseed afgelegd?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

#### **Stelling: ik ben bekend met de inhoud van de bankierseed**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet

#### **Stelling: de bankierseed bevat duidelijke normen waaraan een bankmedewerker zich moet houden**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord was 'Mee eens' of 'Helemaal mee eens' bij vorige vraag*

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet

#### **In hoeverre bent u bekend met het tuchtrecht voor bankmedewerkers?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ik weet niet van het bestaan van tuchtrecht voor bankmedewerkers
- Ik weet dat het tuchtrecht bestaat, maar niet wat dit inhoudt
- Ik weet wat het tuchtrecht voor bankmedewerkers inhoudt

#### **Bent u bekend met de oordelen van de Tuchtcommissie en de Commissie van Beroep van de Stichting Tuchtrecht Banken?**

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- Ja, ik lees de uitspraken op de website van Stichting Tuchtrecht Banken
- Ja, ik blijf op de hoogte via de nieuwsbrief van Stichting Tuchtrecht Banken
- Ja, mijn bank brengt deze uitspraken onder de aandacht
- Nee, ik ben hier niet mee bekend
- Overige:

### **Dilemma's in de praktijk**

**De bankierseed bestaat uit gedragsregels. Hoe vaak heeft u in uw dagelijkse praktijk met een dilemma te maken dat raakt aan de gedragsregels?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Nooit
- Enkele keren per jaar
- Maandelijks
- Wekelijks
- Dagelijks

**Om mijn handelen in geval van een dilemma te bepalen, ga ik af op:**

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- Het kantoorbeleid
- Mijn leidinggevende
- De gedragsregels
- Tuchtrechtelijke uitspraken
- Overige:

### **Aandacht voor de bankierseed en het tuchtrecht**

Hieronder volgen een aantal stellingen over de aandacht voor het tuchtrecht. U kunt deze stellingen beantwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens, weet ik niet.

- Stelling: er is voldoende aandacht voor de aspecten van de bankierseed in de dagelijkse praktijk
- Stelling: er is voldoende aandacht voor het tuchtrecht in mijn organisatie

**Op welke wijze is er binnen de organisatie aandacht voor het tuchtrecht?**

Kies alle voor u geldende mogelijkheden:

- Er wordt geen aandacht aan het tuchtrecht gegeven
- Tijdens het inwerkprogramma wordt hier aandacht aan gegeven
- Het is onderwerp van gesprek tussen collega's
- De organisatie informeert ons over uitspraken van de Tuchtcommissie / Commissie van Beroep
- Overige:

### **Opbrengst van het tuchtrecht**

Hieronder volgen een aantal stellingen over de opbrengst van het tuchtrecht. U kunt deze stellingen beantwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens, weet ik niet.

- Stelling: het tuchtrecht voor bankmedewerkers draagt bij aan het behouden en bevorderen van het vertrouwen in de bankensector
- Stelling: het tuchtrecht draagt bij aan verbetering van de cultuur in de bankensector
- Stelling: het tuchtrecht draagt bij aan het integer en zorgvuldig handelen van bankmedewerkers
- Stelling: door het tuchtrecht worden dilemma's die raken aan de gedragscode bespreekbaar
- Stelling: het tuchtrecht voorkomt incidenten in de bankensector
- Stelling: het is goed dat er tuchtrecht voor bankmedewerkers bestaat
- Stelling: het is terecht dat de Tuchtcommissie bij schending van de gedragscode een maatregel zoals een berisping, boete of beroepsverbod kan opleggen

**Waarom bent u het (helemaal) met de stelling oneens dat het is goed dat er tuchtrecht voor bankmedewerkers bestaat?**

Vul uw antwoord hier in:

**Doelgroep**

**Het tuchtrecht geldt nu voor alle bankmedewerkers. Voor wie moet het tuchtrecht volgens u gelden?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Voor alle bankmedewerkers
- Alleen voor leidinggevend, bestuurders en interne toezichthouders
- Alleen voor banken als organisatie
- Weet ik niet
- Overige

**Waarom vindt u dat het tuchtrecht alleen hen voor moet gelden?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan: Antwoord was 'Alleen voor leidinggevend, bestuurders en interne toezichthouders' of 'Alleen voor banken als organisatie'*

Vul uw antwoord hier in:

**Melden**

**Wat doet u in het geval een collega een norm uit de bankierseed schendt?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Mijn collega hier op aanspreken
- Melden bij een leidinggevende
- Melden bij Stichting Tuchtrecht Banken
- Weet ik niet
- Overige

**Wat doet uw bank bij het vaststellen van het schenden van een norm uit de bankierseed?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- De bank treft zelf maatregelen
- Dit wordt in alle gevallen gemeld bij Stichting Tuchtrecht Banken
- Dit wordt in sommige gevallen gemeld bij Stichting Tuchtrecht Banken
- Dit wordt in uitzonderlijke gevallen gemeld bij Stichting Tuchtrecht Banken
- Weet ik niet
- Overige

**Wat vindt u dat een bank moet doen wanneer een bankmedewerker de bankierseed schendt?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- De bank moet zelf maatregelen treffen
- De bank moet melding doen bij Stichting Tuchtrecht Banken
- De bank moet zelf maatregelen treffen en een melding doen bij Stichting Tuchtrecht Banken
- Weet ik niet
- Overige

**U kunt hieronder uw antwoord op de vorige stelling toelichten**

Vul uw antwoord hier in:

**Afsluiting**

**Heeft u nog opmerkingen over de toekomst van het tuchtrecht voor bankmedewerkers?**

Vul uw antwoord hier in:

# Bijlage 6 Vragenlijst oud-beklaagden

## Evaluatie tuchtrecht banken

Sinds 1 april 2015 zijn bankmedewerkers onderworpen aan het tuchtrecht. Dit tuchtrecht is (wettelijk) in het leven geroepen om het vertrouwen van consumenten in de bankensector te herstellen na de financiële crisis. Voor de uitvoering van het tuchtrecht is de Stichting Tuchtrecht Banken opgericht. De Stichting Tuchtrecht Banken wil na acht jaar sinds de invoering graag weten hoe het tuchtrecht in de praktijk functioneert. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de Rijksuniversiteit Groningen samen met onderzoeksbureau Pro Facto.

## Vragenlijstonderzoek

Het doel van dit vragenlijstonderzoek is om zicht te krijgen op de ervaringen van beklaagde bankmedewerkers met de tuchtprocedure bij de Stichting Tuchtrecht Banken.

## Praktische informatie

Het invullen van de vragen kost ongeveer vijf minuten. Uw antwoorden worden anoniem en vertrouwelijk verwerkt; alleen de onderzoekers hebben inzicht in de individuele antwoorden. Over de resultaten zal niet tot uw persoon of organisatie herleidbaar worden gerapporteerd. Uw antwoorden hebben ook geen invloed op de uitkomst van een eventueel lopende procedure. Via de knoppen 'vorige' en 'volgende' onder in het scherm kunt u navigeren door de vragenlijst. Gebruik daarvoor niet de knoppen in uw webbrowser. U kunt tussentijds de vragen opslaan en het invullen op een later moment hervatten. Om de vragenlijst later te hervatten klikt u rechtsboven in het scherm op 'later verdergaan'.

## Introductievragen

### Wat is uw functie?

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Lid van de raad van commissarissen
- Bestuurder/directie
- Management
- (Beleids)medewerker
- Medewerker waarbij klantcontact centraal staat
- Overige

### Bij welke bank was u werkzaam tijdens de gebeurtenis waar de melding/klacht [bij Stichting Tuchtrecht Banken] over ging?

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- ABN-AMRO
- ING
- Rabobank
- Volksbank
- Een andere bank

### Waar was u werkzaam tijdens de behandeling van de melding/klacht?

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Bij de bank waar de gedraging waar de klacht over ging zich voordeed
- Bij een andere bank
- Niet meer in de bancaire sector



### **Was u voorafgaand aan de procedure bij Stichting Tuchtrect Banken op de hoogte van het tuchtrect?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Nee, ik wist niet van het bestaan van tuchtrect voor bankmedewerkers
- Ik wist dat het tuchtrect bestond, maar niet wat dit inhield
- Ja, ik wist wat het tuchtrect voor bankmedewerkers inhield
- Overige

### **Op welke wijze was er aandacht voor het tuchtrect in de organisatie?**

Kies alle voor je geldende mogelijkheden:

- Er was geen aandacht voor het tuchtrect
- Tijdens het inwerkprogramma was er aandacht voor het tuchtrect
- Tuchtrect was onderwerp van gesprek tussen collega's
- Er werden regelmatig dilemma's besproken
- Er was informatie te vinden op het intranet over het tuchtrect
- Het management wees geregeld op het tuchtrect
- De bank informeerde ons over uitspraken van de Tuchtcommissie en/of Commissie van Beroep
- Overige:

### **Indiening van de melding**

#### **Weet u door wie een melding over u was ingediend?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja, door de bank waar ik werk(te)
- Ja, door een (zakelijke) klant
- Nee, dat weet ik niet
- Niet van toepassing, omdat de Algemeen directeur van Stichting Tuchtrect Banken zelfstandig een onderzoek heeft ingesteld

### **Stelling: ik begrijp dat er bij Stichting Tuchtrect Banken een melding over mij werd ingediend.**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Ja, door een (zakelijke) klant' of 'Ja, door de bank waar ik werk(te)' bij vorige vraag*

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Helemaal mee oneens
- Mee oneens
- Neutraal
- Mee eens
- Helemaal mee eens
- Weet ik niet

### **Waarom bent u het (helemaal) met deze stelling oneens?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Mee oneens' of 'Helemaal mee oneens' bij vorige vraag*

Vul je antwoord hier in:

### **Afhandeling van de melding/klacht**

Een melding of zelfstandig onderzoek leidt niet in alle gevallen tot een tuchtprocedure. Zo kan er ook een minnelijke schikking worden getroffen of kan de Algemeen directeur van Stichting Tuchtrect Banken

beslissen geen klacht voor te leggen aan de Tuchtcommissie (sepot). **Wat was in uw geval van toepassing?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- De Algemeen directeur heeft geen klacht aan de Tuchtcommissie voorgelegd maar de zaak geseponeerd
- Er is een minnelijke schikking getroffen
- Er is een tuchtklacht aan de Tuchtcommissie voorgelegd
- Weet ik niet
- Overige

**Wat hield de minnelijke schikking in?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Er is een minnelijke schikking getroffen'*

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Een maatregel in de vorm van een verplicht te volgen opleiding
- Een berisping
- Een boete
- Weet ik niet
- Overige

**Welk bedrag moest u betalen als boete?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Een boete'*  
Vul je antwoord hier in:

**Heeft de Tuchtcommissie een maatregel opgelegd?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Er is een tuchtklacht aan de Tuchtcommissie voorgelegd'*

Kies alle voor je geldende mogelijkheden:

- Ja, een verplicht te volgen opleiding
- Ja, een berisping
- Ja, een boete
- Ja, een beroepsverbod
- Nee, de klacht was gegrond maar er is geen maatregel opgelegd
- Nee, de klacht was ongegrond
- Weet ik niet

**Welk bedrag moest u betalen als boete?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was: Ja, een boete*  
Vul je antwoord hier in:

**Voor hoeveel maanden is een beroepsverbod opgelegd?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was: Ja, een beroepsverbod*

Vul je antwoord hier in:

**Is beroep ingesteld tegen de uitspraak van de Tuchtcommissie?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja, door mijzelf

- Ja, door de Algemeen directeur van Stichting Tuchtrect Banken
- Nee
- Weet ik niet

### **Wat was het oordeel van de Commissie van Beroep?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Ja, door de Algemeen directeur van Stichting Tuchtrect Banken' of 'Ja, door mijzelf'*

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Dat de uitspraak van de Tuchtcommissie juist was
- Dat de uitspraak van de Tuchtcommissie niet juist was
- Weet ik niet

### **Waarom heeft u geen beroep ingesteld?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Nee'*

Kies alle voor je geldende mogelijkheden:

- Ik was het eens met de uitspraak
- Ik was het oneens met de uitspraak, maar kon mij neerleggen bij de opgelegde maatregel(en)
- Ik was het oneens met de uitspraak, maar het instellen van beroep kostte mij te veel tijd
- Ik was het oneens met de uitspraak, maar het instellen van beroep kostte mij te veel geld
- Ik was het oneens met de uitspraak, maar ik had geen vertrouwen dat het instellen van beroep tot een andere uitkomst zou leiden
- Overige:

### **Juridische bijstand**

#### **Bent u in de tuchtrectprocedure bijgestaan door een rechtshulpverlener (bijvoorbeeld een advocaat)?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee

#### **Vanaf welk moment werd u bijgestaan door een rechtshulpverlener?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Ja'*

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Vanaf het moment dat mij duidelijk was dat een melding over mij was ingediend
- Vanaf het moment dat er nader onderzoek naar de melding werd gedaan
- Vanaf het moment dat er een tuchtrectklacht bij de Tuchtcommissie werd ingediend
- Vanaf de beroepsprocedure

#### **Waarom hebt u geen rechtshulpverlener ingeschakeld?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Nee'*

Kies alle voor je geldende mogelijkheden:

- Dit kostte teveel
- Ik wilde zelf de procedure voeren
- Ik zag daarvan niet de toegevoegde waarde
- Ik wist niet dat dit kon
- Overige:

#### **Werd u vanuit de bank juridische ondersteuning aangeboden?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

### **Vergoede uw bank (deels) kosten voor juridische bijstand?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Ja'*

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja, volledig
- Ja, deels
- Nee
- Weet ik niet
- Overige

### **Ervaringen met de tuchtprocedure**

Hieronder staan een aantal stellingen over uw ervaring met de tuchtprocedure bij Stichting Tuchtrect Banken. U kunt deze stellingen beantwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens, weet ik niet.

- Stelling: mijn ervaring was dat de procedure vooraf helder was
- Stelling: mijn ervaring was dat de communicatie door Stichting Tuchtrect Banken over de procedure helder was
- Stelling: mijn ervaring was dat de procedure binnen een redelijke termijn was afgerond
- Stelling: mijn ervaring was dat de procedure eerlijk opgezet was

### **Waarom bent u het (helemaal) oneens met de stelling dat de procedure eerlijk opgezet was?**

Vul je antwoord hier in:

Hieronder staan een aantal stellingen over uw ervaring met de Tuchtcommissie. U kunt deze stellingen beantwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens, weet ik niet.

- Stelling: ik heb bij de Tuchtcommissie naar voren kunnen brengen wat ik wilde
- Stelling: ik had het gevoel dat ik serieus werd genomen door de Tuchtcommissie
- Stelling: ik had het gevoel dat er naar mij geluisterd werd door de Tuchtcommissie
- Stelling: de Tuchtcommissie was deskundig
- Stelling: de Tuchtcommissie heeft een redelijke beslissing genomen
- Stelling: de Tuchtcommissie heeft de beslissing goed uitgelegd
- Stelling: de Tuchtcommissie was onpartijdig

Hieronder staan een aantal stellingen over uw ervaring met de Commissie van Beroep. U kunt deze stellingen beantwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens, weet ik niet.

- Stelling: ik heb bij de Commissie van Beroep naar voren kunnen brengen wat ik wilde
- Stelling: ik had het gevoel dat ik serieus genomen werd door de Commissie van Beroep
- Stelling: ik had het gevoel dat ik er naar mij geluisterd werd door de Commissie van Beroep
- Stelling: de Commissie van Beroep was deskundig
- Stelling: de Commissie van Beroep heeft een redelijke beslissing genomen

- Stelling: de Commissie van Beroep heeft de beslissing goed uitgelegd
- Stelling: de Commissie van Beroep was onpartijdig

### **Algemene stellingen over het tuchtrecht**

Hieronder volgen een aantal algemene stellingen over het tuchtrecht voor bankmedewerkers. U kunt deze stellingen beantwoorden met: helemaal mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, helemaal mee eens, weet ik niet.

- Stelling: het is goed dat er tuchtrecht voor alle bankmedewerkers bestaat
- Stelling: het tuchtrecht draagt bij aan het behouden en bevorderen van het vertrouwen in de bankensector
- Stelling: het is terecht dat de Tuchtcommissie bij schending van de Gedragscode een maatregel kan opleggen
- Stelling: ik heb het gevoel dat er ongelijkheid bestaat in wie door het tuchtrecht geraakt wordt
- Stelling: als een medewerker al is ontslagen, kan een tuchtrechtelijke procedure nog steeds goed zijn voor het bewaken en bevorderen van het vertrouwen in de sector

### **Wat vindt u dat in het Tuchtrechtelijk Register moet worden opgenomen?**

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Alle schikkingen en uitspraken waarbij een maatregel is opgelegd moeten in het Tuchtrechtelijk Register worden opgenomen
- Schikkingen en lichtere maatregelen zouden niet in het Tuchtrechtelijk Register moeten worden opgenomen
- Stichting Tucht recht Banken moet in ieder specifiek geval een afweging maken of opname in het Tuchtrechtelijk Register passend is
- Weet ik niet

Op dit moment worden alle schikkingen en uitspraken van de Tuchtcommissie en Commissie van Beroep waarbij een maatregel is opgelegd drie jaar opgenomen in het Tuchtrechtelijk Register.

### **Heeft opname in het Tuchtrechtelijk Register voor u gevolgen gehad?**

*Deze vraag is alleen getoond bij respondenten die eerder invulden dat een minnelijke schikking is getroffen of een maatregel is opgelegd.*

Kies één van de volgende mogelijkheden:

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

### **Welke gevolgen heeft opname in het Tuchtrechtelijk register voor u gehad?**

*Beantwoord deze vraag alleen als aan de volgende condities is voldaan: Antwoord was 'Ja'*

Vul je antwoord hier in:

### **Afsluitende vragen**

**Als u aanvullende opmerkingen of verbeteringsuggesties hebt over het tuchtrecht of de tuchtprocedure, dan kunt u dat hieronder toelichten.**

Vul je antwoord hier in:

**We willen in aanvulling op deze vragenlijst ook graag een aantal korte interviews houden met mensen die ervaring hebben met een tuchtprocedure. Het doel van deze gesprekken is**

**om verdiepend inzicht te krijgen in de algemene ervaringen met de tuchtprocedure. Het zal gaan om een telefonisch interview van maximaal een kwartier. We nemen in het rapport geen uitspraken op die naar u of uw bank herleidbaar zijn.**

Invullen contactgegevens

## Bijlage 7 Overige opmerkingen vragenlijst banken

Aan het einde van de vragenlijst is respondenten gevraagd of zij nog opmerkingen hebben over de toekomst van het tuchtrecht. Bijna honderd respondenten hebben een opmerking achtergelaten. Hieronder is een deel van de opmerkingen weergegeven. Gelet op het grote aantal opmerkingen, het feit dat een deel van de opmerkingen sterk met elkaar overeenkwam en een aantal opmerkingen onduidelijk was is een selectie gemaakt van de opmerkingen. De opmerkingen die hieronder zijn weergegeven geven een beeld van de inhoud van de opmerkingen die respondenten op het einde van de vragenlijst hebben gemaakt. De opmerkingen zijn niet geredigeerd.

### **Meer aandacht voor het tuchtrecht**

- Uiting ook naar niet bank medewerkers over het bestaan hiervan zou wellicht bijdragen aan verbetering van consumentenvertrouwen in bancaire sector. Dat is nu onderbelicht.
- Ik denk dat er nog winst te behalen is in het terugkerend onder de aandacht brengen van het tuchtrecht. Nu is het iets wat je aan het begin van je carrière tot je neemt en daarna in principe niet meer mee in aanraking komt. Delen van uitspraken van de commissie en/of het opnieuw afleggen van de eed bij een promotie helpt om dit top-of-mind te houden.
- Tuchtrecht in de toekomst meer onder de aandacht brengen.
- Er mag meer aandacht aan worden besteed, ik zou graag door mijn werkgever op de hoogte worden gehouden van uitspraken.
- Het mag meer onderwerp van gesprek worden binnen de bank. Dus promoot het meer.
- Misschien handig om dit regelmatig onder de aandacht te brengen. Na 9 jaar weet ik echt niet meer waar ik akkoord voor heb gegeven.

### **Inrichting**

- Ik zou pleiten voor een bepaalde toetsdrempel met name richting de individuele bankmedewerkers. Er moet wel duidelijk sprake zijn van een benadeling met een economische of immateriële schade van enige omvang en niet alleen van een vinkje verkeerd zetten binnen een sterk procesgestuurde complexe organisatie.
- Omdat de eed anders dan in de advocatuur op een zeer brede en diverse groep functies is gericht, moet interpretatie en toepassing plaatsvinden van die regels op de specifieke functie van de bankmedewerker. De bewoording van de eed compliceert dat soms. Bijvoorbeeld bij afdelingen die belang bank en klant in gegeven omstandigheden anders moeten afwegen (zoals bij uitwinning) en bij functies die een meer interne focus hebben (daar lees ik het woord klant ook anders)
- Voor mijn gevoel zijn we vogelvrij. Een (ontevreden/klant met wrok) kan een klacht indienen, waar of niet waar. Als dit de STB als reëel overkomt dienen wij ons dusdanig te verdedigen dat bij gebreke van geloof en vertrouwen bij STB een zaak wordt aangespannen tegen de medewerker. Los van de vraag hoe vaak dit gebeurt is de ervaring van een melding een vreselijke als je je werkzaamheden integer uitvoert. Voor uw beeld: intern krijg je uit het niets bericht dat een klant jou gemeld heeft, en dat jouw gegevens aan STB worden doorgegeven. (Je weet dan nog niet welke klant en om welke reden). Vervolgens wordt een envelop van STB gewoon en aangetekend verstuurd op het huisadres. Daarna moet je aan de bank, mogelijk voor een zaak van 3 of 5 jaar geleden, een hoop tijden energie vreet dit, met de vrees dat iets dat mogelijk onjuist is tot een klacht leidt.
- Er moet meer evenredigheid komen tussen het functieniveau en de maatregel. Ook moet meer richting gegeven worden aan wanneer een gedragsregel geschonden wordt en hoever dit reikt (bijvoorbeeld in de privésfeer).

- Op dit moment lijkt het Tuchtrecht vooral op een extra mogelijkheid voor klanten om te klagen. Hoewel veel uiteraard niet in behandeling genomen wordt heb ik ook gezien dat medewerkers wel een, in mijn ogen onterechte, maatregel krijgen. Deze klant heeft overal (rechtbank, Kifid enz.) ongelijk gekregen en zag weer een nieuwe optie om een klacht in te dienen.
- veel werk voor Nederlandse klanten (incl. klantbediening, contact en afhandeling) vindt plaats in verre goedkope landen. Sourcing is steeds meer aan de orde. in deze landen geldt het Nederlandse tuchtrecht en de bankiers eed niet. wat voor zin heeft dan een eed en tuchtrecht die maar voor een gedeelte van de werkpopulatie van een bank van toepassing is.
- Tuchtrecht moet - zoals bij invoering werd verklaard - zich beperken tot gedrag van medewerkers, maar niet gaan over civielrechtelijke kwesties. Tuchtklachten zijn vaak opmaat tot schadeclaim bij bank. Ook moet worden voorkomen dat allerlei maatregelen en sancties (arbeidsrechtelijk, civielrechtelijk, tuchtrechtelijk) worden gestapeld.  
Belangrijk is dat het tuchtrecht er niet toe leidt dat medewerkers niets meer durven te doen in het belang van de klant en dus stipt de processen volgen ook als dat tot onwenselijke uitkomsten leidt ('computer says no' en geen mogelijkheid tot toepassing van bijvoorbeeld hardheidsclausules). Tuchtrecht, toezichthouders e.d. zorgen voor steeds grotere bureaucratie waarbij steeds minder maatwerk en rekening houden met individuele behoeften van klanten mogelijk is.

### **Uitvoering**

- Hopelijk kan het sneller zodat een medewerker die het onderwerp is van een procedure, snel weet waar hij of zij aan toe is.
- Ja, snelheid van afhandeling dient echt verbetert te worden, te lang in onzekerheid blijven mensen zitten waardoor mensen uit zichzelf vertrekken en lerend vermogen niet optimaal wordt benut. Denk ook aan tuchtmaatregelen die het lerend vermogen van individu en organisatie verbetert.
- De informatievoorziening richting medewerkers moet beter. Heldere procedure wat ze mogen verwachten mocht er een melding zijn gedaan door STB. Ook de doorlooptijd verkorten van een procedure. De medewerkers zitten lang in onzekerheid.
- Er moet iets veranderen. De doorlooptijden bij STB zijn extreem lang. Medewerkers die al door hun werkgever zijn gesanctioneerd, zitten lange tijd in onzekerheid terwijl zij ook door moeten met hun leven. Nog een extra 'straf' vanuit het tuchtrecht voegt niets toe.  
Doel van het tuchtrecht (bevorderen van vertrouwen in financiële sector en misstanden tegengaan) wordt niet bereikt met het tuchtrecht. We schieten er niks mee op.  
Sancties van Tuchtcommissie wekken de indruk dat degenen met een emotioneel betoog op de zitting er met een lichtere straf van afkomen dan anderen met een soortgelijk feitencomplex.

### **Lerende werking**

- het is goed dat het tuchtrecht er is. Alleen mis ik de leercurve die kan volgen uit de oordelen van de tuchtcommissie. ze worden door mijn werkgever niet gedeeld of gebruikt voor bespreking/reflectie. en dat is een gemiste kans
- Meer aandacht voor in de dagelijkse praktijk en bespreken casussen die hebben gespeeld.
- Zorg voor een open cultuur waarin fouten bespreekbaar blijven. Als de angst gaat regeren schieten we als sector in een kramp. Daarbij vind ik de waarden uit de bankierseed goed en die moeten m.i. leidend zijn voor alle medewerkers bij een bank. Wat mij betreft gaat mijn bank zo door zoals nu: veel aandacht voor dilemma's en plekken waar je zorgen en fouten kunt melden. Veel gesprek op de werkvloer over de zaken waar je tegenaan loopt die mogelijk tot dilemma's leiden.



## Bijlage 8 Overige opmerkingen vragenlijst oud-beklaagden

Aan het einde van de vragenlijst is respondenten gevraagd of zij nog aanvullende opmerkingen hadden. Veertien respondenten hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Hieronder zijn de overige opmerkingen van respondenten samengevat weergegeven. De opmerkingen zijn niet letterlijk overgenomen met het oog op mogelijke herleidbaarheid van sommige opmerkingen.

- De afhandeling van de procedure duurde erg lang en te lang volgens meerdere respondenten. Dit leidt tot onduidelijkheid en onzekerheid.
- Een van de respondenten geeft aan dat het een enorm impactvolle periode is en het goed zou zijn als daarvoor (na)zorg wordt geboden.
- Een van de respondenten doet de suggestie kosteloze juridische bijstand te verlenen.
- Meerdere respondenten geven aan dat het vervelend is dat een beklagde melding krijgt dat er een melding is ingediend, maar pas drie weken later wordt verteld om wat voor gedraging het gaat. Dit zorgt voor onzekerheid.
- 'Onderzoeker' of 'medewerker van de Algemeen directeur' of 'Substituut Algemeen directeur' zouden betere termen zijn dan de term 'Aanklager'.
- De term 'sepot' is niet van toepassing in het bankentuchtrecht. Het is beter dit te vervangen door een formulering als dat er geen aanleiding is om de melding verder te onderzoeken.
- Art. 2.2.5 lid 2 dat een basis biedt voor een minnelijke schikking biedt niet de mogelijkheid om over de berisping een schikking aan te bieden, terwijl dit in de praktijk wel gebeurt.
- Een van de respondenten geeft aan dat de medewerkers van de Stichting Tuchtrecht Banken zich gedragen als 'crime fighters', geen menselijke maat houden, de werkvloer van banken onvoldoende kennen en onbeperkt tijd en middelen lijken te hebben.
- Een van de respondenten geeft aan dat het goed zou zijn om de organisatie te professionaliseren, want het is nu een soort arbitragecommissie waarbij de volledige rechtsmacht wordt ontleend aan een arbeidsovereenkomst die daarvoor te vergaande bevoegdheden heeft die zwaar kunnen ingrijpen in de persoonlijke levenssfeer van de beklagde.
- Een van de respondenten geeft aan dat het tuchtrecht onafhankelijk zou moeten zijn, nu wordt deze door de banken gefinancierd.
- Een van de respondenten vond het een open en helder proces, maar de doorlooptijd te lang. Een andere respondent had bij de tuchtcommissie voor het eerst het gevoel dat er mensen zaten die de dynamiek van het bankvak op een specifiek gebied begrepen. De respondent ergerde zich aan de rol van de algemeen directeur die het volgens de respondent niet begreep en het lange tijdsverloop.