

## ● Tuchtrect

### **Klachten over uw bankmedewerker?**

De Nederlandse banken vinden het belangrijk dat alle bankmedewerkers in hun handelen integer zijn en het klantbelang centraal stellen. Om die reden moet iedereen die bij een bank werkt een eed afleggen. Net als artsen, advocaten en ambtenaren. Bankmedewerkers verklaren hiermee dat zij zich aan de gezamenlijk overeengekomen gedragsregels zullen houden. Deze schrijven onder meer voor dat bankmedewerkers integer en zorgvuldig werken, het belang van de klant centraal stellen en geen misbruik maken van hun kennis. De eed is niet vrijblijvend. Als een bankmedewerker zich niet aan de regels houdt, dan kan hij of zij hiervoor gestraft worden. Indien u denkt dat een medewerker van een bank zich niet aan de gedragsregels houdt, kunt u (vanaf 1 april 2015) een melding indienen bij de Stichting Tuchtrect Banken.

### **Wanneer/waarover kan ik een melding indienen?**

U kunt een melding indienen wanneer u vindt dat een medewerker van een bank de gedragsregels heeft geschonden en wanneer uw belang daarmee is geschaad. Dit kan in principe tot vijf jaar na de schending, ook als de betreffende medewerker niet meer in dienst is van de bank. De melding moet gaan over gedrag dat plaats heeft gevonden na het afleggen van de eed. In de loop van 2015 leggen alle bankmedewerkers de eed af.

### **Hoe kan ik een melding indienen?**

U kunt een melding indienen via de website van de Stichting Tuchtrect Banken, [www.tuchtrectbanken.nl](http://www.tuchtrectbanken.nl). Om uw melding te kunnen behandelen, is het belangrijk dat u aangeeft op welk gedrag uw melding betrekking heeft en waarom dit volgens u in strijd is met de gedragsregels. Daarnaast moet u aangeven op wie de melding betrekking heeft. Het moet gaan om een persoon, dus niet een bank of afdeling daarvan.

### **Wat gebeurt er met mijn melding?**

Na ontvangst van uw melding krijgt u bericht of deze melding onderzocht zal worden, of waarom niet. Als uw melding wordt onderzocht, hoort u binnen een maand of de klacht wordt voorgelegd aan een Tuchtcommissie. Bij deze beslissing speelt mee of tegen de betrokken medewerker nog andere procedures lopen.

Indien de melding wordt voorgelegd aan de tuchtcommissie, is formeel sprake van een tuchtklacht. De Tuchtcommissie onderzoekt de klacht vervolgens verder. De betreffende bank is verplicht daaraan mee te werken. In deze procedure treedt een onafhankelijke organisatie (Stichting Tuchtrect Banken) op als aanklager, dat doet u dus niet zelf. Eventueel kunt u als getuige worden opgeroepen. Na het onderzoek beslist de Tuchtcommissie uiterlijk binnen twee maanden. Als de klacht gegrond is, kan een sanctie worden opgelegd. Het is ook mogelijk dat de Tuchtcommissie een schikking voorstelt. Als deze wordt aangenomen, wordt de zaak niet behandeld in een zitting en is hoger beroep niet meer mogelijk.

### **Welke sancties zijn mogelijk?**

De Tuchtcommissie kan de volgende maatregelen nemen wanneer een klacht gegrond is:

- a een verplichte opleiding;
- b een berisping;
- c een persoonlijke boete met een maximum van 25.000 euro;
- d een tijdelijk beroepsverbod in de bancaire sector;
- e deels anonieme publicatie van de uitspraak (afhankelijk van toetsing bij het College Bescherming Persoonsgegevens).

### **Hoe word ik op de hoogte gesteld van de uitspraak?**

U ontvangt hierover bericht van de secretaris van de Stichting Tuchtrect Banken.

### **Wat als ik het niet eens ben met een beslissing?**

Als een melding niet wordt voorgelegd aan de Tuchtcommissie en u bent het daarmee oneens, kunt u om herziening vragen. U dient dan binnen twee weken een brief [of mail] te sturen naar het bestuur van de Stichting Tuchtrect Banken.

Als de aanklager van de Stichting het niet eens is met de uitspraak van de Tuchtcommissie dan kan hij in beroep gaan. Gaat de aanklager niet in beroep en wilt u zelf nog actie ondernemen dan kun u een civiele procedure starten tegen de medewerker of de bank waar hij/zij werkzaam is of was.

### **Stichting Tuchtrect Banken**

De Stichting Tuchtrect Banken is verantwoordelijk voor de uitvoering van het tuchtrect in de bankensector. Deze onafhankelijke stichting is ingesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken. Klachten worden behandeld door een onafhankelijke tuchtcommissie van deskundigen en juristen. Als beroep wordt ingesteld, wordt dit behandeld door een andere commissie. Deze stichting begeleidt de tuchtprocedures en treedt ook op als aanklager.

### **Meer informatie?**

De gedragsregels kunt u vinden op [www.toekomstgerichtbankieren.nl](http://www.toekomstgerichtbankieren.nl).

Meer informatie over het tuchtrect, de Stichting Tuchtrect Banken en de procedures staat op [www.tuchtrectbanken.nl](http://www.tuchtrectbanken.nl).