

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

664

Vragen van lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financiën over *het bericht «ABN Amro-adviseurs in de fout met hypotheke»* (ingezonden 10 november 2016).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 5 december 2016)

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «ABN AMRO-adviseurs in de fout met hypotheke»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat ABN AMRO DNB en de AFM (Autoriteit Financiële Markten) heeft geïnformeerd over een aantal medewerkers die zonder dat klanten ervan af wisten handtekeningen hebben gekopieerd om dossiers te kunnen sluiten? Klopt het dat ABN AMRO een onderzoek is gestart? Heeft de AFM randvoorwaarden aan dit onderzoek gesteld?

Antwoord 2

ABN AMRO heeft mij laten weten dat de toezichthouders zijn verwittigd en dat een onderzoek is gestart. De toezichthouders doen vanwege hun geheimhoudingsplicht geen verdere mededelingen over hun rol bij dit onderzoek. In algemene zin stellen de toezichthouders bij meldingen van incidenten de voorwaarde dat het onderzoek daarnaar adequaat is.

Vraag 3

Wat vindt u van de uitspraak van een directeur van ABN AMRO dat het nog niet duidelijk is of het klantbelang is geschaad? Deelt u de mening dat wanneer handtekeningen zonder toestemming worden gekopieerd het klantbelang altijd geschaad wordt?

¹ <https://fd.nl/ondernemen/1174658/abn-amro-adviseurs-in-de-fout-met-hypotheke>

Antwoord 3

Ik vind dat een ongelukkige uitspraak. Het kopiëren van handtekeningen en het gebruik daarvan is in strijd met de wet. In de regel zal dat ook in strijd met het klantbelang zijn. De klant moet erop kunnen vertrouwen dat de bank niet in strijd met de wet handelt. ABN AMRO heeft laten weten dat de directeur doelde op de vraag of de betrokken klanten financiële schade hebben opgelopen door het handelen van de medewerkers. Dit laatste staat nog niet vast.

Vraag 4

Deelt u de mening, mochten de berichten kloppen, dat de betrokken adviseurs de bankierseed hebben geschonden? Worden hieraan (tuchtrechtelijke) consequenties verbonden?

Antwoord 4

De bankierseed en het daaraan gekoppelde systeem van tucht is op 1 april 2015 in werking getreden. Voor bestaande medewerkers gold een overgangstermijn van een jaar waarbinnen zij de bankierseed moesten afleggen waarmee zij gebonden werden aan het tuchtrecht. Deze termijn is op 1 april 2016 afgelopen. Of het tuchtrecht van toepassing is zal onder meer afhangen van de datum waarop de gevallen zich hebben voorgedaan. Ik kan geen uitspraken doen over de tuchtrechtelijke laakbaarheid van de gevallen. Dit is voorbehouden aan de tuchtrechter. ABN AMRO laat weten dat het tuchtrecht en het eventuele melden van individuele gevallen onderdeel is van het onderzoek. ABN AMRO zal alle gevallen bespreken met de Stichting Tuchtrecht Banken.

Vraag 5

Is er beleid bij de AFM en DNB om te bevorderen dat banken misstanden zoals deze tijdig bij de toezichthouder melden?

Antwoord 5

Financiële ondernemingen zijn wettelijk verplicht incidenten te melden aan de toezichthouder. Deze plicht houdt tevens in dat ondernemingen beschikken over een beleid voor de beheersing van relevante risico's inclusief de behandeling en vastlegging van deze incidenten. DNB en de AFM houden toezicht op de beheerste en integere bedrijfsvoering. Dit gebeurt onder meer in de vorm van onderzoeken naar de inrichting en het functioneren van bedrijfsprocessen en sleutelfuncties. Bij melding van incidenten wordt gekeken of passende maatregelen zijn genomen om het risico te beheersen en herhaling te voorkomen.

Vraag 6

De directeur stelt verder dat goede adviseurs beter betaald worden; op basis waarvan is dat verdienmodel vormgegeven? Is dit louter op basis van kwaliteit of speelt omzet en afzet van producten hier ook een rol, en zo ja, hoe verhoudt dit zich tot het provisieverbod?

Antwoord 6

ABN AMRO heeft laten weten dat alle medewerkers van de bank overeenkomstig de CAO van ABN AMRO een vast salaris en een jaarlijkse prestatiepremie ontvangen. De hoogte van het vaste salaris is afhankelijk van de zwaarte van de functie en is gebaseerd op het Hay-functiewaarderingssysteem. Dit is een door FNV Bondgenoten erkend systeem dat uitgaat van drie hoofdkenmerken: kennis en kunde; probleembehandeling en verantwoordelijkheid. De jaarlijkse prestatiepremie is afhankelijk van de beoordeling van enerzijds gedragsafspraken (waaronder klantbelang centraal) en anderzijds resultaatsafspraken (waaronder bijvoorbeeld het aantal adviesgesprekken). De maximale prestatiepremie bedraagt 20%, gemiddeld is dit 9%. Het provisieverbod is van toepassing op relaties die de bank heeft met externe adviseurs. In interne verhoudingen, zoals waarvan in het onderhavig geval sprake is, speelt dit geen rol.