



Waar is het ‘klantbelang centraal’ gebleven?

‘Wij hebben uw Betaalrekening helaas moeten blokkeren. De reden hiervan is bekend bij uw partner. De blokkade wordt pas van de rekening gehaald indien uw partner contact met ons opneemt. Heeft u nog vragen? We helpen u graag. Met vriendelijke groet, Afdeling Klantonderzoek.’

Ik stond even met mijn mond vol tanden toen de bank me laatst deze boodschap stuurde. Het bleek om een en/of-rekening te gaan die ik samen met mijn geliefde bestier. Veel gebeurt niet op die rekening, maar blijkbaar voldoende om de alarmbellen bij de bank te laten afgaan.

Daar is dus blijkbaar niet zoveel voor nodig. Murw gebeukt door boetes vanwege falende controles op witwassen, hebben de banken afgelopen jaren eens flink werk gemaakt van het ‘*Know Your Customer*’-vereiste.

Ze hebben en masse nieuwe medewerkers aangetrokken voor een inhaalslag bij het compleet maken van klantdossiers. En zoals dat vaker gaat: inhalen leidt tot doorslaan. Banken bieden tegen elkaar op met het aantal nieuw binnengehaalde medewerkers voor informatie-uitvragen aan klanten, in de hoop dat dit soort getallen de wetgever en toezichthouder gunstig zal stemmen. Een focus op elkaar in plaats van op het onderliggende probleem.

Al die enthousiaste frontsoldaten moeten snel aan de slag, ook al hebben ze



WANNEER JE ALS KLANT WORDT TERUGGEBRACHT TOT EEN NUMMER EN EEN GULZIG VERZAMELDE HOEVEELHEID DATA, DAN IS ER IETS GRONDIG MIS

GERBEN EVERTS
is directeur van de VEB

weinig ervaring met de materie. Gemakshalve steunen ze dan maar driftig op instructies, procedures en kaders, het adagium volgend dat “je beter te veel informatie van cliënten kunt vragen, dan te weinig”.

Moderne inzichten als “risico-gestuurd toezicht”, “slimme algoritmes” en “professioneel kritisch denken” worden genegeerd. De botte bijl van “schieten met hagel”, “100% controle” en “geinstitutioniseerd wantrouwen” wordt stevig in de materie gezet. Met als gevolg dat VEB-leden zich beklaagden over het feit dat ze onder bedreiging van het afsluiten van bank- en effectenrekeningen door een particuliere instelling klem worden gezet met vaak disproportionele verzoeken.

Want is het nu echt de bedoeling om Nederlandse erfgenamen, ondernemers en particulieren met uitgebreide en niet te doorgronden vragenlijsten te vragen naar de herkomst van middelen, volledige onderbouwingen (belastingaanslagen en volledige contractadministraties) en bronnen die redelijkerwijs niet

aan te leveren zijn, in sommige gevallen overeenkomsten van 30 jaar terug? Met als dreigmiddel het blokkeren van rekeningen? Hoe staat het met de waarborgen met betrekking tot de veiligheid van de gegevens? Met offshoring naar India en banken in Chinese handen voelt het uiterst oncomfortabel om zeer persoonlijke en vertrouwelijke gegevens aan te leveren, welke linea recta in handen van buitenlandse overheden komen.

De aanpak ter voorkoming van witwassen zal heus weleens nuttig zijn om de malafiden van de bonafiden te scheiden. Maar dan denk je toch eerder aan de Vimpelcoms van deze wereld, waar het ging over internationale dubieuze transacties, dan aan het typische VEB-lid dat al 30 jaar een vaste rekening bij dezelfde Nederlandse bank heeft. De inzet ook daar te starten met verdachtmakingen om daarna te kunnen beslissen dat het toch wel in de haak is, past totaal niet bij wat de bank voor een dergelijke cliënt zou moeten zijn: dienstverlener.

Dat bank- en effectenrekeningen een nummer krijgen, is alleszins te begrijpen. Maar wanneer je als klant wordt teruggebracht tot een nummer en een gulzig verzamelde hoeveelheid data, dan is er duidelijk iets grondig mis.

Inmiddels heb ik overigens weer toegang tot de 133,80 euro op de gezamenlijke rekening.