



Anton de Kom Universiteit van Suriname

## Bibliotheek

---

### APPROVAL

---

NAAM: *Abemi Kaurisa* .....

verleent aan de AdeKUS kosteloos de niet-exclusieve toestemming om haar/zijn afstudeerscriptie via de catalogus full-text beschikbaar te stellen aan gebruikers binnen en buiten de AdeKUS.

Plaats en datum, ..... *04-04-2019 Paramaribo*

Handtekening ..... *Abemi* .....



**Anton de Kom Universiteit van Suriname**

**Faculteit der Maatschappijwetenschappen**

**Een analyse van de interne informatieverzorging  
bij de afdeling Frontoffice van de  
Surinaamse Postspaarbank**

Thesis ter verkrijging van de graad van Bachelor of Science in de Economie

Studierichting : Economie

Naam : Abenie Xaviera

Begeleider : Drs. M. Bilkerdijk

Paramaribo, april 2019

## **Voorwoord**

Ter afronding van de studie Bedrijfseconomie aan de Faculteit der Maatschappijwetenschappen van de Anton de Kom Universiteit van Suriname, dient iedere student een thesis te schrijven.

Deze thesis is het resultaat van een onderzoek dat verricht is bij de Surinaamse Postspaarbank.

Mijn interesse gaat uit naar het onderwerp “Een analyse van de interne informatieverzorging bij de afdeling Frontoffice van de Surinaamse Postspaarbank”.

Ik heb bewust voor dit onderwerp gekozen omdat de bestuurlijke informatieverzorging tot één van de voornaamste vakonderdelen binnen de studierichting Economie behoort en ik wilde graag de opgedane theoretische kennis toetsen in een praktijksituatie.

Bij deze bedank ik mijn thesisbegeleider de heer drs. M. Bilkerdijk, die mij op een zeer kritische wijze heeft begeleid gedurende het samenstellen van dit wetenschappelijk manuscript. Ook ben ik veel erkentelijkheid verschuldigd aan mijn medebeoordelaar mevrouw drs. T. Pinas voor haar kritische kanttekeningen, tevens ben ik dank verschuldigd aan mijn richtingscoördinator de heer drs. R. Dwarka. Verder ben ik dank verschuldigd aan mevrouw L. Mangroe BSc (Hoofd Frontoffice), mevrouw R. White BSc (Hoofd Klantenservice), mevrouw S. Jongaman BSc (medewerkster Frontoffice) en alle medewerkers van de Surinaamse Postspaarbank voor hun medewerking om deze thesis succesvol af te kunnen ronden. Een speciaal woord van dank gaat uit naar mevrouw D. Landolf MSc die mij op een zeer bijzondere wijze heeft bijgestaan gedurende het schrijven van mijn thesis. Verder wil ik de directie en het managementteam van de Surinaamse Postspaarbank bedanken voor de gelegenheid die aan mij werd geboden om in deze organisatie het onderzoek te verrichten. Ten slotte wil ik mijn familie heel hartelijk bedanken voor hun volle ondersteuning tijdens mijn studieperiode.

Abenie Xaviera

Paramaribo, april 2019

# Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting

Inleiding.....	4
<b>1 Theoretische beschouwingen ten aanzien van interne informatieverzorging.....</b>	<b>7</b>
1.1. Informatieverzorging .....	7
1.2. De informatiebehoefte.....	9
1.3 Kwaliteitsaspecten van de informatieverzorging .....	13
1.4 Het typologiemodel volgens Starreveld .....	15
1.5 Het begrip analyse .....	16
<b>2 De Surinaamse Postspaarbank .....</b>	<b>17</b>
2.1 Inleiding.....	17
2.2 De organisatiestructuur van de Surinaamse Postspaarbank .....	18
2.3 De beschrijving van de processen bij afdeling Frontoffice.....	21
<b>3 De analyse van de interne informatieverzorging binnen de afdeling Frontoffice .....</b>	<b>27</b>
3.1 Toetsing van de theorie .....	27
3.2 De analyse van de interne informatieverzorging bij de afdeling Frontoffice .....	34
Conclusies.....	43
Aanbevelingen.....	45
Bronvermelding.....	46

## Bijlagen:

1. De organisatiestructuur van de Surinaamse Postspaarbank
2. Interviewvragen
3. Aanvraagformulier nieuwe (personal) rekening
4. Aanvraagformulier nieuwe (corporate) rekening
5. Adreswijzigingsformulier
6. Klachten/ Chargebackformulier
7. Het formulier met de aangeboden diensten

## **Samenvatting**

Binnen elke organisatie is een goed functionerende bestuurlijke informatieverzorging van essentieel belang om de continuïteit van de organisatie te garanderen, zo ook binnen de Surinaamse Postspaarbank (SPSB). De probleemstelling van deze thesis is als volgt: *Hoe geschiedt de interne informatieverzorging binnen de afdeling Frontoffice van de Surinaamse Postspaarbank en voldoet het aan de daaraan gestelde theoretische eisen?*

De fasen van het informatieverzorgingsproces die beschreven worden zijn: het proces van verzamelen, vastleggen, verwerken en het verstrekken van gegevens. Deze processen zijn getoetst aan de theorie evenals de kwaliteitsaspecten van informatie, namelijk de effectiviteit, betrouwbaarheid en doelmatigheid. Het gehanteerde systeem voorziet in voldoende informatiebehoefte voor het uitvoeren van de functie. Bij betrouwbaarheid is er zekerheid dat verwerking van de gegevens juist, volledig en tijdig gebeurt. Het systeem is kostenbesparend in vergelijking met systemen die uit het buitenland gehaald moeten worden.

Geconcludeerd kan worden dat het informatieverzorgingsproces op de afdeling Frontoffice wel voldoet aan de theoretisch gestelde eisen. In het informatieverzorgingsproces van de Surinaamse Postspaarbank worden alle fasen zoals beschreven in de theorie doorlopen.

Op basis van de conclusie is er een formulier ontworpen voor de uniformiteit zodat bij het uitvoeren van de werkzaamheden de zekerheid gegandeerd is.

Er zijn echter enkele verbeterpunten geconstateerd te weten: er is een formulier ontworpen voor elk product/ elke dienst die op de afdeling Frontoffice (en alle andere afdelingen) aangeboden worden aan de klant (zie bijlage 7). Dit systeem wordt aanbevolen zodat de klant niet in een lange rij hoeft te staan om aan informatie te komen en de informatie die nodig is voor de aanvraag in één keer wordt verkregen en de klant niet voor een tweede of derde keer terug hoeft te komen om de bescheiden in te dienen. De interne informatieverzorgingssysteem kan hierdoor effectiever worden waardoor diensten sneller afgewikkeld kunnen worden.

## **Inleiding**

Informatie is een heel belangrijk element binnen elke organisatie. Deze speelt een heel belangrijke rol bij de uitvoering van bedrijfsprocessen, de voorbereiding van beslissingen en de bewaking van de uitvoering van die processen. Men heeft de juiste en volledige informatie nodig bij keuze uit verschillende alternatieven en bij het nemen van de juiste beslissing. Hierdoor verkleint men de kans dat er verkeerde informatie wordt doorgegeven. Als een organisatie niet voldoet aan een nauwkeurige informatieverzorging, kan men dan bij het uitvoeren van bedrijfsprocessen niet komen tot een verantwoorde beslissing. Informatie is nodig indien men aan veranderingen van een organisatie in de toekomst wil voldoen.

De vijf verschillende soorten organisaties die wij, ook in Suriname kennen zijn onder andere; handelsbedrijven, private instellingen, industriële en dienstverlenende bedrijven, overheidsinstellingen en financiële instellingen. In deze thesis zal er aandacht besteed worden aan de interne informatieverzorging van een financiële instelling namelijk; De Surinaamse Postspaarbank. In de financiële wereld en het bankwezen is de informatieverzorging van eminent belang. De meest algemene omschrijving van informatieverzorging is het systematisch verzamelen, vastleggen, verwerken en verstrekken van gegevens, gericht op het verstrekken van informatie ten behoeve van de bedrijfsprocessen. Gegevens zijn voorstellingen van zaken in zodanige vorm dat overdracht en verwerking door één of ander proces kan plaatsvinden.

Als bank streeft deze financiële instelling ernaar om eenieder de juiste financiële kwaliteitsproducten aan te bieden. Het management heeft diverse malen aangegeven dat de bank vanwege grote concurrentie van andere financiële instellingen in Suriname, institutioneel en financieel geherstructureerd dient te worden teneinde haar financiële weerbaarheid duurzaam te kunnen garanderen.

Bij interne informatieverzorging gaat het om activiteiten die plaatsvinden binnen het bedrijf zelf. Ik heb bewust voor dit onderwerp gekozen omdat de bestuurlijke informatieverzorging tot één van de voornaamste vakonderdelen binnen de studierichting Economie behoort en ik wilde graag de opgedane theoretische kennis toetsen in een praktijksituatie. De afdeling “Frontoffice” is belast met het openen van alle rekeningen van individuen en bedrijven die deel uitmaken van deze bank en houdt zich voornamelijk bezig met het werven en screenen van klanten voordat zij rekeninghouders worden van de Surinaamse Postspaarbank.

In deze thesis wordt er een analyse gemaakt van de interne informatieverzorging op de afdeling Frontoffice, door deze te toetsen aan de kwaliteitseisen waaraan interne informatieverzorging in theorie moet voldoen.

Naar aanleiding van het voorgaande luidt de probleemstelling als volgt:

***“Hoe geschiedt de interne informatieverzorging binnen de afdeling Frontoffice van de Surinaamse Postspaarbank en voldoet het aan de daaraan gestelde theoretische eisen?”***

Ter ondersteuning van de onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Wat houdt interne informatieverzorging in?
2. Wat zijn de theoretische gestelde eisen van de interne informatieverzorging met betrekking tot de Frontoffice?
3. Hoe ziet de interne informatieverzorging van de Frontoffice bij de Surinaamse Postspaarbank eruit?

### ***Afbakening van het onderwerp***

Het onderzoek beperkt zich voornamelijk tot de analyse van de interne informatieverzorging bij de Surinaamse Postspaarbank afdeling Frontoffice. De processen van de afdelingen die direct of indirect verband houden met deze afdeling worden alleen beschreven.

### ***Doelstelling***

Deze thesis is bedoeld om de bevindingen van het onderzoek in de vorm van een thesis te presenteren ter afronding van de bachelor of science studie in de economie aan de Anton de Kom Universiteit van Suriname. Het resultaat van dit onderzoek kan door de leiding van de Surinaamse Postspaarbank gebruikt worden om eventuele verbeteringen en/of veranderingen aan te brengen binnen het informatief proces. Ten slotte kan er bij behoefte aan nader onderzoek een aanvullende studie worden verricht.

### ***Maatschappelijke relevantie***

Het resultaat van dit onderzoek kan ertoe bijdragen, dat eventuele tekortkomingen die zijn gesignaliseerd in de organisatie, enigszins worden verholpen.

Hierdoor wordt de gemeenschap gediend van een efficiëntere service en kan de organisatie de samenleving een passende ondersteuning bieden bij het maken van haar financiële keuzes.

### ***Wetenschappelijke relevantie***

Het onderzoek is zowel theoretisch als praktisch zeer relevant. Met behulp van theoretische onderzoeksresultaten en eigen waarnemingen worden aanbevelingen gedaan welke kunnen bijdragen aan het onderzoeksmodel.

### ***Methodische aanpak***

Er is aan literatuurstudie gedaan waarbij er wetenschappelijke literatuur en college aantekeningen van de vakken Bestuurlijke Informatie Systemen en Administratieve Organisatie zijn bestudeerd. Eveneens is er praktisch onderzoek verricht waarbij interviews zijn afgenomen van afdelingshoofden en medewerkers van de bank door middel van een smartphone. De verkregen informatie is ook getoetst aan de processen en procedures.

### ***Opzet van de thesis***

Hoofdstuk 1 gaat over theoretische beschouwingen ten aanzien van de informatieverzorging. Hoofdstuk 2 gaat over de Surinaamse Postspaarbank. Namelijk hoe de informatieverzorging bij deze instelling allemaal geschiedt, met uitzondering van bepaalde afdelingen. De afdelingen die direct of indirect invloed uitoefenen op de afdeling rontoffice worden alleen besproken. In Hoofdstuk 3 wordt er een analyse gemaakt van de interne informatieverzorging binnen de afdeling Frontoffice. Het geheel wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen.



# **1 Theoretische beschouwingen ten aanzien van interne informatieverzorging**

## **1.1 Informatieverzorging**

Informatieverzorging is het systematisch verzamelen, vastleggen en verwerken van gegevens, gericht op het verstrekken van informatie ten behoeve van de bedrijfsprocessen (Derksen, 1997; 6). Informatie speelt binnen elke organisatie een belangrijke rol. Als het gaat om het leveren van informatie aan de organisatie om de dienstverlening en/ of productie te ondersteunen, dan staat het proces van informatieverzorging centraal. Bij informatieverzorging kunnen gegevens op twee verschillende manieren verwerkt worden namelijk (Derksen, 1997; 6):

1. Automatische gegevensverwerking; dit geschiedt door middel van computers.
2. Handmatige gegevensverwerking; dit zijn allerlei met de hand uit te voeren activiteiten.

De betekenis van informatieverzorging voor een organisatie geeft aan dat het besturen van een organisatie, het plannen en het beheersen van interne processen alsmede het afleggen van verantwoording niet mogelijk is zonder informatie (Starreveld, 2002; 8). Informatieverzorging kan onderverdeeld worden in interne en externe informatieverzorging. Bij interne informatieverzorging gaat het om activiteiten die plaatsvinden binnen het bedrijf zelf. Hierin zullen belangrijke informatie opgenomen worden als het bijvoorbeeld gaat om (Starreveld, 2002; 8):

1. Personeel reglement: hierin zijn de algemene gedragsregels van personeelsleden van een organisatie vastgesteld. Instructies die betrekking hebben op de werktijden, afmeldingen enzovoorts. Specifieke gedragsregels die te maken hebben met geheimhouding verplichtingen, ethisch en integer handelen of op ongewenste intimiteiten.
2. De organisatiestructuur: de organisatiestructuur bepaalt het samenwerkingsverband binnen de organisatie.
3. Taken binnen de organisatie: de eigen functie en daaruit vloeiende taken (functie-en taakbeschrijvingen).

Bij de externe informatieverzorging gaat het om het voorzien van informatie in de behoefte van andere organisaties en individuen, hetgeen indirect wel in het belang is van de eigen organisatie. (Derksen, 1997; 6)

De externe informatieverzorging is hierbij genoemd, maar zal verder buiten beschouwing gelaten worden gezien de thesis over de interne informatieverzorging gaat. Het onderzoek is niet gebaseerd op de externe informatieverzorging.

Binnen elke organisatie is een goede en betrouwbare informatieverzorging van eminent belang.

Om te komen tot een nauwkeurige interne informatiesysteem, is er informatie nodig. Er zijn verschillende soorten informatie. Deze kan onderverdeeld worden in (Jans, 2000; 77):

1. interne informatie en externe informatie;
2. management informatie en operationele informatie;
3. formele informatie en informele informatie.

#### *Ad 1 Interne informatie en externe informatie*

Deze heeft te maken met de bron vanwaar de informatie wordt gehaald. Wanneer de informatie uit bronnen van de organisatie zelf afkomstig is dan is er sprake van interne informatie. Indien de informatie niet uit bronnen van de organisatie afkomstig is maar van buiten, dan is er sprake van externe informatie.

#### *Ad 2 Management informatie en logistieke informatie*

Deze vorm van informatie heeft als doel dat de leiding op alle niveaus informatie verschaft zodat de gang van zaken beheerd kunnen worden.

- a. Managementinformatie is bestemd voor functionarissen binnen het bedrijf, voor het verrichten van activiteiten op uitvoerend niveau. Dit zijn gegevens die nodig zijn voor besluitvormingsprocessen als het gaat om nieuwe activiteiten en nieuwe doelstellingen.
- b. Logistieke informatie is gericht op het plannen, begeleiden en beheersen van logistieke processen, dus informatie die betrekking heeft op het personeel, de materialen, de diensten en de faciliteiten.

#### *Ad 3 Formele informatie en informele informatie*

Deze vorm van informatie heeft betrekking op de wijze waarop informatie tot stand komt. Bij formele informatie gaat het om gegevens die voortvloeien uit voorgeschreven procedures

(formele regelingen). Informele informatie komt tot stand door informele contacten tussen leden van een organisatie onderling, dan wel tussen leden van de organisatie met personen en instanties daarbuiten. Deze vorm van informatie heeft geen betrekking op voorgeschreven procedures.

De soort informatie dient te worden gericht op de informatiebehoeften van medewerkers, gezien de toegewezen taken. Aangezien informatiesystemen open en dynamisch zijn, dient rekening te worden gehouden met de informatiebehoeften.

## **1.2. De informatiebehoeften**

Informatiebehoeften kunnen onderverdeeld worden in interne informatiebehoeften en externe informatiebehoeften. Interne informatiebehoeften zijn speciaal bedoeld voor interne functionarissen, en bij de externe informatiebehoeften gaat het om informatie waaraan de huishouding moet voldoen of denkt te voldoen (Starreveld; 1997; 16).

### ***De interne informatiebehoeften***

Bij het globaal analyseren van informatie conform de gestelde vereisten, kunnen wij ervan uitgaan dat men onder meer behoefte heeft aan informatie voor (Starreveld; 2002; 16):

1. Het nemen van beslissingen in de zin van het doen van keuzen uit alternatieve mogelijkheden (het besturen in engere zin).
2. Het kenbaar maken van genomen beslissingen, zodat de huishouding kan functioneren
3. Het beheersen van de gang van zaken ter voorkoming van afwijkingen ten opzichte van de door de leiding gewenste gang van zaken en zo nodig bijsturing bij constatering van dergelijke afwijkingen.
4. Het afleggen van verantwoording, omtrent de uitvoering van verrichte taken.

Voor dit onderzoek zullen de punten 2 en 3 beschreven worden, maar de punten 1 en 4 zullen buiten beschouwing gelaten worden omdat deze twee niet van toepassing zijn op het onderzoek dat verricht wordt.

### ***Ad 2 Voor het doen functioneren van de huishouding***

Voor het doen functioneren is er behoefte aan (Starreveld, 2002; 17):

- a. informatie die rechtstreeks aanleiding is tot het starten van bepaalde activiteiten;

- b. directe informatie betreffende afzonderlijke operaties of voorvallen; verzoeken, opdrachten en primaire verantwoordingen;
- c. informatie omtrent de coördinatie van de verschillende bedrijfsprocessen (planning);
- d. detailinformatie betreffende aspecten van de betrokken subjecten en gebeurtenissen.

*Ad 3 Voor het beheersen van de gang van zaken*

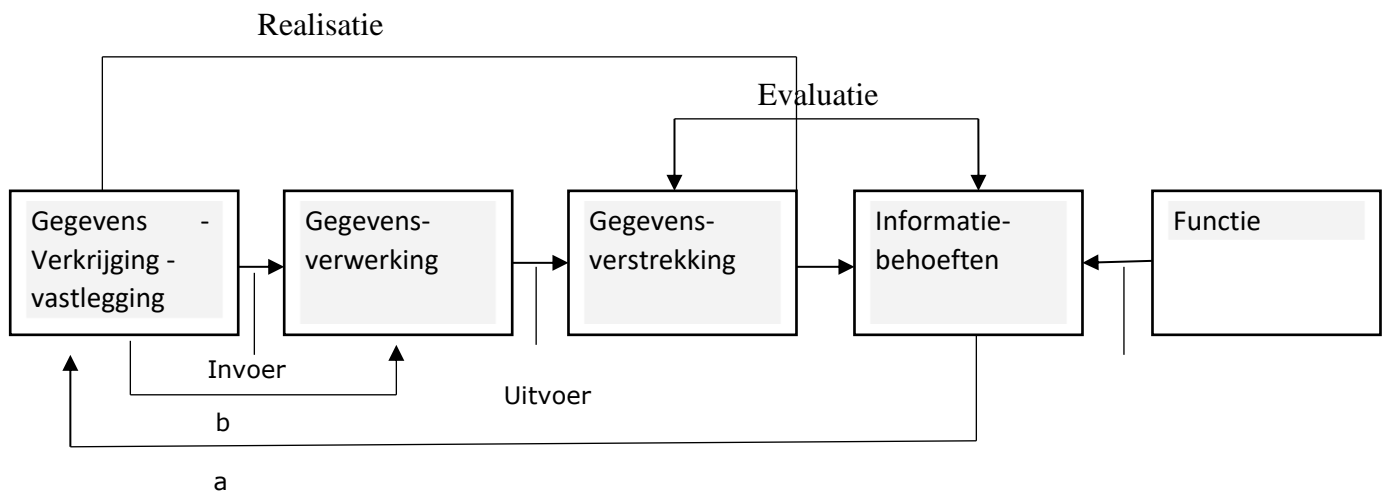
Met betrekking tot het beheersingsproces is er behoefte aan (Starreveld, 2002; 17):

- a. informatie betreffende de richtlijnen, normen, budgetten en het analyseren en bijsturen van eventuele verschillen;
- b. informatie ter verzekering van een voldoende voortgang der werkzaamheden.

***Informatieverzorgingsproces***

Het onderstaande schema geeft de samenhang aan tussen de verschillende processen en geeft aan op welke wijze verbandcontroles binnen de organisatie gelegd kunnen worden.

Figuur 1. Het informatieverzorgingsproces



Bron: Starreveld, 2002; 9

Onderstaand zal van figuur 1 worden toegelicht (Starreveld, 2002; 9):

- 1. de te verkrijgen en vast te leggen gegevens;
- 2. de uit te voeren bewerkingen.

Uit het bovenstaande schema blijkt dat informatieverzorging in verschillende fasen te onderscheiden is (Starreveld, 2002; 9):

- 1. het verkrijgen of verzamelen van gegevens;

2. het vastleggen van gegevens;
3. het bewerken en/of bewaren van gegevens;
4. het distribueren van gegevens.

Behalve dat informatieverzorging gaat om het verwerken van gegevens, gaat het bij informatieverzorging ook om:

1. de analyse van informatiebehoeften;
2. de gegevensverwerking met inbegrip van de invoer- en uitvoerverzorging;
3. de evaluatie van de gegevensverstrekking. Dit geschiedt door de verificatie van de gegevensverstrekking enerzijds en de informatiebehoefte anderzijds.

#### *Ad 1 Het verkrijgen van gegevens*

Het vaststellen van basisgegevens geschiedt door (Starreveld, 2002; 162);

- a. Deze gegevens af te leiden uit hetgeen moet worden verstrekt (analyse van de informatiebehoeften).

Bij het bepalen van de informatiebehoefte spelen onder meer het primaire bedrijfsproces en de daarbij te onderkennen waardekringloop een rol. Bij het verzamelen van basisgegevens gaat het niet alleen om de gegevens die nodig zijn voor het bevredigen van informatiebehoeften op het niveau van de operationele leiding en de uitvoering, maar ook om gegevens die nodig zijn voor het nemen van strategische en tactische beleidsbeslissingen.

- b. Het bepalen van kritische momenten en toestanden tijdens en in het procesverloop.

De selectie van de te verzamelen basisgegevens dient te zijn afgestemd op de voor het besturen en het beheersen van het bedrijfsproces relevante aspecten van de binnen dat proces optredende gebeurtenissen en toestanden.

- c. Directe waarneming van gebeurtenissen en toestanden, zoals een goederen ontvangst en het inventariseren van voorraden.

De leiding van de organisatie dient erop toe te zien dat alleen de benodigde gegevens worden opgemerkt en zo nodig worden vastgelegd en als bericht worden doorgegeven.

- d. Communicatie, bijvoorbeeld telefonisch, schriftelijk via een computernetwerk ontvangen van een order.

Verkregen gegevens zullen schriftelijk worden vastgelegd en wel op een systematische wijze, hetgeen leidt tot het gebruik van formulieren. Hierop moet ook aangegeven worden welke gegevens moeten worden vastgelegd, welke handelingen verricht moeten worden en door wie deze handelingen zijn uitgevoerd. (Starreveld 1997; 162)

### *Ad 2 Het vastleggen van gegevens*

Bij het vastleggen van gegevens gaat het erom dat deze in gegevensbestanden worden opgeslagen. Gegevens omtrent voorgenomen gebeurtenissen blijken alleen uit vastleggingen van degenen die door middel van deze vastleggingen hun voornemen kenbaar maken (productieorders, verkooporders enzovoorts). Het opslaan kan zowel een tijdelijk alsook een permanent karakter dragen. Tijdelijke opslag van gegevens vindt plaats indien de bewerking tot een later moment is uitgesteld. Permanente opslag van gegevens heeft betrekking op (Jans, 2000; 1999):

1. gegevens die frequent nodig zijn om bewerkingen te kunnen uitvoeren (prijsstabellen, calculatieschema's);
2. gegevens die frequent nodig zijn om de uitvoer te completeren (adresgegevens, budgetgegevens, normen en kerngetallen);
3. gegevens om de beschikbaarheid van middelen te kunnen raadplegen (voorraadgegevens, beschikbare machinecapaciteiten, beschikbare ruimten, beschikbare arbeidsuren).

### *Ad 3 Het bewerken en/of bewaren van gegevens*

Verwerking of bewerking van ingevoerde gegevens vindt plaats door middel van het betreffende applicatieprogramma. Ten aanzien van de verwerkingswijze wordt er een onderscheid gemaakt tussen postgewijze en seriegewijze (batch-)verwerking.

Bij serieverwerking worden de individuele transacties verzameld en opgeslagen maar nog niet verwerkt. Als er voldoende informatie verzameld is, wordt deze verwerkt en in een database opgeslagen. Deze methode wordt toegepast in situaties waar de invoergegevens op papier binnenkomen zoals bij verwerking van girale overschrijvingen of voor het aanmaken van salarisslips die na een bepaalde vertraging kunnen worden verstuurd. Men kiest voor de batchverwerking indien er geen sprake is van onmiddellijke verwerking. Bij realtimeverwerking wordt elke transactie na ontvangst onmiddellijk verwerkt en wordt er tevens een bevestiging van

de verwerking gegenereerd. Indien er fouten worden gesignaliseerd kan worden ingegrepen door de degene die de gegevens inbrengt. Realtimeverwerking wordt toegepast in situaties waarin uitgestelde verwerking niet mogelijk is. De directe verwerking is essentieel omdat de transacties uiterst kritisch zijn in de tijd of omdat de gegevens onmiddellijk nodig zijn voor de voortgang van primaire processen.

#### *Ad 4 Het distribueren van gegevens*

Het volgende punt dat van belang is bij informatieverzorging is de informatieverstrekking. Er moet gezorgd worden dat de juiste informatie op de juiste tijd en op de juiste plaats terecht komt.

Het beschikbaar stellen van gegevens geschiedt door middel van:

- a. de gegevensverzamelingen mits de gebruiker daartoe geautoriseerd is;
- b. et bewerkingsproces dat in de programmatuur is vastgelegd;
- c. degene aan wie de gegevens moeten worden verstrekt;
- d. welke gegevens verstrekt moeten worden;
- e. het tijdstip wanneer de gegevens verstrekt moeten worden;
- f. de vorm waarin de gegevens verstrekt moeten worden.

### **1.3 Kwaliteitsaspecten van de informatieverzorging**

Het begrip kwaliteit kan gedefinieerd worden als het geheel van eigenschappen en kenmerken van een dienst of product dat van belang is voor het voldoen aan vastgelegde of vanzelfsprekende behoeften (Starreveld, 2002; 287). De kwaliteit van de informatieverzorging heeft betrekking op het functioneren van het informatiesysteem voor de gebruikers. Enkele kwaliteitseisen die gesteld worden aan het informatiesysteem zijn (Jans, 2002;114);

#### 1. Effectiviteit

Dit duidt op het vermogen om (wat de inhoud betreft) het doel waarvoor de informatie wordt verstrekt, te bereiken. Het kan omschreven worden als de verhouding tussen een beoogd en bereikt resultaat. De informatie beantwoordt slechts dan aan het (gebruikers) doel indien de informatie zowel relevant, toereikend en beschikbaar, als consistent is ten behoeve van de planning- en controlefunctie van leidingevende functionarissen. De kwantificering van de verstrekte informatie zal de kwaliteit van overigens relevante informatie verder verhogen.

## 2. Betrouwbaarheid

Onder het begrip betrouwbaarheid verstaan wij de zekerheid dat de verwerking van de gegevens juist, volledig en tijdig gebeurt. Alleen een informatieverzorgingsproces dat op een betrouwbare wijze de benodigde (betrouwbare) gegevens verzamelt, vastlegt en verwerkt kan betrouwbare informatie opleveren. Enkele vereiste betrouwbaarheidseisen zijn (Jans,2000;115):

### a. De te verstrekken informatie

De gegevens moeten de werkelijkheid op een juiste en volledige wijze representeren. Het is daarom belangrijk dat de gegevens waarop de informatie gebaseerd is, door het gehele proces kunnen worden gevolgd. Als er een fout wordt gemaakt bij deze genoemde eisen, zal dit leiden tot het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens. Om dit te kunnen bewerkstelligen zullen er maatregelen getroffen moeten worden die het proces van verkrijgen, vastleggen, verwerken en verstrekken van gegevens laten voldoen aan de eisen van tijdigheid en volledigheid (Starreveld, 2002; 300).

### b. De eis van beveiliging en of de continuïteit in de gegevensverstrekking (beschikbaarheid) (Starreveld, 2002; 301). Deze eis dient in drie richtingen te worden uitgewerkt namelijk:

- Maatregelen die genomen moeten worden dat alleen zij die daartoe bevoegd zijn, toegang krijgen tot het systeem.
- Maatregelen die genomen moeten worden om te zorgen dat de aangesloten gegevensverzamelingen niet worden verminkt of verloren gaan.
- Maatregelen die genomen moeten worden om het systeem continu ter beschikking te houden (continuïteit).

### c. De materiële inhoud van de verstrekte gegevens

Het gaat hier erom dat de verstrekte gegevens overeen moeten komen met de werkelijkheid. De voorraadadministratie moet dus gelijk zijn aan de werkelijke administratie. Het verstrekken van gegevens over de omvang van de waarden van de organisatie zoals duurzame productiemiddelen, voorraden, goederen en kasmiddelen.

## 3. Doelmatigheid



Op grond van de doelmatigheidseis dient het eenmaal vastgestelde informatieproduct met zo laag mogelijke kosten te worden geproduceerd. Het gaat hier dus niet om de verhouding van het nut van de informatiekosten, maar om het minimaliseren van de kosten.

De doelmatigheid heeft te maken met het kostenaspect van de informatieverzorging.

Het kostenaspect betreft in essentie de volgende factoren:

1. Het nut van de gegevensverstrekking in relatie tot de daaraan verbonden kosten.  
Om nut en kosten tegen elkaar af te kunnen wegen, wordt gewoonlijk gebruik gemaakt van de zogenaamde kosten/batenanalyse. Hierbij zijn de kosten over het algemeen redelijk te schatten. Het kwantificeren van het nut (de baten) daarentegen ligt op het terrein van de waardebeoordeling van informatie. Dit geschiedt door de informatiebehoeften te groeperen naar:
  - a. wat noodzakelijk is;
  - b. wat gewenst is;
  - c. Wat nuttig kan zijn.
2. De keuze tussen in en eigenbeheer ontwikkelen van informatiesystemen, het aanschaffen van standaardapplicatiepakketten en het uitbesteden van de gegevensverwerking.
3. De wijze waarop het gegevensverwerkend proces functioneert, namelijk:
  - a. De wijze van uitvoering waarbij toegepaste werkmethoden en technieken van belang zijn.
  - b. De werkverdeling tussen de personeelsleden die bij de uitvoering betrokken zijn.
  - c. De capaciteitsbenutting van in gebruik zijnde apparatuur.

#### **1.4 Het typologiemodel volgens Starreveld**

Het typologiemodel Starreveld is een overzicht dat 'bedacht' is om de verschillende organisaties te rebruceren naar enkele grondtypen. Doordat in werkelijkheid organisaties zeer divers zijn, kunnen ze binnen het typologiemodel van Starreveld onder meerdere typologieën ondergebracht worden. Het doel van het typologiemodel is de betrouwbaarheid van informatie te waarborgen. De typologie van Starreveld is te onderscheiden in de volgende grondtypen: handelsbedrijven, industriële bedrijven, agrarische bedrijven, dienstverleningsbedrijven en financiële instellingen (bron). In deze thesis zal alleen de type financiële instellingen worden toegelicht.

Financiële instellingen: de belangrijkste elementen zijn de primaire vastleggingen van rechten en plichten en het inschatten en bewaken van risico's. Onder deze instellingen vallen onder andere, verzekeringsbedrijven, banken, speciale financieringsinstellingen en overige financiële instellingen. Alleen de banken zullen verder worden toegelicht. Eén van de primaire financiële instellingen in Suriname is ook wel de Surinaamse Postspaarbank, hierna te noemen de SPSB.

### **1.5 Het begrip analyse**

Analyseren is het grondig onderzoeken en het ontleden van iets, oftewel het systematisch ontleden van een complex probleem in zijn elementen. Hierbij worden:

1. verschillende relevante aspecten en deelproblemen van een probleem onderscheiden;
2. de benodigde informatie verzamelt over de achtergronden en oorzaken;
3. verbanden gelegd tussen de gegevens die je hebt verzameld;
4. de relatieve belangen van de elementen bepaald;
5. de oorzaken opgespoord;
6. adequate oplossingen bedacht;

Er wordt logisch en methodisch te werk gegaan namelijk:

1. Bij een analyse wordt er naar de argumenten en opvattingen van anderen geluisterd waarbij deze in de eigen analyse betrokken worden, ook al zijn ze tegenstrijdig.
2. Het ontstaan van problemen bij taken en werkprocessen worden geanalyseerd.
3. Problemen worden proactief gesignaliseerd.
4. Ten slotte onderneemt men acties en worden voor informatie en oplossingen gezorgd.

## **2 De Surinaamse Postspaarbank**

### **2.1 Inleiding**

De Surinaamse Postspaarbank, hierna te noemen de SPSB, streeft ernaar om eenieder de juiste financiële kwaliteitsproducten aan te bieden. De SBSP is één van de primaire bankinstellingen, waarvan de aandeelhouder de Staat is. Het management heeft diverse malen aangegeven dat de bank vanwege grote concurrentie van andere financiële instellingen in Suriname, institutioneel en financieel geherstructureerd dient te worden, teneinde haar financiële weerbaarheid duurzaam te kunnen garanderen. De Surinaamse Postspaarbank is ook bezig met het evalueren van facetten en intussen is er ook een nieuw banksysteem waarmee de medewerkers werken. Op die manier zal zij zich verder professionaliseren en haar concurrentiepositie verbeteren ten opzichte van andere bankinstellingen.

#### *De doelstellingen van de SPSB*

Het doel van de Surinaamse Postspaarbank is de spaarzin te bevorderen en het verrichten van alle bank-effectenzaken. Dit doel willen zij nastreven door het aannemen van spaar- en depositogelden alsmede gelden op lopende rekeningen, het verrichten van alle bankkassiers werkzaamheden, het verrichten van alle wettige handelingen die met het voorgaande in verband staan, daaruit voortvloeiende of daartoe bevordelijk kunnen zijn, alles in de meest uitgebreide zin.

#### *Missie van de bank*

De Surinaamse Postspaarbank is een klantvriendelijke en solide bank die op een deskundige en efficiënte wijze voorziet in alle bancaire diensten. In een omgeving waar iedereen zich thuis voelt, richten wij ons steeds op vernieuwingen en continuïteit.

#### *Visie van de bank*

De bank waar de klant centraal staat, gericht op het brengen van betaalbare bancaire diensten binnen het bereik van iedereen.

## **2.2 De organisatiestructuur van de Surinaamse Postspaarbank**

De organisatie bestaat uit verschillende organen, waarbij elk orgaan een andere functie heeft (zie bijlage : De organisatiestructuur van de Surinaamse Postspaarbank). Deze wordt onderstaand als volgt beschreven:

### **Raad van Toezicht**

De Raad van Toezicht is het hoogste orgaan bij de Surinaamse Postspaarbank. Zij oefent toezicht uit op het management en zorgt ervoor dat de wet, de statuten en het huishoudelijk reglement worden nageleefd. De raad spreekt zich uit over de algemene beleidslijnen en staat de directeur bij met algemene adviezen.

### **Directeur**

De directeur is onder andere belast met het algemeen beheer en doet beleidsvoorstellen waarin aangegeven wordt op welke manier de werkomgeving en de dienstverlening van de Surinaamse Postspaarbank ontwikkeld dient te worden.

### **Compliance**

Deze afdeling houdt zich bezig met de verschillende risico's die de bank kan oplopen voordat er een samenwerking bestaat tussen de bank en personen of bedrijven.

### **Personeel en Organisatie (Human Resource Management)**

Personeel en Organisatie (HRM) draagt zorg voor de uitvoering van werkzaamheden op het gebied van Human Resources binnen vastgestelde organisatiebeleid, wet- en regelgeving alsmede de visie, missie en besturingsfilosofie van de organisatie. De werkzaamheden van de afdeling kan worden gesplitst in 3(drie) categorieën met name personeelsaangelegenheden, salarisadministratie en ziektekostenadministratie.

### **Secretariaat**

Het secretariaat werkt ondersteunend toe naar de directie en is onder adere belast met de agenda en het communicatieverkeer.

### **Internal Audit**

De Internal Audit is onafhankelijk van alle afdelingen binnen de bank. Het is een onafhankelijke beoordelingsfunctie binnen de organisatie gericht op het onderzoek en de beoordeling van de goede werking, de doeltreffendheid en de efficiëntie van de interne controle. De Internal Audit staat de leden van de organisatie bij in de effectieve uitoefening van hun verantwoordelijkheden en voorziet hen in dit verband van analyses, evaluaties, aanbevelingen, advies en informatie omtrent de onderzochte activiteiten.

### **Risico Management**

Houdt zich bezig met de risico's inventarisatie die de bank kan oplopen bij het nemen van beslissingen.

### **Legal/Advisory**

Deze afdeling houdt zich voornamelijk bezig met het adviseren bij juridisch-technische aangelegenheden en het vertegenwoordigen van de bank in de ruimte zin des woords.

### **Branche Nickerie**

Deze is een dochteronderneming van de Surinaame Postspaarbank en houdt zich bezig met dezelfde zaken als van de hoofdkantoor te Paramaribo.

### **Relatiemanagement**

Op deze afdeling bevinden zich de accountmanagers die zich bezighouden met onder andere het begeleiden van klanten met een rekening courant faciliteit en het verstrekken van leningen aan klanten.

### **Verzekeringen**

deze afdeling dient als een tussenpersoon van de verzekeringsmaatschappij binnen de bank. Zij houden zich bezig met verschillende soorten verzekeringen.

### **Klantondersteuning**

Deze afdeling houdt zich voornamelijk bezig met het verstrekken van informatie aan de klanten. Deze wordt onderverdeeld in:

1. De Klantenservice; hieronder vallen de klantenservice balie en de Safeloket. Bij de balie worden klanten geholpen aan de juiste informatie die zij nodig hebben en zij worden ook

doorverwezen naar de verschillende afdelingen. Bij het safeloket worden klanten begeleid naar hun kluis.

2. Public Relations en Marketing; promoten van de diensten die de bank aanbiedt en organiseren van activiteiten voor de bank.
3. Callcenter; informatie wordt doorgespeeld naar klanten die naar de bank bellen of worden zij verbonden met de desbetreffende afdelingen.

### **Finance**

Deze afdeling zorgt voor het systematisch vastleggen van financiële feiten met als doel het verschaffen van inzicht in de financiën en het afleggen van verantwoording over het gevoerde financieel beleid.

### **Facilitaire Logistieke Zaken en Inkoop**

Het aanschaffen van middelen die de bank nodig heeft om werkzaamheden te verrichten en toezicht houden over het gebruik van bedrijfswagens.

### **Banksupport**

Deze houdt zich bezig met giraal en chartaal betalingsverkeer en verleent klantgerichte bankfaciliteiten. Onder de afdeling Banksupport vallen de volgende afdelingen:

**Kassa;** houdt zich bezig met stortingen en uitbetalingen van gelden van en aan het publiek/klanten.

**Incasso;** het controleren/ bewaken van leningen die verstrekt worden door de afdeling Kredieten zoals persoonlijke leningen, hypotheek, woningen en investeringskredieten.

**Frontoffice;** houdt zich voornamelijk bezig met het openen van alle rekeningen waarvan er gebruik wordt gemaakt binnen de bank.

**Backoffice;** houdt zich bezig met interne overmakingen en externe overmakingen van geld binnen de bank.

### **Informatie en Communicatie Technologie (ICT)**

Deze afdeling houdt zich bezig met onder andere:

1. Alle verbindingen binnen de bank, het onderhouden van applicaties, apparatuur, computers, telefoons en het banking systeem.
2. Het storten van salarissen van personeel en externe klanten.
3. Grote overmakingen van bedrijven.
4. De verantwoordelijkheid voor de security van banking netwerk.
5. Ervoor zorgen dat het netwerk niet toegankelijk is voor buitenstanders.

Deze afdeling wordt verder onderverdeeld in:

1. **Businessmanagement:** houdt zich voornamelijk bezig met het banking gebeuren en alles wat binnen de bank gebeurt (e-IBS systeem waarin de bankmedewerkers werken).
2. **Infrastructuur:** zij zijn belast met het netwerk en de security van de bank en het onderhouden van het netwerk en apparaten.
3. **Development:** verantwoordelijk voor het maken van applicaties voor de bank zoals intranet en sms-saldo.

**Internet banking:** Deze is nog niet van toepassing binnen het bedrijf. Er wordt eraan gewerkt.

In het voorgaande is te zien dat de Frontoffice onder de Banksupport valt. Op alle afdelingen zal de informatieverzorging anders uitzien. Zo ook op de afdeling Frontoffice. In deze paragraaf is er een globale omschrijving gegeven van alle afdelingen die deel uitmaken van de bank. In paragraaf 2.3 zal er specifiek worden ingegaan op de informatie processen van de afdeling.

## **2.3 De beschrijving van de processen bij de afdeling Frontoffice**

### **Inleiding**

De afdeling Frontoffice ressorteert onder de onderdirecteur Operationele Zaken. De afdeling staat onder leiding van een afdelingshoofd die verantwoordelijk is voor de werkzaamheden op de afdeling. Het hoofd van de afdeling Frontoffice zorgt voor het binnenhalen van targets, in overeenstemming met het strategisch beleidsplan van de bank en relatiebeheer bij bestaande cliënten en toekomstige cliënten (interview: Mw L.Mangroe BSc, Hoofd afdeling Frontoffice, SPSB 2018)

De Frontoffice medewerkers zijn verantwoordelijk voor alle aangeworven cliënten (geopende rekeningen) en de documentatie van de desbetreffende cliënten. De Frontoffice medewerkers zijn belast met de volgende taken:

1. Ontvangen van cliënten in verband met de rekening die zij wensen te openen en het verstrekken van informatie.
2. Opstellen van aanvraagformulieren voor verdere opslag.
3. Informatie verstrekken aan de client over het regelmatig gebruiken van de rekening zodat deze actief blijft.
4. Het opmaken van dossiers en inbrengen van de gegevens in het systeem.

#### *De processen bij afdeling Frontoffice*

Deze afdeling is belast met werkzaamheden, zoals het openen van verschillende rekeningen, waardoor de cliënten in de gelegenheid worden gesteld om hun tegoeden bij de bank te storten, waardoor de bank geld binnen krijgt om te functioneren. Het is meestal zo dat cliënten eerst rekeninghouder moeten zijn om toegang tot de diensten te krijgen. En dat kan pas geschieden wanneer zij contact opnemen met de afdeling Frontoffice waar alle rekeningen hetzij een giro- of spaarrekening worden geopend. In het sparen wenst men wel een voordeel te zien, namelijk de 'groei' van de spaarrekening. Er zijn verschillende girorekeningen die geopend kunnen worden namelijk girorekening in SRD, Euro en USD voor zowel individuen als bedrijven (zie bijlage 3 en 4: Aanvraagformulier nieuwe personal/corporate rekening).

De afdeling is verder ook belast met onderstaande werkzaamheden (handleiding; Frontoffice procedures)

1. Updaten van inactieve rekeningen.
2. Het uitprinten van het historisch overzicht.
3. Het opnemen van de adreswijziging.
4. Het verstrekken van Rood Staan Mag (RSM).
5. Het invullen van het klachtenformulier.
6. Het invullen van de periodieke overschrijvingsopdrachten en eenmalige overschrijvingsopdrachten.
7. Het faciliteren van de pinpasprocedure; pinpas afgeven/blokkeren/aanvragen.
8. Het opmaken van een charge backformulier.



9. Het invullen van aankoop/verkoop van vreemde valuta.
10. Het opmaken van het nalatenschapsformulier.
11. Het opmaken van het kluisformulier.

*Ad 1 Updaten van inactieve rekeningen*

Dit houdt in dat als een rekening 3 maanden of langer niet gebruikt wordt (er worden geen stortingen of opnamen gedaan) zo een rekening inactief raakt. Men gaat geen gelden kunnen storten en ook niet kunnen opnemen. In dit geval zijn de cliënten dan verplicht om contact op te nemen met de Frontoffice voor nadere instructies. De Frontoffice medewerkers geven de cliënten aan dat zij bij de eerst volgende keer de benodigde stukken (waaronder: een CBB uittreksel, werkgeververklaring en legitimatiebewijs) dienen mee te nemen om de rekening volledig bij te werken in het systeem. Ook wordt er geadviseerd de rekening binnen drie maanden te gebruiken zodat deze actief blijft.

*Ad 2 Het uitprinten van het historisch overzicht (HO)*

Dit is een overzicht van alle transacties die de afgelopen periode plaats hebben plaatsgevonden op een rekening. Dit kan vergeleken met een maandelijks bankafschrift die men thuis aangeleverd krijgt door de postbode. Cliënten die beweren dat zij geen bankafschriften krijgen, kunnen zich ook op deze afdeling begeven voor een uitdraai van hun rekening over de afgelopen periode. Als blijkt dat het adres niet juist is ingebracht in het systeem, wordt deze dan gewijzigd en hoeft men geen administratiekosten te betalen voor de uitdraai. Mocht het zijn dat het adres juist ingebracht is en de cliënt geeft aan geen afschriften te hebben ontvangen, dan dient men wel te betalen voor de administratiekosten.

*Ad 3 Het opnemen van de adreswijziging*

Hierbij komen cliënten op de afdeling om hun woonadres of verzendadres (waar bankafschriften naar toe moeten) om de een of ander reden te wijzigen (zie bijlage 5: Adreswijziging Formulier). Bij het wijzigen van het woonadres, dien men een CBB uittreksel waarop het nieuw voorkomt aan te tonen aan de Fontoffice medewerker. Indien men het verzendadres alleen wil wijzigen hoeft men geen CBB uittreksel aan te tonen, omdat het woonadres ongewijzigd is bij CBB.

#### *Ad 4 Het verstrekken van RSM (Rood staan mag)*

RSM is een product van de bank en houdt in dat je als rekeninghouder tot 50% van je Nettoinkomen mag opnemen ook al heb je helemaal geen geld meer op de rekening, natuurlijk moet de aanvraag eerst goedgekeurd worden alvorens er hiervan gebruik kan worden gemaakt, en er zijn tal van voorwaarden hieraan verbonden. Bij de volgende salarisstorting wordt er 3% van het (geleend) bedrag waarvoor de cliënt een RSM heeft, ingehouden. Bij het inbrengen van de persoonlijke gegevens wordt er gelet op de standaard vragen die beantwoord dienen te worden, hierdoor krijgt de cliënt een bepaald aantal punten die bepalend zijn voor goed- of afkeuren van de aanvraag. Alleen werkenden die een werkgeversverklaring en loonslip kunnen aantonen, kunnen hiervoor in aanmerking komen.

#### *Ad 5 Het invullen van een klachtenformulier*

Hiervoor komt de cliënt op de afdeling om een klacht in te dienen. Als de klacht niet gelijk opgelost kan worden, wordt er een klachtenformulier ingevuld zodat het verder onderzocht kan worden door de desbetreffende afdeling (mensen) (zie bijlage 6: Klachtenformulier). Nadat het onderzoek verricht is door de desbetreffende afdeling, wordt de cliënt opgebeld door één van de Frontoffice medewerkers voor nadere instructies.

#### *Ad 6 Het invullen van periodiek overmakingen/ eenmalige overmakingen*

Hierbij willen cliënten een maandelijks of eenmalige overmakingsopdracht(en) doorgeven waarbij er automatisch geld van de ene rekening naar de andere rekening wordt overgemaakt. De verwerking vindt plaats door de medewerkers van de Backoffice. Er zijn op de periodieke overmakingskaarten vier overmakings data waarop overmakingen worden gedaan. Indien er voor de dag dat de overmaking gedaan moet worden niet voldoende geld op de rekening is, vindt zo een overmaking niet plaats.

#### *Ad 7 Het faciliteren van het pinpasprocedure; Pinpas afgeven/blokkeren/aanvragen*

Bij elke nieuwe SRD giro- of spaargirorekeningen worden er pinpasjes aangevraagd zodat de cliënten makkelijker hun geld via pinautomaten kunnen opnemen. Deze worden 2 weken na de datum waarop de rekening wordt geopend, verstrekt. Deze kunnen zowel op de afdeling Frontoffice of bij de Infobali opgehaald worden. Bij verloren of gestolen pinpasjes is het

belangrijk dat de cliënten zich aanmelden bij de Infobali of bij de Frontoffice, zodat die pinpasjes geblokkeerd kunnen worden waardoor niemand anders toegang krijgt tot het geld van de rekeninghouder (zie bijlage 3 pinpas aanvraagformulier). De cliënt mag over een week terug bij de bank om na te gaan of de pinpas al klaar ligt, en als dat niet het geval is wordt er gelijk een aanvraag gedaan voor een nieuwe pinpas die over twee weken opgehaald mag worden. Er zijn hierbij wel administratiekosten vereist voor de nieuwe pinpas (SRD 25,-)

#### *Ad 8 Het opmaken van een chargeback formulier*

Dit heeft te maken met de pinautomaat. Als een cliënt een bepaald bedrag pint en een lager bedrag ontvangt dan is aangegeven of als er een error optreedt tijdens het pinnen. Hierbij wordt er geld van de rekening afgetrokken maar dat geld krijgen zij niet in handen . De cliënt meldt zich dan aan bij de Infobali of de Frontoffice en er wordt dan een chargebackformulier ingevuld. Vervolgens wordt dit formulier dan afgegeven aan de desbetreffende personen/afdelingen die hierover gaan, voor verder onderzoek (zowel voor klachten als chargeback wordt hetzelfde formulier gebruikt, zie bijlage 6 : Klachten- Chargebackformulier) .

#### *Ad 9 Het invullen van aan- en verkoop van vreemde valuta*

Aankoop van valuta is wanneer de bank vreemde valuta gaat wisselen in SRD voor de cliënt. Verkopen van valuta geschiedt alleen voor speciale aangelegenheden.

Er is sprake van Window Unit, dit is de verkoop van valuta voor speciale gelegenheden zoals, reizen, autofinanciering, betalen van huur en voor studerende kinderen in het buitenland met onderliggende stukken (maximaal tot 300 USD/Euro). Elke cliënt mag per maand maar 1 keer valuta kopen.

#### *Ad 10 Het opmaken van nalatenschapsformulier*

Wanneer de rekeninghouder komt te overlijden en de nabestaanden willen beschikken over het geld of de rekening willen opheffen. Als er geen gemachtigde op de rekening is moet een van de nabestaanden komen met een overlijdensakte van het CBB, de ID-kaart van de overledene en het rekeningnummer (spaarbankboekje). Vervolgens wordt er een proces gevolgd tot het uitbetalen van het geld aan degenen die recht daarop hebben. Als er een gemachtigde op de rekening is (En

Of gemachtigde) mag deze over het saldo van de rekening beschikken, maar bij de doorlopende machtiging komt de machtiging te vervallen zodra de hoofdrekeninghouder is overleden.

*Ad 11 Het opmaken van het kluisformulier*

De client meldt zich aan met zijn legitimatiebewijs en een CBB uittreksel (voor ingezetenen) bij de Frontoffice voor het verhuren van een kluis. In de kluisen worden er belangrijke en waardevolle spullen of documenten bewaard. Er zijn verschillende kluisformaten namelijk small, medium en large.

## **3 De analyse van de interne informatieverzorging binnen de afdeling Frontoffice**

### **3.1 Toetsing van de theorie**

Gelet op het informatieverzorgingsproces dan is zichtbaar dat alle vier processen doorlopen worden bij de Surinaamse Postspaarbank namelijk het systematisch verzamelen, vastleggen, verwerken en verstrekken van informatie. Deze worden zowel automatisch als handmatig verwerkt, zoals het inbrengen van persoonsgegevens in de computer en het handmatig uitschrijven van handtekeningkaarten en periodieke opdrachten. Uit de praktijk blijkt dat de bank behoefte heeft aan informatie voor het doen functioneren van de organisatie. Informatie zoals benodigheden om bepaalde activiteiten te starten zoals het openen van een rekening. Er is ook behoefte aan het beheersen van de gang van zaken, informatie die nodig is voor de verzekering van voldoende voortgang der werkzaamheden waarbij er bijvoorbeeld elke donderdag een rapportage opgestuurd dient te worden met het aantal cliënten dat is geholpen voor die week ervoor, dagelijkse aan-en verkoop valuta nota's enzovoorts.

#### 1. Gegevensverkrijging/ gegevensvastlegging (vb klantendossier)

Hierbij worden informatie van cliënten binnen gehaald, aan de hand van hun informatiebehoefte. Voor een nieuwe rekening is er nodig: een CBB uittreksel (niet ouder dan 3 maanden), een werkgeversverklaring (niet ouder dan 1 maand), een geldige legitimatiebewijs (Id-kaart, Surinaams rijbewijs of paspoort) en minimaal SRD50. Nadat de cliënt dit alles heeft overlegd, wordt er afspraak gemaakt voor het openen van de rekening.

#### 2. Gegevensverwerking

De medewerker gaat over tot het inbrengen of verwerken van de gegevens in de computer, op de juiste manier. Hierna krijgt de cliënt een rekeningnummer.

#### 3. Gegevensverstrekking

De cliënt krijgt de informatie dat hij na 2 weken terug mag voor het ophalen van zijn pinpasje. Daarvoor werd er in het systeem een aanvraagformulier ingevuld en daarna

uitgeprint (zie bijlage: personal aanvraagformulier + pinpasaanvraag). Aan de client wordt ook medegedeeld dat hij het rekeningnummer moet doorgeven aan zijn werkgever, zodat er daarop gestort kan worden.

*Evaluatie:* hierbij wordt nagegaan of de behoefte van de cliënt bevredigd is geworden na het verstrekken van de nodige gegevens.

*Analyse:* de normale procedures worden gevolgd, en daardoor krijgt de cliënt een beeld van hoe er te werk wordt gegaan.

### ***De toetsing van de kwaliteitsaspecten van informatievoorzorging***

#### *Effectiviteit*

Uit het onderzoek en gesprekken met enkele afdelingshoofden en de medewerkers blijkt dat het gehanteerde systeem in voldoende mate voorziet in informatiebehoeften voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Bij het aanvragen van diensten van de bank zijn er documenten die overlegd moeten worden alvorens er overgegaan kan worden tot de aanbieding. Bij het openen van een persoonlijke rekening is er nodig; een CBB-uittreksel, een werkgeversverklaring, een geldige legitimatiebewijs en minimaal SRD 50. Als één van de genoemde stukken niet aanwezig is, kan er geen samenwerking aangegaan worden, omdat er in het systeem waarin gewerkt wordt, deze documenten gescand moeten worden. Dit is voor de volledigheid en juistheid van informatie.

#### *Betrouwbaarheid*

Bij betrouwbaarheid gaat het om de zekerheid dat de verwerking van de gegevens juist, volledig en tijdig gebeurt. Hierbij letten de medewerkers van de frontoffice op

1. De te verstrekken informatie

De medewerkers hebben binnen het bedrijf vaardigheden opgedaan, in hoeverre de verstrekte informatie op juistheid, volledigheid en tijdigheid berust. Een werkgeversverklaring is maar 1 maand geldig, en als de klant na een paar maanden een nieuwe rekening wil openen dient hij een recente werkgeversverklaring te overleggen met de juiste datum en een bedrijfsstempel. Op die manier kan er nagegaan worden of de werkgeversverklaring juist is of niet.

2. De eis van beveiliging en of de continuïteit in de gegevensverstrekking

- a. Hierbij gaat het er om dat alleen zij die daartoe bevoegd zijn, toegang krijgen tot het systeem. Elke medewerker beschikt over een eigen computer met een eigen inlogcode, die prive is. Hierdoor hebben derden geen toegang tot de gegevens die in de computer zijn opgeslagen.
- b. Maatregelen die genomen moeten worden om ervoor te zorgen dat de aangesloten gegevensverzamelingen niet worden verminkt of verloren gaan. Hierbij worden er gegevens opgeslagen in de computer en er worden ook gegevens opgeslagen (dossier) van klanten, zodat deze altijd terug gevonden kunnen worden en niet zoek raken.
- c. Maatregelen om het systeem continu ter beschikking te houden.  
De afdeling ICT is hiermee belast. Er wordt ervoor gezorgd dat het systeem up-to-date is en dat er geen storingen ontstaan. Mocht het zijn dat er storingen geconstateerd worden, dan worden deze opgelost.

### 3. De materiële inhoud van de verstrekte gegevens

De gegevens die door de medewerkers verstrekt worden zijn volgens de procedures en conform de richtlijnen die gevolgd moeten worden.

#### *Doelmatigheid*

Het banksysteem waarin de medewerkers werken, is zelf door de bank ingesteld. Deze is dus kostenbesparend in vergelijking met systemen die in het buitenland gehaald moeten worden. De bank is dus niet afhankelijk van anderen omdat die applicaties zelf door de bank worden geïnstalleerd.

#### ***De toetsing van het informatieverzorgingsproces bij de afdeling die in relatie staat tot de Frontoffice***

De Surinaamse Postspaarbank is een financiële instelling die als doel heeft de juiste financiële kwaliteitsproducten aan te bieden aan eenieder. Om dit doel te realiseren is er een analyse gedaan om na te gaan of deze instelling wel voldoet aan de gestelde eisen. Hierbij zijn elementen van het informatieverzorgingsproces systematisch ontleedt om tot het antwoord te komen. Er is nagegaan of de verzameling, vastlegging, verwerking en verstrekking van gegevens volgens de voorgeschreven procedures plaatsvindt.

De afdeling Frontoffice heeft een nauw verband met de volgende afdelingen:

1. Kassa
2. Incasso
3. Backoffice
4. Relatiemanagement
5. Klantondersteuning

In het onderstaande zal aan de hand van interviewvragen, het informatieverzorgingsproces beschreven en geanalyseerd worden.

### **Frontoffice in relatie tot de Kassa**

Het verloop van het proces van verzamelen of verkrijgen van gegevens tussen de kassa en de frontoffice.

1. De cliënt meldt zich aan bij de Frontoffice voor het openen van een rekening. Nadat alle ingekomen documenten gescreend en goedgekeurd zijn door de Frontoffice medewerker, wordt er overgegaan tot het openen van een rekening. Als de rekening geopend en goedgekeurd is door het afdelingshoofd, gaat de client naar de kassa om te storten op de nieuwe rekening. De kassier op zijn beurt controleert de aangeboden formulieren afkomstig van de Frontoffice. Ten slotte wordt er overgegaan tot acceptatie hiervan.

Het proces tot vastleggen van gegevens

2. De gegevens worden als eerst gescreend, goedgekeurd en daarna worden deze volgens de normale procedure in de juiste volgorde geplaatst en vastgeniet. De kassa geeft na de storting een stortingsbewijs aan de klant, en het onderliggende stuk en het stortingsformulier blijven bij de bank.

Het bewaren en/ of bewerken van gegevens.

3. Bij de Frontoffice worden de gegevens in het systeem verwerkt en daarna opgeslagen. Er wordt ook een klantendossier opgemaakt van elke cliënt, zodat de informatie op elk gewenst moment teruggevonden kan worden. De kassa verzamelt op het eind van de dag alle stukken van de verrichte transacties, en deze worden opgelegd in dozen in de kluis.

De kasstransacties worden niet op de computer opgeslagen waardoor deze opgezocht moeten worden indien een client zich aanmeldt voor een klacht met betrekking tot voorgaande transacties.



De afdeling Frontoffice krijgt geen informatie aangaande de problemen die zich voordoen en worden pas bij klachten van de klanten hiermee geconfronteerd.

### **De Frontoffice in relatie tot de Incasso**

Het verloop van het proces van verzamelen of verkrijgen van gegevens tussen incasso en de frontoffice.

1. De cliënt meldt zich aan bij de Frontoffice met een legitimatiebewijs om na te gaan waarom er een bepaald bedrag anders dan is afgesproken is ingehouden van het salaris. Hierna krijgt de cliënt de informatie van de medewerker. Als de cliënt het hiermee niet eens is, wordt hij naar de afdeling Incasso gestuurd voor verdere informatie, omdat zij een overzicht hebben van de leningen en hypotheek, maar de Frontoffice niet.

Het proces tot vastleggen van gegevens

2. De afdeling Incasso zorgt voor het controleren en bewaken van leningen, hypotheek en woningen.  
Er wordt erop toegezien dat het juiste bedrag maandelijks ingehouden wordt. Als dat niet het geval is, wordt dit gecorrigeerd.

Het bewaren en/ of bewerken van gegevens.

3. De gegevens worden opgeslagen op de computer.  
Klantdossiers worden in kasten opgeslagen bij de Frontoffice.

De manier van verstrekken van gegevens.

4. De informatie wordt verstrekt op basis van de behoefte van de cliënt.

### **De Frontoffice in relatie tot Backoffice**

Het verloopt van het proces van verzamelen of verkrijgen van gegevens tussen de Backoffice en de Frontoffice.

1. Er worden geen cliënten toegelaten tot de Backoffice. Deze afdeling houdt zich voornamelijk bezig met interne overmakingen en externe overmakingen van

gelden. De Frontoffice komt ook wel in beeld indien er een rekening inactief is. Deze wordt geactiveerd door de Frontoffice, zodat de overmaking kan plaatsvinden.

Het proces tot vastleggen van gegevens

2. Alle binnengekomen opdrachten worden in ontvangst genomen en daarna ingeboekt in het boek met opdrachten van de afdeling Backoffice. Hierna worden de opdrachten ingevoerd in het systeem.

Het bewaren en/ of bewerken van gegevens.

3. De gegevens worden digitaal opgeslagen.

De manier van verstrekken van gegevens.

4. De informatie wordt verstrekt op basis van de behoefte van de cliënt, maar op deze afdeling is dat niet van toepassing, de informatieverzorging vindt via de frontoffice plaats, met andere woorden de frontoffice medewerker is een tussenpersoon tussen de cliënten en de backoffice.

### **De Frontoffice in relatie tot de relatiemanagement**

Het verloop van het proces van verzamelen of verkrijgen van gegevens tussen de relatiemanagement en de Frontoffice

1. Er wordt informatie verschaft aan zakelijke- als priveklanten door de accountmanagers ten aanzien van het openen van een rekening of het in aanmerking komen voor een lening.
1. De accountmanagers komen hier voor informatie binnen bij de frontoffice medewerkers. Dit, terwijl zij de informatie dienen te hebben omdat zij zich bezighouden met zowel zakelijke als privé klanten en zij dienen kennis te dragen van de werkprocessen van de bank. Op die manier zal de afhandeling efficiënter en vlotter verlopen.

Het proces tot vastleggen van gegevens

2. Alle binnengekomen opdrachten en aanvragen van zowel zakelijke als privé cliënten worden door de frontoffice medewerkers vastgelegd. De Frontoffice is een tussenpersoon tussen de afdeling relatiemanagement en de cliënten. Nadat de accountmanagers de medewerkers van de Frontoffice hebben benaderd met het verzoek ten aanzien van het

openen van een rekening, gaan de medewerkers na of alle vereiste documenten volledig en juist zijn. Als dat het geval is kan een persoonlijke rekening gelijk geopend worden, maar niet een zakelijke. Dit omdat de stukken eerst gescreend dienen te worden door de afdeling Compliance en op verzoek van de directeur kan dat geopend worden.

Het bewaren en/ of bewerken van gegevens.

3. De gegevens worden opgeslagen op de computer en gedeeltelijk bij de Frontoffice, omdat daar van alle rekeningen die geopend worden een klantendossier wordt opgemaakt. De accountmanagers komen vaak voor informatie van bedrijven omdat zij geen versie daarvan opslaan.

De manier van verstrekken van gegevens.

4. De informatie wordt verstrekt op basis van de behoefte van de klant.

### **De Frontoffice in relatie tot Klantondersteuning**

Het verloop van het proces van verzamelen of verkrijgen van gegevens tussen de klantondersteuning en de Frontoffice.

1. De cliënt meldt zich aan bij de balie voor informatie. Aan de hand van de informatiebehoefte wordt de nodige informatie verstrekt. Meestal wordt er contact opgenomen met de Frontoffice voor informatie indien er een twijfelgeval is. Als de cliënt het eens is met de informatie en behoefte daaraan heeft, krijgt hij een ticket om zich aan te melden bij de Frontoffice.

Het proces tot vastlegging van de gegevens

2. Alle binnengekomen klachten worden opgenomen en genoteerd en gebracht naar het hoofd van de afdeling voor verder onderzoek. De afdeling Frontoffice krijgt niet op tijd de afhandeling van deze klachten.

Het bewaren en/ of bewerken van gegevens.

3. De gegevens worden opgeslagen op de computer en opgelegd in mappen. Het kan soms voorkomen dat de gegevens niet beschikbaar zijn, omdat ze soms in andere mappen worden opgeslagen.

De manier van verstrekken van gegevens.

4. De informatie wordt verstrekt op basis van de behoefte van de cliënt.

### **Analyse met betrekking tot Frontoffice en de bovengenoemde afdelingen;**

De interne informatieverzorgingsproces vindt plaats zoals in het bovengenoemde. Werkzaamheden vinden plaats door met elkaar af te stemmen, zoals beschreven wordt bij de processen. Het blijkt dat het werk wel wordt verricht in teamverband waardoor er geen misverstanden of in mindere mate, plaatsvinden. Wat erbij toegevoegd kan worden is dat enkele afdelingen niet altijd (onbewust) volledige informatie verstrekken aan de cliënt, waardoor de cliënt voor een ander keer terug moet komen naar de bank voor dezelfde dienst. Gezien dit laatste over de externe informatieverschaffing gaat en niet relevant is voor dit onderzoek, zal dat gedeelte buitenbeschouwing gelaten worden.

### **3.2 De analyse van de interne informatieverzorging bij de afdeling Frontoffice**

Zoals aangegeven in hoofdstuk 1 en 2 zijn er 4 fasen te onderscheiden in het informatieverzorgingsproces te weten:

1. Het verkrijgen van of verzamelen van gegevens
2. Het vastleggen van gegevens
3. Het bewerken en/of bewaren van gegevens
4. Het distribueren van gegevens

Op basis van het bovenstaande is er een analyse gedaan over hoe de informatieverzorging binnen de afdeling Frontoffice plaatsvindt. Hierbij wordt uitgegaan van de bancaire diensten die de afdeling te bieden heeft. Er wordt een proces aangegeven hoe de werkzaamheden geschieden. Verder kan worden aangegeven dat de informatieverzorging geautomatiseerd is. Er wordt gebruik gemaakt van een computerprogramma (e-IBS) die door de bank zelf is opgezet.

#### *Proces 1: het verkrijgen of verzamelen van gegevens*

Bij elke dienst dat verstrekt wordt vindt er mondeling contact plaats tussen de Frontoffice medewerker en de cliënt. Tijdens de gesprekken kunnen partijen zoveel als mogelijk informatie

vergaren die relevant zijn voor elkaar. Voordat er wordt overgegaan tot het verstrekken van de diensten binnen de Fontoffice wordt er nagegaan wat de verkregen gegevens zijn en of deze volledig en bruikbaar zijn.

#### Het verkrijgen en verzamelen van gegevens

Bij het openen van een rekening, dient de client de benodigde documenten (legitimatiebewijs, uittreksel en werkgeversverklaring en minimal SRD/USD/Euro 50,-) te tonen aan de frontoffice medewerker.

#### Updaten van inactieve rekeningen

Wanneer de klant naar de Frontoffice komt om de rekening te activeren, mag de Frontoffice medewerker de rekening activeren. Maar dan moet de klant uiterlijk 2 weken na die dag een werkgeversverklaring/pensioenverklaring/AOV verklaring en een CBB-uittreksel brengen.

Dit is de normale procedure hoe men te werk moet gaan. In de praktijk blijkt dat er onder voorwaarde rekeningen geopend worden voor bedrijven, in opdracht van de directeur omdat zij de rekeningen dringend nodig hebben om hun bedrijfsactiviteiten te ontplooiën. Een probleem dat geconstateerd is, is dat bepaalde bedrijven zich niet aan hun afspraak houden om binnen een bepaalde periode hun documenten in te dienen. Het probleem begint wanneer de afdeling Compliance deze dossiers nodig heeft en blijkt dat de stukken niet volledig zijn. En bij controle van de Centrale Bank van Suriname, kan dit een minpunt zijn voor de bank omdat er dan niet volgens de normale procedure gewerkt is.

Bij een historisch overzicht of bij het indienen van klachten over een rekening, dient de client zich met een legitimatiebewijs te identificeren en zijn rekeningnummers tevoorschijn te halen. Het is ook van belang dat de cliënt bij een RSM-aanvraag zijn legitimatiebewijs, laatste loonslip en werkgeversverklaring indient bij de medewerker.

Eén van de veel voorkomende problemen die geconstateerd is, is dat het vaak voorkomt dat klanten geen maandelijkse afschriften ontvangen. De oorzaak hiervan kan zijn dat Surpost de bankafschriften niet op het juiste adres deponeert, of dat er geen adres voorkomt in het systeem. Dit komt doordat de bank is overgestapt naar een nieuw banksysteem in het jaar 2017. Hierdoor moeten de gegevens aangepast worden in het systeem. De cliënten komen soms ook voor een

uitdraai van hun rekening waarvoor zij de administratiekosten moeten betalen. Dit wekt ontevredenheid op bij de klanten omdat zij dan geen overzicht krijgen van transacties die plaats hebben gevonden op de rekening.

De meeste klanten vragen een RSM aan, maar vaak genoeg zijn zij niet hoogte hoe dit systeem werkt. De klant wordt ook ontevreden omdat zij er ook van uitgaan dat het bedrag niet op hun salaris is bijgeschreven. De klant dient beter geïnformeerd te worden ten aanzien van deze dienst om verwarring te voorkomen.

Bij periodiek overmakingen en eenmalige overmakingen moet de cliënt zijn legitimatiebewijs, rekeningnummer opdrachtgever/begunstigde, naam begunstigde/bank, datum van de overmaking en bedrag doorgeven.

Het probleem dat zich hier voordoet is dat de opdrachten soms blijven hangen in het systeem waardoor de overmaking niet kan plaatsvinden. De klanten gebruiken vóór de overmakingsdatum het grootste deel van hun salaris al, waardoor de overmaking niet plaats kan vinden. Ze melden zich aan bij de bank, dat de overmaking niet is gegaan. Om dit te voorkomen is het belangrijk om de cliënten te informeren dat zij voor hun overmaking, voldoende geld dienen te hebben op hun rekening.

Pinpasjes worden uitsluitend aangevraagd voor giro- en girospaar (SRD) rekeningen, nadat een rekening wordt geopend met alle verzamelde gegevens die daarvoor nodig zijn. Bij het blokkeren/ophalen van een pinpas dient men zich te identificeren, rekeningnummers overleggen (indien nodig) en reden aangeven voor de blokkade.

Wat in de praktijk blijkt, is dat de pinpasaanvraagformulier samen opgelegd wordt met het klantendossier, waardoor de aanvraag voor de pinpas niet behandeld wordt omdat het dan ook niet gezet is in het bakje van te behandelen stukken. Als de klanten over 2 weken terugkomen naar de bank, blijkt dat er geen pinpasaanvraag is afgegeven. De medewerkers moeten er beter op toezien dat pinpasaanvragen gelijk opgelegd moeten worden, zodat deze optijd behandeld kunnen worden.

Bij een chargeback dient de cliënt zich te identificeren, pinpas en rekeningnummer door te geven en het bewijs dat er werkelijk gepind is of dat er geen geld uit de automaat is gekomen.

Dit proces is één van de problemen die voor ontevredenheid zorgt bij cliënten. Het proces van onderzoek duurt lang en de cliënten blijven komen naar de bank, omdat het soms gaat om geld dat zij binnen een bepaalde periode terug zouden moeten krijgen van de bank maar dat dan niet gebeurd is. Het is belangrijk dat de klachten van de klant optijd behandeld worden, want het gaat soms ook om grote bedragen, waarbij de klanten niet kunnen voldoen aan hun maandelijkse lasten en verplichtingen.

Bij de aankoop van valuta dient men zich te identificeren en bij verkoop van valuta ook. Alleen moet men bij verkoop van valuta, een bewijs hebben om aan te tonen waarvoor de valuta gekocht wordt.

Een probleem dat zich voordoet is dat bepaalde formulieren niet volledig ingevuld worden, omdat de medewerkers de formulieren opgestuurd krijgen. Volgens de procedure moet alles ingevuld zijn op het formulier.

Bij nalatenschap dienen de nabestaanden hun contactgegevens, een legitimatiebewijs, rekeningnummer (bankboekje) en overlijdensakte van de overleden persoon te overleggen aan de frontoffice medewerkster zodat dit alles vastgelegd kan worden.

Een voorkomende probleem is dat de gemachtigde persoon bij een En Of rekening, het saldo mag lichten van de rekening of zij mogen de rekening door blijven gebruiken. Bij de doorlopende machtiging is het zo dat wanneer de klant overleden is, de machtiging automatisch wordt stopgezet. Wat blijkt is dat de klanten deze twee machtigingen door elkaar halen, omdat zij het geld gelijk willen opnemen van de rekening. Het is heel belangrijk dat de medewerkers vooraf bij een machtiging duidelijk het verschil tussen die twee machtigingen aangeeft, omdat dit voor verwarring kan zorgen.

Bij het opvragen van een kluis dient de klant zich te legitimeren en contactgegevens af te geven aan de medewerker van de Frontoffice die dit verder zal vastleggen.

Het is namelijk zo dat de klant zich bij de Frontoffice dient aan te melden voor het openen van een kluis. In het systeem van de Frontoffice medewerkers komt deze optie niet voor waardoor zij genoodzaakt zijn om de medewerkers van de Backoffice hiervoor te benaderen. Een advies is dat de Frontoffice ook de optie krijgt in het systeem om zelf kluisen te openen, dit voor een vlot verloop van het werk op de werkvloer. Wat in de praktijk blijkt is dat de medewerkers hun

werkzaamheden aan een kant dienen te zetten, zodat de Frontoffice medewerker een kluis kan openen voor een klant.

### *Analyse*

Volgens de procedures zijn het de medewerkers van de afdeling Frontoffice die belast zijn met het openen van kluisen. Wat zich in de praktijk weleens voordoet is dat de Backoffice ook geconfronteerd wordt met het beoefenen van deze taak, dit omdat de frontoffice medewerkers niet over dergelijke applicaties beschikken om het werk te doen. Activiteiten of werkzaamheden worden soms vertraagd of geannuleerd als er op het moment dat deze uitgevoerd dienen te worden, de Backoffice medewerkers niet beschikbaar zijn voor assistentie. Bij het te volgen proces dient dit vastgelegd te worden.

### *Proces 2: het vastleggen van gegevens*

Indien alle gegevens verzameld zijn en het gesprek goed is verlopen en er voldoende informatie beschikbaar is, gaat men over tot het vastleggen van deze gegevens.

Nadat de klant zich heeft begeven naar de afdeling Frontoffice, en aangeeft waarvoor hij er eigenlijk is, worden de nodige gegevens verzameld om vervolgens verwerkt te worden.

Er zijn enkele stappen tot het vastleggen van ingekomen gegevens namelijk;

1. Het aanvragen van diensten ; indien de cliënt wil beschikken over de bovenstaande diensten van de bank dient hij te voldoen aan de vereiste documenten. Indien de medewerkers de stukken in ontvangst hebben genomen, worden deze gecontroleerd. Indien alles juist is, worden deze vastgelegd in het systeem, en worden de klantendossiers opgelegd in kasten.

De bevinding hieruit is dat enkele afgehandelde documenten zoals klachtenformulier, nalatenschap issue, sms saldo-formulieren en andere documenten niet altijd opgelegd worden, waardoor ze zoek raken wanneer een andere medewerker of compliance het document nodig heeft voor verdere onderzoek of afhandeling van de zaak.

2. Doel van het bankbezoek; vele cliënten die zich aanmelden op de afdeling Frontoffice hebben een zeker doel voor ogen. Dit doel moet aan elke frontofficemedewerker duidelijk gemaakt worden, aangezien er sprake is van verschillende soorten dienstverleningen op



de afdeling Frontoffice. Een goede communicatie zorgt ervoor dat er zo min mogelijk misverstanden optreden bij beide partijen.

Eén van de problemen die zich voordoet op de afdeling is dat er onderling niet altijd afgestemd wordt wanneer er een afspraak gemaakt wordt met een klant. Mocht het zijn dat die medewerker afwezig is dan moeten de stukken nog opgezocht worden en dat werkt tijdrovend. Een oplossing hiervoor is dat men onderling moet afstemmen over issues en over afspraken die zijn gemaakt met klanten, zodat eenieder op de hoogte hiervan is en dat men dan ook weet welke stappen te ondernemen om de zaak gelijk af te handelen.

3. Informatie: de informatie die verstrekt wordt hangt af van wat de cliënt wil hebben, en hetgeen nodig is een om uiteindelijke besluit te nemen. Zoals men weet heeft de SPSB niet alleen te maken met mensen die wel kunnen schrijven, lezen en werken maar ook analfabeten. Eenieder kan geholpen worden bij deze bank, analfabeten en ook niet werkenden. Er zijn een heleboel opties speciaal voor deze mensen, omdat de bank alle mensen, ongeacht wie, tegemoet wil komen.

De klanten worden tegemoet gekomen, maar wat er ontbreekt is dat er ook in de procedures aangegeven moeten worden dat er met een stempelkussen- en kruismerkstempel wordt gewerkt. Dit om te bevestigen dat de bank ook te maken heeft met analfabeten.

4. Prognose: dit geeft de richting aan die een klant wenst op te gaan. De klant zal met de diensten van de bank zaken willen realiseren om zijn bedrijf gezond en rendabel te houden. Op alle aanvraagformulieren voor het openen van een rekening moet tot uitdrukking komen wat men met de aangevraagde diensten wil beogen.

Wat uit de praktijk blijkt is dat de medewerkers soms oppervlakkige informatie verzamelen/ noteren ten aanzien van de transacties die gepleegd zullen worden op de rekening en met welk doel. Een voorstel is dat er ook standaard vragen geformuleerd moeten worden die duidelijk onderbouwd moet worden om witwaspraktijken te voorkomen.

5. Zekerheden: de bank vraagt naar zekerheid, om een garantie te hebben dat indien de debiteur zijn betalingsverplichtingen jegens de bank niet voldoet, de bank haar verstrekte middelen kan terugvorderen door uitwinning van de gegeven zekerheden.

Indien er niet aangetoond kan worden uit welke bronnen een storting van een groot bedrag afkomstig is, kan er door middel van onderzoek en overleg overgegaan worden tot blokkade van de rekening. Een opmerking is dat bedrijven (nadat het nieuwe banksysteem geïntroduceerd is) een brief krijgen dat zij na ontvangst van die brief ruim twee weken de tijd krijgen hun documenten aan te leveren voor het actualiseren van de klantgegevens. Indien dat niet gebeurt krijgen zij een tweede brief waarbij er overgegaan kan worden tot blokkade van de rekening.

Een bevinding hieruit is dat er niet van tevoren aangegeven wordt dat er gebruik gemaakt zal worden van een nieuw banksysteem, waardoor de meeste mensen hiervan niet op de hoogte zijn en ook niet komen voor een update.

Deze overstap moet ook via de media bekend gemaakt worden.

6. Overige voorwaarden: naast deze zekerheden en condities zijn er ook voorwaarden waaraan de klanten moeten voldoen, namelijk vanwege het nieuwe banksysteem is het zo dat elke rekening binnen drie maanden gebruikt moet worden anders raken deze inactief (slapende rekening). En zo zijn er bij alle diensten voorwaarden aan verbonden om gebruik hiervan te maken.

Zoals eerder aangegeven moet de informatie bekendgemaakt worden via de media en een pagina waarop alle informatie van de diensten van de bank staan.

## Analyse

Binnen het kader van het vastleggen van gegevens wordt er wel volgens de normale procedure te werk gegaan. Hetgeen aangepast wordt is het bekendmaken van de diensten voor de buitenwereld maar dit hoort bij de externe informatieverzorging en wordt dus buiten beschouwing gelaten.

### *Proces 3: het bewerken en/bewaren van gegevens*

Nadat alle informatie verstrekt is wordt er bijvoorbeeld van nieuwe rekeningen van elke cliënt een klantendossier opgemaakt. Alle ingeleverde documenten voor elke dienst dient volgens de juiste werkwijze afgehandeld te worden. Er zijn voorgeschreven procedures waaraan elke

frontoffice-medewerker zich dient te houden, bij elke dienst die de cliënt wenst aan te vragen. Nadat de cliënt alle documenten heeft ingediend, wordt aan de hand van de controlelijst alles in het systeem verwerkt en vervolgens uitgeprint en hierna worden de documenten in een (klanten)dossier opgelegd (vb. nieuwe rekeningen, kluisformulieren).

Het bewerken van de gegevens geschiedt zowel handmatig als automatisch, zoals opgenomen in de processenbeschrijving.

### *Analyse*

Als er gekeken wordt naar de normale procedures, dan de worden klangegevens juist en volledig ingebracht. Dit maakt dat bij afhandeling van cliënten, de frontofficemedewerkers de informatie snel terug kunnen vinden.

### *Proces 4: het distribueren van gegevens*

Nadat alle gegevens verzameld, vastgelegd en verwerkt zijn worden deze naar het hoofd van de afdeling gebracht die de juistheid en volledigheid nagaat en daarna tekent voor het akkoord gaan hiervan. Als er verder onduidelijkheden of twijfelgevallen, dan zal het dossier opgestuurd moeten worden naar de afdeling Compliance voor dubbele controle, vooral als het gaat om bedrijfsgegevens, stichtingen en politieke prominente personen. Dit zal een tijdje duren en na controle worden de stukken teruggestuurd naar de afdeling Frontoffice met de bedoeling om een wel of niet samenwerking met de persoon aan te gaan. De afdeling Compliance zal zijn opmerkingen en aanbevelingen doorgeven of op papier zetten aan de hand van een dossier controlelijst. Enkele belangrijke punten van de controle zijn namelijk:

1. Controle op de aanvraag/inschrijfformulier.
2. Het screenen van klanten die een hoge risico hebben voor de bank.
3. Conclusie trekken voor samenwerking of niet.

Alle stukken die binnenkomen op de afdeling Frontoffice moeten volgens de normale procedures afgehandeld worden. Nadat de frontoffice medewerkster de klant heeft geholpen worden de stukken aan het afdelingshoofd afgegeven om in te zien. Als er twijfels zijn hieraan moeten deze stukken door de afdeling Compliance herzien worden voor aanbevelingen en op- en aanmerkingen. Zij zullen nagaan of de aanvraag goed of afgekeurd zal worden. Bij goedkeuring komen deze stukken weer in handen van de frontoffice medewerker. Bij afwijzing zal er exact

aangegeven worden wat de redenen zijn. De klant zal dan op zijn beurt op de hoogte gesteld worden hiervan om dan de ontvangen stukken ten behoeve van de aanvraag van de desbetreffende dienst in ontvangst te nemen.

In de praktijk blijkt er ook dat het distruberen van gegevens plaatsvindt volgens de normale procedure.

## Conclusies

De probleemstelling van deze thesis, zoals genoemd in de inleiding, is als volgt geformuleerd:

*Hoe geschiedt de interne informatieverzorging binnen de afdeling Frontoffice van de Surinaamse Postspaarbank en voldoet het aan de daaraan gestelde theoretische eisen?*

Uit het verrichte onderzoek is gebleken dat de informatieverzorging op de afdeling Frontoffice wel voldoet aan de theoretisch gestelde eisen.

Op basis van het verrichte onderzoek en de vermelde normen in het theoretisch kader kan het volgende geconcludeerd worden;

### Kwaliteitsaspecten

1. Effectiviteit: gelet op het effectiviteitsaspect kan geconcludeerd worden dat het gehanteerde informatieverzorgingssysteem wel effectief is. Dit omdat uit het onderzoek en gesprekken met de afdelingshoofd en de medewerkers gebleken is, dat het gehanteerde systeem in voldoende mate voorziet in informatiebehoeften voor het uitvoeren van de functie, waardoor het proces sneller en makkelijker verloopt. Dit zorgt verder ook voor een goede gang van zaken met betrekking tot het totale interne informatieverzorgingsproces, waardoor de klant niet geconfronteerd wordt met een te lange wachttijd.
2. Betrouwbaarheid
  - a. De verstrekte gegevens worden door het deskundig team (Frontoffice-medewerkers) nader onderzocht en worden ook digitaal vastgelegd waardoor de bank zeker is dat de verstrekte informatie door de cliënt op juistheid, volledigheid en tijdigheid berust.
  - b. Er is een backup plan aanwezig en bij calamiteiten zijn alle gegevens al opgeslagen waardoor de continuïteit gerandeerd is.
  - c. Materiële inhoud van de verstrekte gegevens. Alle frontoffice medewerkers houden zich bezig met ongeveer dezelfde taken, waardoor de uniformiteit bij het uitvoeren van de werkzaamheden gegandeerd is, zodoende zijn ze bekend met de

betrouwbaarheid van de informatie die door de klant verstrekt is waardoor de materiële inhoud van gegevens is verzekerd.

### 3. Doelmatigheid

Het informatiesysteem (e-IBS) is door de bank zelf opgezet en is dus voor wat betreft het kostenaspect zeer doelmatig. Door het systeem zelf op te zetten is het ook makkelijk om applicaties aan te passen en de bank is ook niet afhankelijk van derden.

Procesgegevensverwerking tot distributie van gegevens. Het proces vanaf de gegevensverwerking tot en met de distributie van gegevens geschiedt op basis van de juistheid volledigheid en bruikbaarheid.

## **Aanbevelingen**

De aanbevelingen zijn op basis van de conclusies geformuleerd en wel als volgt :

### *Effectiviteit:*

Met betrekking tot het aspect van effectiviteit kan het volgende aanbevolen worden:

Er is een formulier (brochure) ontworpen (bijlage 7) voor elk product/ elke dienst die de afdeling Frontoffice aan de klant biedt.

Dit formulier kan ook geplaatst worden bij de klantenservice/ infobalie van de bank. Indien een klant behoefte heeft aan een dienst neemt hij/zij zo een formulier mee en gaat vervolgens de bescheiden in orde maken. Indien de cliënt alle stukken in orde heeft gemaakt komt hij/zij terug bij de afdeling Frontoffice om dan te beschikken over de desbetreffende dienst.

Dit systeem wordt aanbevolen omdat (eigen onderzoek; Abenie X):

1. de klant niet in een lange rij hoeft te staan om aan informatie te komen;
2. de informatie die nodig is voor de aanvraag in één keer wordt verkregen;
3. de klant niet voor een tweede of derde keer hoeft terug te komen om de bescheiden in te dienen;
4. de interne informatieverzorgingssysteem effectiever wordt omdat de diensten sneller afgewikkeld kunnen worden;
5. De cliënt niet meer langer hoeft te wachten voor een dienst

## **Bronvermelding**

### **Primaire bron**

- 1) Derksen, T.H.J.G; Crins H.W., 1997; AIV, informatiekunde voor het HO, Academie Service, Schoonhoven, vijfde geheel herziene druk.
- 2) Jans E.O.J, 1999 “Grondslagen Administratieve Organisatie, Samson Alphen aan den rijn/Diegem, 17<sup>e</sup> druk.
- 3) Khedoe P, syllabus; Bedrijfsinformatiesystemen
- 4) Starreveld R.W, H.B de Mare, Joels E.J, “Bestuurlijke Informatieverzorging deel 2 B”, Samson Alpen aan den rijn/Diegem, 4<sup>e</sup> druk.
- 5) Starreveld R.W, O.C van Leeuwen, H van Nimwegen, 2002; “Bestuurlijke Informatieverzorging deel 2 A”, Samson bedrijfsinformatie Alphen aan Den Rijn/Brussel, 5<sup>e</sup> druk.

### **Secundaire bron:**

1. Brochures/Handleidingen afdeling Frontoffice  
Statuten Surinaamse Postspaarbank

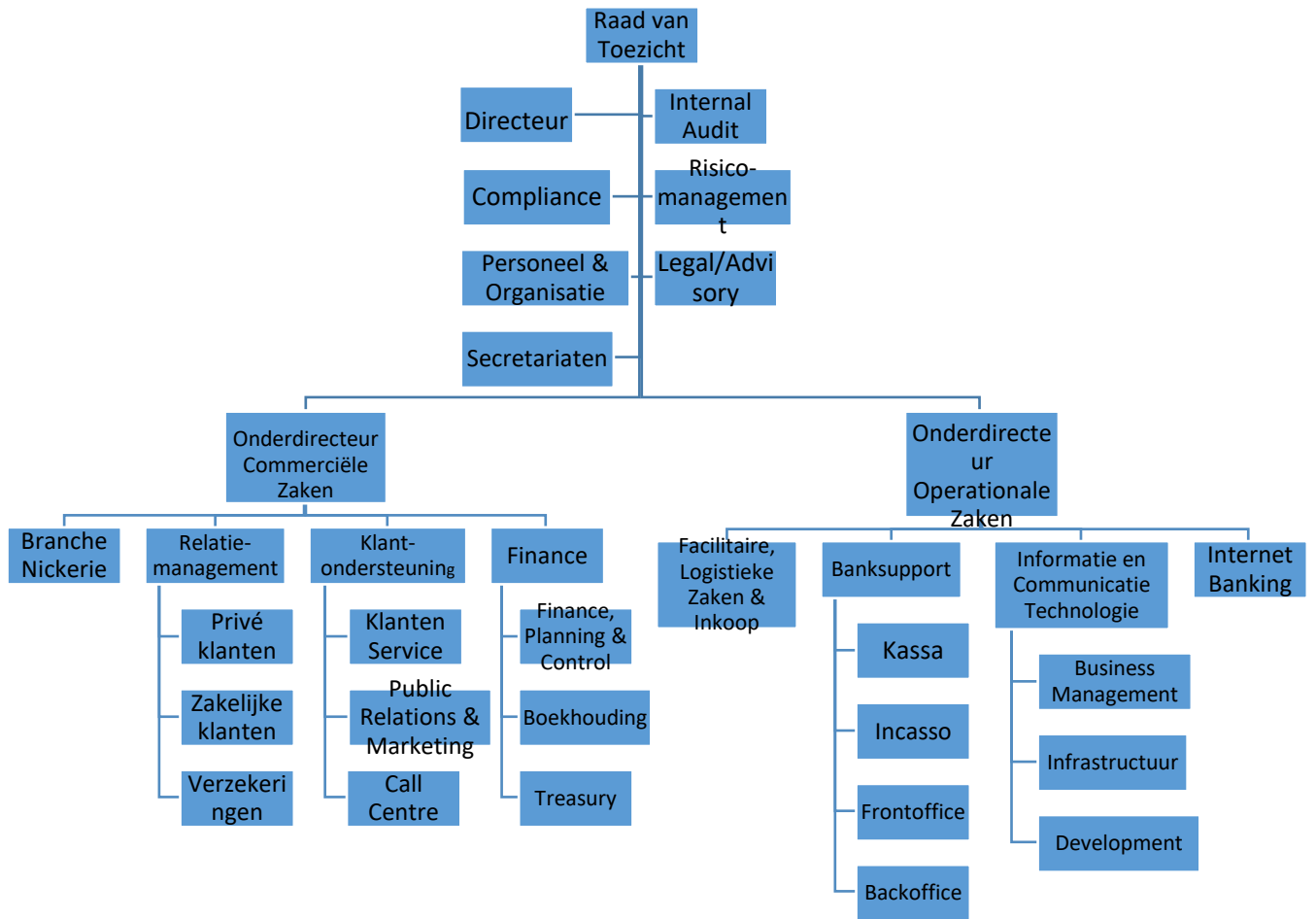
### **Tertiaire bron:**

Interviews met:

1. Het hoofd en medewerkers van de afdeling van Frontoffice
2. Het hoofd van de afdeling Klantenservice
3. Medewerkers van de afdeling Backoffice
4. Medewerkers van de afdeling Incasso
5. Medewerkers van de afdeling Kassa
6. Medewerkers van de afdeling Relatiemangement



**Bijlage 1: De organisatiestructuur van de Surinaamse Postspaarbank**



**Bron: Informatie SPSB**

## De Frontoffice in samenwerking met de kassa

Geïnterviewd: mw. Casnite Gressier (medewerkster kassa/kassiere)

Interviewvragen	Beschrijving en analyse
Hoe verloopt het proces van verzamelen of verkrijgen van gegevens tussen de kassa en de frontoffice?	<p>1. De client meldt zich aan bij de Frontoffice voor het openen van een rekening. Nadat alle ingekomen documenten gescreend en goedgekeurd zijn door de Frontoffice medewerker, wordt er overgegaan tot het openen van een rekening. Als de rekening geopend en approved is door het afdelingshoofd, gaat de client naar de kassa om te storten voor de nieuwe rekening. De kassier op zijn beurt controleert de aangeboden formulieren afkomstig van de Frontoffice. Tenslotte wordt er overgegaan tot acceptatie hiervan.</p>
Hoe geschiedt het vastleggen van de gegeven?	<p>2. De gegevens worden als eerst gescreend, goedgekeurd en daarna worden deze volgens normale procedure in de juiste volgorde geplaatst en vastgeniet aan elkaar. De kassa geeft na de storting een stortingsbewijs aan de client, en zij houden het onderliggend stuk en stortingsformulier bij zich.</p> <p>Analyse: het probleem dat zich ook voordoet is dat de klanten terugkomen bij de frontoffice voor nadere toelichting, over hetgeen dat voorkomt op hun stortings- of opname bewijzen.</p>
Hoe worden deze gegevens bewerkt en/ of bewaard?	<p>3. Bij de Frontoffice worden de gegevens in het systeem verwerkt en daarna opgeslagen. Er wordt ook een klantendossier opgemaakt van elke klant, zodat de informatie op elk gewenst moment teruggevonden kan worden. De kassa verzameld op einde van de dag alle stukken van de verrichte transacties, en worden opgelegd in de kluis in dozen.</p> <p>Analyse :kasstransacties worden niet op de computer opgeslagen waardoor deze opgezocht moeten worden indien een klant zich aanmeld voor een klacht met betrekking tot voorgaande transacties.</p>
Op welke manier worden gegevens verstrekt?	<p>4. De informatie wordt verstrekt op basis van de behoefte van de klant.</p>

Bron: Eigen onderzoek (interview)

## De Frontoffice in samenwerking met incasso

Geïnterviewd: dhr. Pawo (medewerker incasso/)

Interviewvragen	Beschrijving en analyse
Hoe verloopt het proces van verzamelen of verkrijgen van gegevens tussen incasso en de frontoffice?	<p>1. De client meldt zich aan bij de Frontoffice met legitimatiebewijs om na te gaan waarom er een bepaald bedrag is ingehouden van het salaris dan normaal. Hierna krijgt de client de informatie van de medewerker. Als de klant het niet eens is hiermee, wordt hij naar incasso gestuurd voor verder informatie, omdat zij een overzicht hebben van de leningen en hypotheek, maar de Frontoffice niet.</p> <p>Analyse: een probleem dat zich voordoet is dat er soms twee maal wordt ingehouden voor een lening waarbij de klant rood komt te staan.</p>
Hoe geschiedt het vastleggen van de gegevens?	<p>2. De afdeling Incasso zorgt ervoor het controleren en bewaken van leningen, hypotheek, woningen etc. Er wordt erop toegezien dat het juiste bedrag maandelijks afgetrokken wordt. Als dat niet het geval is, wordt er correctie aangebracht.</p>
Hoe worden deze gegevens bewerkt en/ of bewaard?	<p>3. De gegevens worden opgeslagen op de computer. Klantdossier worden in kasten opgeslagen bij de Frontoffice.</p>
Op welke manier worden gegevens verstrekt?	<p>4. De informatie wordt verstrekt op basis van de behoefte van de klant.</p>

Bron: Eigen onderzoek (interview)

## De Frontoffice in samenwerking met de Backoffice

Geinterviewd: Mw. Partoredjo Helga (backoffice medewerkster)

Interviewvragen	Beschrijving en analyse
Hoe verloopt het proces van verzamelen of verkrijgen van gegevens tussen de backoffice en de frontoffice?	1. Er worden geen klanten toegelaten tot de Backoffice. Deze afdeling houdt zich voornamelijk bezig met interne overmakingen en externe overmakingen van geld. De frontoffice komt ook wel in beeld; indien er een rekening inactief is, wordt deze geactiveerd door de frontoffice, zodat de overmaking kan plaatsvinden.
Hoe geschiedt het vastleggen van de gegeven?	2. Alle binnengekomen opdrachten worden in ontvangst genomen en daarna ingeboekt in het boek met opdrachten van de afdeling backoffice. Hierna worden de opdrachten uitgevoerd in et systeem.
Hoe worden deze gegevens bewerkt en/ of bewaard?	3. De gegevens worden opgeslagen op de computer.
Op welke manier worden gegevens verstrekt?	4. De informatie wordt verstrekt op basis van de behoefte van de klant, maar op deze afdeling is dat niet van toepassing, de informatieverzorging vindt via de frontoffice plaats, met andere woorden de frontoffice is een tussenpersoon tussen de backoffice en de frontoffice.

Bron: Eigen onderzoek (interview)

## De Frontoffice in samenwerking met Relatiemanagement

Geïnterviewd: Dhr Anderson Jagny (accountmanager)

Interviewvragen	Beschrijving en analyse
Hoe verloopt het proces van verzamelen of verkrijgen van gegevens tussen relatie management en de frontoffice?	<p>1. Er wordt informatie verschaft aan zakelijke als priveklanten door de accountmanagers ten aanzien van het openen van een rekening of het in aanmerking komen van een lening.</p> <p>Analyse: de accountmanagers komen vaker informatie innen bij de frontofficemedewerkers. Ze moeten meer geïnformeerd worden over de processen.</p>
Hoe geschiedt het vastleggen van de gegeven?	<p>2. Alle binnengekomen opdrachten en aanvragen van zowel zakelijke als prive klanten. De Frontoffice is een tussenpersoon tussen de afdeling Relatiemanagement en de klanten. Nadat de accountmanagers de medewerkers van de Frontoffice hebben benaderd met het verzoek ten aanzien van het openen van een rekening, gaan de medewerkers na of alle vereiste documenten volledig en juist zijn. Als dat het geval is kan meteen een persoonlijke rekening geopend worden, maar geen zakelijke rekening. Deze omdat de stukken eerst gescreend dienen te worden door afdeling Compliance en op verzoek van de directeur kan dat geopend worden.</p> <p>Analyse: het probleem dat geconstateerd is, is dat accountmanagers vaak de volledige informatie niet doorgeven aan de klant, waardoor zij terugkeren om weer een ander dag terug te komen.</p>
Hoe worden deze gegevens bewerkt en/ of bewaard?	<p>3. De gegevens worden opgeslagen op de computer en gedeeltelijk bij de frontoffice, omdat daar alle rekeningen geopend worden waarvan er een klantendossier wordt opgemaakt.</p> <p>Analyse: de accountmanagers komen vaak voor informatie van bedrijven omdat zij geen versie daarvan opslaan.</p>
Op welke manier worden gegevens verstrekt?	<p>4. De informatie wordt verstrekt op basis van de behoefte van de klant.</p>

Bron: Eigen onderzoek (interview)

### Bijlage 3: Aanvraagformulier nieuwe (personal)rekening

Customer #:	:	<input type="checkbox"/>	nieuw
Naam	:	<input type="checkbox"/>	update

SRD : ..... SpaarGiro : .....  
GIRO USD : ..... Spaarbankboekje : .....  
EURO : .....

---

Naam : ..... Geh. naam : .....  
Voornaam(en) : ..... Burg. staat : .....  
Geb. datum : ..... Geslacht :  man  
Geb. plaats : .....  vrouw  
Nationaliteit : ..... Adres : .....  
ID Nummer : ..... Woonplaats : .....  
Dat. uitgifte : ..... District : .....  
Plaats uitgifte : ..... Telefoon # : .....  
Beroep : ..... Huis : .....  
Werkgever : ..... Mobiel : .....  
E-mailadres : .....

Verblijfsstatus (vreemdelingen) :  Verblijfsvergunning d.d. ..... geldig tot .....  
 Kortverblijf  
 Vestigingsvergunning d.d.  
Customer status :  FATCA - Tax ID #: .....  
 PEP  
 Insider

Bron: Handleiding SPSB

**Te openen rekening(en):**

<input type="checkbox"/>	Girorekening	<input type="checkbox"/>	SRD	<input type="checkbox"/>	USD	<input type="checkbox"/>	EUR
<input type="checkbox"/>	Spaarrekening	<input type="checkbox"/>	SRD				

**Doel te openen rekening(en)** :

**Te verrichten transacties** :

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Diensten waarvan u gebruik wenst te maken:**

<input type="checkbox"/>	Cheques	<input type="checkbox"/>	Termijn Deposito	<input type="checkbox"/>	Internetbankieren
<input type="checkbox"/>	Internationale overmakingen	<input type="checkbox"/>	Automatische Payment opdrachten	<input type="checkbox"/>	ATM kaart
<input type="checkbox"/>	Kredietfaciliteiten	<input type="checkbox"/>	Safeloket	<input type="checkbox"/>	NVT

**Van welke diensten van de SPSB maakt u thans gebruik?**

<input type="checkbox"/>	Cheques	<input type="checkbox"/>	Termijn Deposito	<input type="checkbox"/>	Internetbankieren
<input type="checkbox"/>	Internationale overmakingen	<input type="checkbox"/>	Automatische Payment opdrachten	<input type="checkbox"/>	ATM kaart
<input type="checkbox"/>	Kredietfaciliteiten	<input type="checkbox"/>	Safeloket	<input type="checkbox"/>	NVT

**Bij welke andere bank(en) bankiert u?**

NVT

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Ondergetekende verklaart dat hij/ zij en de hieronder vermelde persoon bevoegd zijn over het saldo van de rekening te beschikken.

<b>Naam</b>	:	.....	<b>Geh. naam</b>	:	.....
<b>Voornaam(en)</b>	:	.....	<b>Burg. staat</b>	:	.....
<b>Geb. datum</b>	:	.....	<b>Geslacht</b>	:	<input type="checkbox"/> man
<b>Geb. plaats</b>	:	.....			<input type="checkbox"/> vrouw
<b>Nationaliteit</b>	:	.....	<b>Adres</b>	:	.....
<b>ID Nummer</b>	:	.....	<b>Woonplaats</b>	:	.....
<b>Dat. uitgifte</b>	:	.....	<b>District</b>	:	.....
<b>Plaats uitgifte</b>	:	.....	<b>Telefoon #</b>	:	.....
<b>Beroep</b>	:	.....	<b>Huis</b>	:	.....
<b>Werkgever</b>	:	.....	<b>Mobiel</b>	:	.....
<b>E-mailadres</b>	:	.....			

<b>Verblijfstatus</b> (vreemdelingen)	:	<input type="checkbox"/> Verblijfsvergunning d.d. ....	geldig tot	.....
		<input type="checkbox"/> Kortverblijf		.....
		<input type="checkbox"/> Vestigingsvergunning d.d. ....		.....

<b>Customer status</b>	:	<input type="checkbox"/> FATCA -	<b>Tax ID #:</b>	.....
		<input type="checkbox"/> PEP		.....
		<input type="checkbox"/> Insider		.....

<b>Soort machtiging</b>	<input type="checkbox"/> E/O	<input type="checkbox"/> Doorlopend
-------------------------	------------------------------	-------------------------------------

(Handtekening cliënt) \_\_\_\_\_

---

<b>Customer number</b>	:	.....
------------------------	---	-------



## VERKLARING BETREFFENDE MINDERJARIGEN

De  
ondergetekende, \_\_\_\_\_

ID # \_\_\_\_\_

Verklaart in hoedanigheid van ouder/ voogd(es) in te stemmen met het openen van de rekening en geeft door deze de wettelijke machtiging om zonder bijstand over het bedrag te beschikken.

(Handtekening ouder/ voogd) \_\_\_\_\_

Ondergetekende(n) verklaart(verklaren) zich te zullen onderwerpen aan en te gedragen naar bestaande of nader vast te stellen voorschriften en aanwijzingen met betrekking tot het houden van een rekening bij de **SURINAAMSE POSTSPAARBANK**

(Handtekening  
cliënt) \_\_\_\_\_

### In te vullen door SPSB:

#### Te overleggen documenten:

#### Personal Customers

#### Surinamers

ID kaart

Paspoort

Rijbewijs

Bron van Inkomsten:

Werkgeversverklaring (salaris, functie, dat. indienststr.)

Verklaring zelfstandige

PEP's:

Verklaring Pensioen

Verklaring AOV

Ingevuld PEP form.

Aanvraag brief openen rekening aan directeur

#### Vreemdelingen

Paspoort

Verblijfsvergunning

Bankreferentie

Bankafschrift laatste drie maanden

Bron van Inkomsten:

Werkgeversverklaring

Verklaring zelfstandige

Verklaring AOV

Verklaring Pensioen

Riscat #

Match

Y/ N

EDD

Y/ N

Opgemaakt door

:

Datum

:

Gezien & akkoord

:

Card  
# \_\_\_\_\_

**PINPAS**

Paramaribo, maandag 2 november 2020

Ondergetekende verzoekt hierbij de afgifte van een pinpas van de volgende rekeningen:

Giro- rekening:	_____	Spaargiro:	_____
ID Nummer:	_____		
Voornaam(en):	_____	Geb. datum:	_____
Naam:	_____	Geh. naam:	_____
Adres:	_____	Woonplaats:	_____
Telefoon #:	_____	District:	_____
Opmerking:	_____		

verloren     beschadigd    #: \_\_\_\_\_    Opgemaakt door: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_

(Handtekening cliënt) \_\_\_\_\_

*De Surinaamse Postspaarbank behoudt zich het recht om de aanvraag van een pinpas af te wijzen, zonder opgaaft van reden.*

**In te vullen door de SPSB**

*Ondergetekende verklaart te hebben ontvangen, en hiermee akkoord te gaan: "Bepalingen voor het gebruik van een pinpas bij geautomatiseerde systemen en voorwaarden gebruik geldautomaten."*

Datum van afgifte:	_____	Handtekening voor ontvangst:	_____
Afgegeven door:	_____	Paraaf medewerker:	_____

#### Bijlage 4: Aanvraagformulier nieuwe (corporate) rekening

<b>Corporate Cust. #:</b> :	<input type="checkbox"/>	nieuw
<b>Handelsnaam</b> :	<input type="checkbox"/>	update
<b>GIRO</b> SRD : _____	EURO	: _____
USD : _____		

---

#### Rechtsvorm:

<input type="checkbox"/> Eenmanszaak	<input type="checkbox"/> Stichting	<input type="checkbox"/> NV	<input type="checkbox"/> VOF	<input type="checkbox"/> Andere, nl.:
<input type="checkbox"/> Vereniging	<input type="checkbox"/> Maatschap	<input type="checkbox"/> NV i.o.	<input type="checkbox"/> CV	_____

---

<b>Statutaire naam</b> :	<b>Gevestigd te</b> :
<b>Handelsnaam</b> :	<b>Plaats</b> :
<b>KKF reg. no.</b> :	<b>District</b> :
<b>Opgericht d.d.</b> :	<b>Telefoon #’s</b> :
<b>Tax ID no</b> :	
<b>emailadres</b> :	

---

#### Te openen rekening(en):

<input type="checkbox"/> Girorekening	<input type="checkbox"/> SRD	<input type="checkbox"/> USD	<input type="checkbox"/> EUR
<input type="checkbox"/> Spaarrekening	<input type="checkbox"/> SRD		

<b>Doel van de rekening(en)</b> :	
-----------------------------------	--

<b>Gem. maandelijks te storten bedrag</b> :	SRD: _____
	USD: _____
	EUR: _____

Bron: Handleiding SPSB

<b>Gem. maandelijks aan te houden bedrag</b>	SRD:	.....
	USD:	.....
	EUR:	.....

<b>Te verrichten transacties</b>	4.	.....
	5.	.....
	6.	.....

<b>Stortingen van derden</b>	:	1.		bedrag	:		
		2.		bedrag	:		
		3.		bedrag	:		

**Diensten waarvan u gebruik wenst te maken:**

<input type="checkbox"/> Cheques	<input type="checkbox"/> Termijn Deposito	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Internationale overmakingen	<input type="checkbox"/> Automatische Payment opdrachten	<input type="checkbox"/> ATM kaart
<input type="checkbox"/> Kredietfaciliteiten	<input type="checkbox"/> Safeloket	<input type="checkbox"/>

**Van welke diensten van de SPSB maakt u thans gebruik?**

<input type="checkbox"/> Cheques	<input type="checkbox"/> Termijn Deposito	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Internationale overmakingen	<input type="checkbox"/> Automatische Payment opdrachten	<input type="checkbox"/> ATM kaart
<input type="checkbox"/> Kredietfaciliteiten	<input type="checkbox"/> Safeloket	<input type="checkbox"/> NVT

**Bij welke andere bank(en) bankiert u?**

NVT

1. ....	3. ....
2. ....	4. ....

**ROCURATIEHOUDERS: eigenaren, directie, bestuurders e.a. tekeningsbevoegden**

**I. Functie** : \_\_\_\_\_

**Naam** : \_\_\_\_\_ **Geh. naam** : \_\_\_\_\_

**Voornaam(en)** : \_\_\_\_\_ **Burg. staat** : \_\_\_\_\_

**Geb. Datum** : \_\_\_\_\_ **Geslacht** :  man

**Geb. Plaats** : \_\_\_\_\_  vrouw

**Nationaliteit** : \_\_\_\_\_ **Adres** : \_\_\_\_\_

**ID Nummer** : \_\_\_\_\_ **Woonplaats** : \_\_\_\_\_

**Dat. uitgifte** : \_\_\_\_\_ **District** : \_\_\_\_\_

**Plaats uitgifte** : \_\_\_\_\_ **Telefoon #** : \_\_\_\_\_

**Beroep** : \_\_\_\_\_ **Kantoor** : \_\_\_\_\_

**Werkgever** : \_\_\_\_\_ **Mobiel** : \_\_\_\_\_

**Email adres** : \_\_\_\_\_

**Verblijfstatus** (vreemdelingen) :  Verblijfsvergunning d.d. \_\_\_\_\_ geldig tot \_\_\_\_\_

Kortverblijf \_\_\_\_\_

Vestigingsvergunning d.d. \_\_\_\_\_

**Customer status** :  FATCA - \_\_\_\_\_ **Tax ID #:** \_\_\_\_\_

PEP \_\_\_\_\_

Insider \_\_\_\_\_

(Handtekening cliënt) \_\_\_\_\_

---

**Customer number** : \_\_\_\_\_

### In te vullen door SPSB:

#### Te overleggen documenten:

#### Personal Customers

#### Surinamers

ID kaart

Paspoort

Rijbewijs

Uittreksel CBB

*Bron van Inkomsten:*

Werkgeversverklaring (salaris, functie, dat. indienstr.)

Verklaring zelfstandige

Verklaring Pensioen

Verklaring AOV

*PEP's:*

Ingevuld PEP form.

Aanvraag brief openen rekening aan directeur

#### Vreemdelingen

Paspoort

Verblijfsvergunning

Bankreferentie

Bankafschrift laatste drie maanden

*Bron van Inkomsten:*

Werkgeversverklaring

Verklaring zelfstandige

Verklaring AOV

Verklaring Pensioen

#### Te overleggen documenten:

#### Corporate Customers

	NV	NV IO	Stichting	Eenmanszaak	Vereniging	Maatschap	VOF
1. Aanvraag brief openen rekening aan directeur (met doel, te verrichten transacties, soort rekeningen)	X	X	X	X	X	X	X
2. KKF Uittreksel	X	X		X			X
3. Statuten	X	X	X		X		
4. Uittreksel Stichtingen register			X				
5. UBO verklaring	X	X	X		X	X	X
6. Tax ID	X	X		X		X	
7. Inschrijving aandelen register	X	X					

#### Non-profit Organizations

8. Lijst met Activiteiten die ontplooid worden	X
9. Landen waar reeds activiteiten zijn ontplooid	X
10. Organisatie Structuur	X
11. Lijst met samenwerkende NPO's	X
12. Interne voorwaarden voor het bewaren/ opslaan van documenten	X
13. Interne voorwaarden voor het schenken van fondsen	X

Riscat #

Match

Y/ N

EDD

Y/N

Opgemaakt door

:

\_\_\_\_\_

Datum

:

\_\_\_\_\_

Gezien & akkoord

:

\_\_\_\_\_

**Bijlage 5: Adreswijziging Formulier**

**Front- & Backoffice Banksupport**

<b>Datum</b>	:	_____
<b>Naam</b>	:	_____
<b>Voornaam</b>	:	_____
<b>ID nummer</b>	:	_____
<b>Telefoon (huis/ mobiel) #</b>	:	_____

<b>Rekening nummer(s)</b>	:	_____
<b>Pinpas #</b>	:	_____
<b>Vorig adres/ reden</b>	:	_____ _____
<b>Nieuw Adres/ woonplaats</b>	:	_____ _____

<b>Handtekening Client:</b> _____
---------------------------------------

<b>Behandeld door:</b> _____ <i>(naam &amp; paraaf medewerker)</i>	<b>Datum:</b> _____
---	---------------------

**Bron: Handleiding SPSB**

## Bijlage 6: Klachtenformulier/ Chargeback formulier

<b>Naam</b>	:	_____
<b>Voornaam</b>	:	_____
<b>ID nummer</b>	:	_____
<b>Telefoon (huis/ mobiel) #</b>	:	_____

<b>Rekening nummer(s)</b>	:	_____
<b>Bedrag</b>	:	_____
	:	_____
<b>Omschrijving klacht</b>		_____
		_____
		_____
<b>Indiening klacht d.d.</b>	:	_____

<b>Handtekening Client:</b>	_____
---------------------------------	-------

<b>Behandeld door:</b>	_____	<b>Datum:</b>	_____
	<i>(naam &amp; paraaf medewerker)</i>		

<b>Actie:</b>	_____
---------------	-------

**Bron: Handleiding SPSB**



## Bijlage 7: Het formulier met de aangeboden diensten

<b>Diensten (Frontoffice)</b>	<b>Documenten</b>
Nieuwe rekeningen: Giro SRD/EUR/USD Spaar SRD (21 jaar en ouder)  Spaarrekening: (0- 20 jaar)	-CBB uittreksel, werkgeversverklaring, legitimatiebewijs en minimaal 50 SRD/USD/EUR  - CBB-uittreksel (kind) - werkgeversverklaring (ouders) - familieboek - minimaal SRD 50,-
Rood staan mag (RSM)	- CBB-uittreksel - werkgeversverklaring - laatste loonslip - minimaal 2 creditering van salarisstorting op de rekening. - 2 plakzegels
Aankoop Vreemde Valuta	- (betaling van huur, studerende kinderen en Reizen) - Overeenkomst/ ticket/ legitimatiebewijs  -voor reisdeviezen uitsluitend paspoort (legitimatie) -maximaal USD/EUR 300,-
Nalatenschap	- Overlijdensakte van de overleden rekeninghouder - copie legitimatiebewijs
Kluis	-legitimatiebewijs -CBB-uittreksel -EUR 250 (borgsom) -huur p/j small SRD 100/ medium en large SRD 150,-

**Bron: Eigen onderzoek**