

## Slapende rekeningen

Als medewerker Informatie Productie Organisatie kreeg ik de opdracht binnen de hoofdafdeling Sparen (de voormalige Rijkspost Spaarbank) maatregelen voor te stellen om de risico's te beperken rond slapende spaarrekeningen. In meerdere audits was bepaald dat rekeningen, waarbij er met de klant lange tijd geen actief contact was geweest een groot frauderisico vormden en extra beveiligd moesten worden. Wanneer een spaarrekening slaapt was echter moeilijk vast te stellen: Voor sommige spaarproducten was slapen een productkenmerk.

Daarnaast bleek automatiseringscapaciteit te schaars om de diverse productsystemen aan te passen. Na analyse van de bestaande procedures stelde ik maatregelen voor die de risico's voor **alle** spaarrekeningen moest minimaliseren. Resultaat waren extra handelingen, stempels, parafen die er altijd toe moesten leiden dat er een duidelijk in archieven verifieerbare relatie lag tussen opdracht van de klant en de medewerkers die deze opdracht hadden verwerkt.

Niemand was echt blij met de voorstellen. En na een moeizame besluitvorming mocht ik de maatregelen implementeren. Deze zure beker heb ik tot de bodem leeg gedronken. Ik zie nog de emotionele werkgroepvergaderingen, het stoom uit de oren van boze teamleiders.... Ja midden in de nacht lag ik wel eens wakker van slapende rekeningen.

Gelukkig waren de maatregelen tijdelijk en gaven ze snel daarna binnen het programma OenI Sparen onderbouwing aan een andere logistieke inrichting van de post. Opdrachten werden niet meer aan het einde van het proces maar direct na binnenkomst gearhiveerd. In plaats van de vele gestempelde en gearafeerde kopieën werden originelen eenvoudig via een barcode gekoppeld aan de product handelingen. Ik was blij om hier aan te mogen meewerken. Het voelde als "goedmaker".



**√64%**

**Nú 8% rente op de Leeuwrekening.**

**POSTBANK** 