



DSB

DE SURINAAMSCHЕ BANK

DSB | VEELGESTELDE VRAGEN

Veelgestelde vragen

1. Wanneer kom ik aanmerking voor DSB Online Banking?.....	3
2. Hoe moet ik Online Banking aanvragen?	3
3. Wat moet ik doen als mijn recente gegevens niet bekend zijn bij de Bank?	3
4. Wat moet ik met mijn (digitale of fysieke) I-Signer doen?	3
5. Hoe kan ik mijn bestaande inloggegevens opnieuw aanvragen?	3
6. Welke gegevens heb ik nodig om te kunnen inloggen in Online Banking?	3
7. Hoe moet ik een pincode instellen voor de Mobile Banking App (Remember me Pin)/ Hoe moet ik biometrics (face ID of fingerprint) instellen op de Mobile Banking App?	3
9. Wat is een bankmail?	4
10. Kan ik mijn zakelijke rekeningen toevoegen aan mijn privé rekeningen?	4
11. Vervalt het wachtwoord?	4
12. Wat zijn de daglimieten voor overmakingen in Internet Banking en Mobile Banking?	4
13. Wat zijn de daglimieten voor USD en EUR?	4
14. Wat is de Swift-Code van DSB?	4
15. Welke documenten zijn nodig om een internationale overboeking te verrichten?	5
16. Hoe lang duurt een overmaking?	5
17. Ik heb een fout gemaakt bij een overmaking. Kan dit teruggedraaid worden? ..	5
18. Kan ik iemand machtigen of toevoegen als gezamenlijke rekeninghouder op een internet termijndeposito of internet spaar/girotekening?	6
19. Kan ik een lopende termijndeposito openbreken via Online Banking?	6
20. Kan ik een internet spaar- of girotekening zelf opheffen via Online Banking? ..	6
21. Kan iemand overmaken op mijn internet spaar- of girotekening?	6

1. Wanneer kom ik aanmerking voor DSB Online Banking?

De vereiste voor DSB Online Banking is een actieve girorekening in SRD, USD of EUR.

2. Hoe moet ik Online Banking aanvragen?

Ga naar de website www.dsb.sr en klik op **INTERNET BANKING** en kies voor "Aanmelden bij DSB Online Banking". U kunt gelijk uw inloggegevens aanmaken als uw recente klantgegevens bij ons bekend zijn.

3. Wat moet ik doen als mijn recente gegevens niet bekend zijn bij de Bank?

U kunt uw gegevens die bij ons bekend zijn laten wijzigen door het webformulier "**Update klantgegevens**" dat beschikbaar is op onze website www.dsb.sr in te vullen. U ontvangt een e-mail nadat uw klantgegevens zijn geüpdatet.

4. Wat moet ik met mijn (digitale of fysieke) I-Signer doen?

U heeft geen I-Signer meer nodig om in te loggen en overmakingen te verrichten in Internet Banking. U kunt de I-Signer App gerust verwijderen van uw apparaat. Let er wel op dat u dit niet kunt doen als u ook zakelijke I-Signers heeft gescand op de I-Signer App.

5. Hoe kan ik mijn bestaande inloggegevens opnieuw aanvragen?

Ga naar de website www.dsb.sr en klik op **INTERNET BANKING** en kies voor "Problemen met inloggen?" om uw wachtwoord te resetten.

Uw gebruikersnaam kunt u opvragen middels het invullen van het **contactformulier** via de link <https://www.dsb.sr/nl/particulier/contact/>

6. Welke gegevens heb ik nodig om te kunnen inloggen in Online Banking?

- Een gebruikersnaam (bestaande uit minimaal 9 karakters; combinatie uit letters en cijfers)
- Een wachtwoord (bestaande uit minimaal 8 karakters; combinatie uit letters, cijfers en leesteken)

7. Hoe moet ik een pincode instellen voor de Mobile Banking App (Remember me Pin)/ Hoe moet ik biometrics (face ID of fingerprint) instellen op de Mobile Banking App?

Volg de handleiding of instructievideo **Inloggen op de Mobile Banking App** voor de gedetailleerde stappen.



8. Hoe kan ik mijn toegang tot Online Banking tijdelijk stopzetten of blokkeren?

Volg onderstaande stappen als er sprake geweest is van diefstal.

Stuur een verzoek naar onlinebanking@dsb.sr. Vermeld in uw e-mail alle nodige gegevens ter verificatie (volledige naam, gebruikersnaam, adres, ID-nummer, rekeningnummer, mobielnummer) onder vermelding van een korte omschrijving van uw verzoek.

Hoe zullen wij uw verzoek afhandelen?

- Uw toegang tot Online Banking wordt tijdelijk stopgezet.
- U stuurt een e-mail als u nieuwe/andere smartphone heeft.
- Uw toegang tot Online Banking wordt opengesteld en u heeft opnieuw toegang tot Online Banking met uw bestaande inloggegevens.

9. Wat is een bankmail?

Een bankmail zijn beveiligde berichten die gebruikt worden door de Bank en Online Banking gebruikers als communicatie middel.

U kunt een bankmail  versturen en ontvangen via Internet Banking als de Mobile Banking App.

10. Kan ik mijn zakelijke rekeningen toevoegen aan mijn privé rekeningen?

Nee, om toegang te krijgen tot uw zakelijke rekeningen, zal u Online Banking Zakelijk moeten aanvragen.

11. Vervalt het wachtwoord?

Als u eenmaal uw nieuw wachtwoord heeft aangemaakt, hoeft u dit niet meer te wijzigen. Wij raden u wel aan om uw wachtwoord om de drie maanden te wijzigen.

12. Wat zijn de daglimieten voor overmakingen in Internet Banking en Mobile Banking?

Overmakingen in Internet Banking zijn ongelimiteerd m.u.v. Credit Card aanzuiveringen. Raadpleeg ons Infoblad via www.dsb.sr voor de Mobile Banking daglimieten en de daglimieten voor Credit Card aanzuiveringen in Internet Banking.

13. Wat zijn de daglimieten voor USD en EUR?

De daglimieten zijn vastgesteld in SRD bedragen. Heeft u valuta rekeningen? Dan gelden de limieten voor de tegenwaarde van het SRD bedrag tegen de geldende dagkoers.

14. Wat is de Swift-Code van DSB?

SURBSRPA

15. Welke documenten zijn nodig om een internationale overboeking te verrichten?

Doet u een factuurbetaling? Dan moet de bijbehorende factuur en/of IT-Formulier dezelfde dag per e-mail gestuurd worden naar payment.services@dsb.sr.

In de e-mail subject kunt u vermelden: *UO + NAAM OPDRACHTGEVER + NAAM BEGUNSTIGDE + BEDRAG*.

De NAW gegevens op de factuur moeten exact overeenkomen met de gegevens van de rekeninghouder/opdrachtgever alsook van de begunstigde.

Overige regels:

1. Voor overmakingen van levensonderhoud boven USD/EUR 5000 per maand is er een breakdown (overzicht van gemaakte kosten) van die transactie nodig.
2. Voor salarisovermakingen moet er ook een factuur aangeleverd worden.
3. Voor overmakingen van studiekosten is het inschrijvingsbewijs en/of studentpas nodig.

Opmerking:

- U levert **een factuur en IT-formulier** aan wanneer uw goederen via zeevracht worden geleverd, bij luchtvracht levert u slechts de factuur aan.
- Uw overmaking wordt pas in behandeling genomen als genoemde documenten compleet zijn aangeleverd.
- Informatie over tarieven waaronder kosten bij internationale overmakingen vindt u terug in ons **Infoblad**.

16. Hoe lang duurt een overmaking?

Type overmaking	Duur
Factuurbetaling (nutsvoorzieningen en andere facturen)	Dezelfde dag
Tussen eigen rekeningen (van SRD - naar SRD)	Dezelfde dag
Tussen eigen rekeningen (van EUR OF USD - naar SRD)	Gemiddeld één werkdag
Binnen DSB (intrabancaire overmaking)	Dezelfde dag
Naar een lokale bank (binnenlandse overmaking)	Gemiddeld drie werkdagen
Naar een buitenlandse bank (buitenlandse overmaking)	Gemiddeld vijf werkdagen

17. Ik heb een fout gemaakt bij een overmaking. Kan dit teruggedraaid worden?

In geval u fouten heeft geconstateerd bij een overmaking, dan zal u een bankmail moeten sturen onder vermelding van uw rekeningnummer, datum van de overmaking en het bedrag en een korte omschrijving.



18. Kan ik iemand machtigen of toevoegen als gezamenlijke rekeninghouder op een internet termijndeposito of internet spaar/girokekening?

Ja. Hiervoor zal u persoonlijk moeten komen bij een van onze DSB kantoren. Raadpleeg onze website www.dsb.sr voor informatie over de benodigde documenten.

19. Kan ik een lopende termijndeposito openbreken via Online Banking?

Slechts in bijzondere gevallen kan een lopende termijndeposito opengebroken worden. Raadpleeg de algemene voorwaarden voor termijndeposito.

20. Kan ik een internet spaar- of girokekening zelf opheffen via Online Banking?

Een Internet spaar-of girokekening kunt u persoonlijk laten opheffen bij een van onze DSB kantoren.

Is uw rekeningsaldo nul (0), dan is opheffing ook mogelijk middels een verzoek via Bankmail.

21. Kan iemand overmaken op mijn internet spaar- of girokekening?

Met een Internet girokekening kunt u overmakingen en gelden ontvangen van derden en uzelf. Deze rekening kunt u eveneens laten koppelen aan een pinpas en kunt u opnemen en storten bij de Bank.

Overmakingen van en naar uw internet spaarrekeningen kan alleen tussen uw eigen DSB rekeningen in Online Banking. Opnemen en storten bij de Bank is niet mogelijk.