

De Surinaamsche Bank N.V.
Established in 1865

Henck Arronstraat 26-30
P.O. Box 1806
Paramaribo, Suriname
South America

SWIFT SURBSRPA
P +597 471 100

E contactcenter@dsb.sr
www.dsb.sr

Paramaribo, 22 januari 2021

Gewaardeerde klant,

Allereerst wens ik u een gelukkig en vooral een gezond 2021 toe. Het afgelopen jaar hebben we gezien hoe belangrijk dit is.

Als klant van De Surinaamsche Bank vertrouwt u erop dat uw geld niet alleen veilig is bij ons, maar ook dat u een klantgerichte dienstverlening van ons krijgt. Nu de wereld en dus ook Suriname te maken heeft met COVID-19 (Coronavirus), zijn deze waarden voor ons belangrijker dan ooit. De coronacrisis dwingt ons ertoe maatregelen te treffen ter bescherming van uw gezondheid en veiligheid alsmede die van onze medewerkers. Deze maatregelen beperken ons er helaas in om u de excellente service te bieden die u van ons gewend bent. De situatie noodzaakt ons de dienstverlening op een andere manier aan u aan te bieden – één die aangepast is aan de bijzondere omstandigheden waarin wij nu leven. Daarom wil ik deze gelegenheid aangrijpen om u enig inzicht te geven in de verschillende stappen die wij nemen om u die dienstverlening te geven die u van ons in de komende periode mag verwachten. Wij hebben geluisterd naar uw inzichten en uw behoeften, namelijk:



Bereikbaarheid van
de bank



Wachten wordt
aangenamer



Snelle afwikkeling van aanvragen
van o.a. (online) openen van een
rekening en leningen



De mogelijkheid tot 24/7
bankieren, inclusief afsluiten
producten en diensten

Om in uw behoeften te voorzien gaan wij onze dienstverlening daarom steeds meer digitaal aan u aanbieden zodat u in uw tijd, op uw manier gemakkelijk kunt bankieren met uw bank. Bij deze digitalisering ligt de focus voortdurend op u als gewaardeerde klant die een snelle, verbeterde en simpele dienstverlening wenst. Wat kunt u van ons in de komende maanden verwachten? Om in de bovengenoemde behoeften te voorzien en onze dienstverlening te verbeteren hebben wij zeven gebieden geïdentificeerd waarin wij zullen excelleren door middel van digitalisering.



1

Wij verbeteren onze bereikbaarheid

Ons Customer Contact Center (CCC) is eind vorig jaar uitgebreid met drie keer zo veel medewerkers en extra middelen om het verhoogde volume aan klantcontacten via diverse communicatiekanalen tijdig te kunnen afhandelen. Ons CCC is beter telefonisch bereikbaar en uw e-mails worden tijdig beantwoord. In vervolgfases zult u merken dat wij steeds beter bereikbaar zullen worden, ook via additionele digitale kanalen.



Wij maken het wachten bij DSB aangenamer

Het wachten in de rij bij een kantoor is niet altijd het beste gebruik van uw tijd. De meeste van onze klanten willen contant geld opnemen van de rekening. U hoeft hiervoor echter niet in de rij te staan.

2



Indien u nog niet over een pinpas beschikt, kunt u binnenkort gemakkelijk een pinpas online aanvragen zodat u niet langer in de rij hoeft te staan om geld op te nemen. U kunt dan terecht bij één van onze ATMs (ervan uitgaande dat de SRD contante middelen beschikbaarheid optimaal blijft in Suriname). Natuurlijk kunt u ook betalingen giraal verrichten bij één van onze POS-apparaten die bij duizenden organisaties in Suriname tot uw dienst staan.

Wij hebben tevens het aanvraagproces voor het verkrijgen van DSB | Internet Banking en Mobile Banking verbeterd. Met DSB | Internet Banking en Mobile Banking App kunt u gemakkelijk en snel lokale en internationale overmakingen doen. U ontvangt bij het aanvragen van deze online bankiermogelijkheden uw inloggegevens via de e-mail.

Als u toch moet wachten bij één van onze kantoren wil DSB het zo aangenaam mogelijk maken voor u: wij bieden u gratis een WIFI hotspot aan en u kunt ook nog eens genieten van een rustig muziekje op de achtergrond in één van onze bankhallen.



3

Snelle afwikkeling van aanvragen

In 2020 heeft u reeds DSB Internet Banking, een autofinanciering en een persoonlijke lening via de website van DSB kunnen aanvragen. In de komende vijf maanden zullen wij de volgende aanvragen digitaliseren: rekening openen, pinpasaanvraag, hypotheekaanvraag, DSB | Internet Banking en Mobile Banking aanvraagverwerking, wijzigen van uw huidige rekeningen - en nog vele andere bankzaken - kan dan ook gemakkelijk via BankMail vanuit Internet Banking. U hoeft zo niet meer naar de bank te komen; maar kunt gewoon al uw bankzaken regelen vanuit uw stoel.

Ons 24/7 online kantoor



Om dit allemaal te ondersteunen, is onze website compleet vernieuwd. De DSB website wordt ons nieuwste kantoor! Onze website is nog gebruikersvriendelijker en u kunt nog meer diensten en producten in drie stappen aanvragen. Ook als u meer informatie wilt of een vraag heeft, zoekt u die gemakkelijk op www.dsb.sr op. Beschikt u niet over een desktop, laptop of tablet? Geen probleem, wij hebben de website juist ontworpen om alle bovengenoemde zaken vanaf uw mobiele telefoon met gemak in orde te maken.

4



5

Onze 24/7 betaaloplossingen

Natuurlijk wilt u ook dat uw lokale en internationale overmakingen snel en vooral veilig worden uitgevoerd. Hiervoor hebben wij DSB | Internet Banking en onze Mobile Banking App. We zullen deze gratis en digitale betaaloplossing verder stimuleren zodat uw betalingen tijdig en veilig bij de ontvangende partij op de rekening wordt geboekt. Naast de reeds bestaande instructievideo's zijn er ook online nog meer webinars beschikbaar gesteld over hoe om te gaan met DSB | Internet Banking en onze Mobile Banking App. Ook is er een speciale zakelijk Internet Banking helpdesk opgezet.



Betaalopdrachten gaan digitaal

Particuliere en zakelijke klanten die nog niet over DSB Internet en Mobile Banking beschikken, benaderen wij actief, waarbij wij ze wegwijs maken in de talrijke mogelijkheden van onze digitale betaaloplossingen, DSB | Internet Banking en Mobile Banking App. Papieren opdrachten worden nog slechts in uitzonderlijke gevallen en tegen een tarief van SRD 75 geaccepteerd gezien de langere doorlooptijd.

6

7

Personaliseren van de service via DSB | Video Banking

Wilt u een persoonlijk gesprek over uw bankzaken of uw financiële mogelijkheden met ons bespreken? Via DSB | Video Banking zijn wij onze zakelijke klanten, prime banking klanten, vooral in deze periode, graag persoonlijk van dienst. Video Banking is een persoonlijk gesprek met een relatiemanager via uw desktop, tablet of mobiele telefoon (met een Chrome, Firefox, Safari browser) waar en wanneer het u uitkomt! Plan nu zelf een videogesprek in via onze website.



De COVID-19 periode is een uitdagende tijd. Het heeft ons heel wat beperkingen opgelegd, maar waar anderen beperkingen zien, ziet DSB mogelijkheden. Die mogelijkheden willen wij in de komende maanden gestaag verder aan u introduceren, gewaardeerde klant, waarbij wij u toch die dienstverlening kunnen blijven aanbieden die u van ons gewend bent. Wij werken aan de verdere optimalisering van onze services; wij werken aan een digitale bank waar u 24/7 terecht kunt. Bedankt voor het in ons gestelde vertrouwen. Bedankt voor uw keuze voor DSB.

Onze bank, uw manier van bankieren!

Met vriendelijke groet,

Steven Coutinho
CEO