



DE SURINAAMSCHЕ BANK

VEELGESTELDE VRAGEN DSB ONLINE BANKING CORPORATE



Veelgestelde vragen

1. Hoe moet ik Online Banking voor mijn bedrijf of organisatie aanvragen?	3
2. Hoe kan ik mijn bestaande inloggegevens die nog nooit eerder zijn gebruikt of lang niet gebruikt opnieuw aanvragen?	3
3. Hoe kan ik mijn e-mailadres van de hoofgebruiker laten wijzigen?	3
4. De hoofdgebruiker heeft een nieuwe eindgebruiker aangemaakt, maar het nieuw wachtwoord is niet ontvangen? / Hoe kan ik een e-mailadres voor een eindgebruiker laten wijzigen?	3
5. Welke gegevens heb ik nodig om toegang te krijgen tot Online Banking?	4
6. Kan ik mijn zakelijke rekeningen toevoegen aan mijn privé rekeningen?	4
7. Hoe komen de hoofd- en eindgebruiker aan de inloggegevens?	4
8. Vervalt het wachtwoord?	4
9. Mag ik zowel een digitale als een fysieke I-Signer kiezen?	4
10. Hoe vraag ik additionele of vervangende I-Signers aan?	4
11. Waarom kan ik als hoofdgebruiker geen rekening-informatie zien of transacties verrichten?	5
12. Kan ik restricties op rekening(en) of transactielimieten achteraf wijzigen voor een eindgebruiker?	5
13. Hoe moet ik de limieten voor mijn valuta rekeningen instellen?	5
14. Kan ik als hoofdgebruiker een eindgebruikersrol wijzigen? / Hoe moet ik een eindgebruiker inactief maken?	5
15. Wat is de Swift-Code van DSB?	6
16. Welke documenten zijn nodig om een internationale overboeking te verrichten?	6
17. Hoe lang duurt een overmaking?	6
18. Mijn rekeningnummer bestaat uit minder dan 7 cijfers. Hoe voer ik mijn rekeningnummer in op mijn I-Signer?	7
19. Ik krijg na het invoeren van de challenges (e-handtekening) steeds een foutmelding. Wat doe ik verkeerd?	7
20. Hoe moet ik overmaken? / Hoe moet ik een groepsbetaling, bulkbetaling of file upload uitvoeren?	8

1. Hoe moet ik Online Banking voor mijn bedrijf of organisatie aanvragen?

Vul een aanvraagformulier Online Banking Zakelijk in dat beschikbaar is op onze website www.dsb.sr. Het ingevuld aanvraagformulier kunt u via e-mail versturen naar corporate.onlinebanking@dsb.sr

2. Hoe kan ik mijn bestaande inloggegevens die nog nooit eerder zijn gebruikt of lang niet gebruikt opnieuw aanvragen?

Als u fysieke I-Signer(s) had ontvangen dient u eerst na te gaan of u deze terug kunt vinden. Heeft u deze niet gevonden? Dan kunt u nieuwe I-Signers aanvragen. Er zijn kosten verbonden voor het aanvragen van nieuwe I-Signers (zowel digitaal als fysiek). In ons **Infoblad** via www.dsb.sr vindt u de recente I-Signer tarieven terug.

Wenst u uw gebruikersnaam, een nieuw wachtwoord of de bestaande QR-code(s) of nieuwe I-Signers (fysiek of digitaal) aan te vragen? Stel een brief samen onder vermelding van de nodige verificatiegegevens van uw bedrijf of organisatie (Naam, adres, rekeningnummer) Vermeld ook een duidelijke omschrijving van uw verzoek. Indien van toepassing vermeld u het rekeningnummer erbij voor de in te houden I-Signer kosten. Let wel, de brief moet ondertekend zijn door de vertegenwoordigers van uw bedrijf of organisatie.

Maak een scan/foto van de brief en verstuur deze via e-mail naar corporate.onlinebanking@dsb.sr.

3. Hoe kan ik mijn e-mailadres van de hoofgebruiker laten wijzigen?

Stel een brief samen onder vermelding van de nodige verificatiegegevens van uw bedrijf of organisatie (Naam, adres, rekeningnummer). Vermeld ook een duidelijke omschrijving van uw verzoek. Let wel, de brief moet ondertekend zijn door de vertegenwoordigers van uw bedrijf of organisatie. Maak een scan/foto van de brief en verstuur deze via e-mail naar corporate.onlinebanking@dsb.sr.

4. De hoofdgebruiker heeft een nieuwe eindgebruiker aangemaakt, maar het nieuw wachtwoord is niet ontvangen? / Hoe kan ik een e-mailadres voor een eindgebruiker laten wijzigen?

De hoofdgebruiker kan het e-mailadres voor een eindgebruiker controleren of wijzigen.

Login met uw hoofdgebruiker gegevens en volg de stappen:

1. Ga naar **Mijn gegevens en instellingen**.
2. Ga naar **Gebruikersbeheer**
3. Klik bij de gewenste gebruiker rechts op **edit (potlood icoon)**.
4. Verander het gewenste e-mailadres in het veld voor **E-mailadres**.
5. Klik op **Verzenden**.

5. Welke gegevens heb ik nodig om toegang te krijgen tot Online Banking?

- ✓ Een gebruikersnaam (bestaande uit minimaal 9 karakters)
- ✓ Een wachtwoord (bestaande uit minimaal 8 karakters)
- ✓ Een I-Signer (keuze tussen een fysieke of digitale I-Signer)

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

Nee, uw privé en zakelijke rekeningen zijn ondergebracht onder aparte klantnummers, derhalve moet u apart Online Banking aanvragen.

7. Hoe komen de hoofd- en eindgebruiker aan de inloggegevens?

Gebruikersnaam:

- o Bent u de hoofdgebruiker: De gebruikersnaam is per e-mail verzonden door de Bank en is afkomstig van corporate.onlinebanking@dsb.sr
- o Bent u een eindgebruiker: De gebruikersnaam ontvangt u van de hoofdgebruiker.

Wachtwoord:

- o Bent u de hoofdgebruiker: Een eenmalig wachtwoord (OTP: One time password) is per e-mail verzonden door de Bank en is afkomstig van no.reply@dsb.sr en per SMS en is afkomstig van het nummer 8001.
- o Bent u de eindgebruiker: Een eenmalig wachtwoord is per e-mail en/of SMS verzonden door de hoofdgebruiker.

*** Let op bij het invoeren van uw gebruikersnaam en wachtwoord: Deze dient u aaneengesloten in te voeren dus zonder spaties. Verder zijn de inlogvelden klein -en hoofdlettergevoelig.

8. Vervalt het wachtwoord?

Nee, het wachtwoord dat u ontvangen heeft vervalt niet m.a.w. met het wachtwoord dat u heeft ontvangen via e-mail en SMS kunt u in uw eigen tijd inloggen. Na het gebruiken van dit eenmalig wachtwoord bent u wel verplicht het te wijzigen naar een eigen wachtwoord (minimaal 8 karakters).

9. Mag ik zowel een digitale als een fysieke I-Signer kiezen?

Aan elke eindgebruiker kan er slechts één type I-Signer worden gelinkt. U kunt kiezen tussen een digitale of fysieke I-Signer voor elke eindgebruiker. Heeft u de rol van hoofdgebruiker en eindgebruiker dan heeft u voor elke gebruiker wel een aparte I-Signer.

10. Hoe vraag ik additionele of vervangende I-Signers aan?

Stel een brief samen onder vermelding van de nodige verificatiegegevens van uw bedrijf of organisatie (Naam, adres, rekeningnummer). Vermeld ook een duidelijke omschrijving van uw verzoek. Vermeld het rekeningnummer erbij voor de in te houden I-Signer kosten. In ons **Infoblad** via www.dsb.sr vindt u de recente I-Signer tarieven

terug. Let wel, de brief moet ondertekend zijn door de vertegenwoordigers van uw bedrijf of organisatie. Maak een scan/foto van de brief en verstuur deze via e-mail naar corporate.onlinebanking@dsb.sr

11. Waarom kan ik als hoofdgebruiker geen rekening-informatie zien of transacties verrichten?

Als hoofdgebruiker kunt u uitsluitend eindgebruikers (de)activeren, rollen en restricties toewijzen aan de eindgebruikers ten behoeve van uw bedrijf of organisatie. Wilt u ook inzage op uw rekeningen en transacties verrichten in Online Banking? Dan moet u zichzelf als eindgebruiker aanmaken en een aparte I-Signer toewijzen voor deze rol.

12. Kan ik restricties op rekening(en) of transactielimieten achteraf wijzigen voor een eindgebruiker?

Ja, de hoofdgebruiker kan via de optie Beheer Rekeningen de restricties per eindgebruiker wijzigen en via Transactiebeheer kan hij de transactielimieten wijzigen.

13. Hoe moet ik de limieten voor mijn valuta rekeningen instellen?

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

14. Kan ik als hoofdgebruiker een eindgebruikersrol wijzigen? / Hoe moet ik een eindgebruiker inactief maken?

Als een eindgebruiker een andere rol krijgt moet de hoofdgebruiker de eindgebruiker eerst inactief maken en daarna de eindgebruiker als een nieuwe eindgebruiker aanmaken.

Maak een eindgebruiker inactief door de volgende stappen te volgen:

1. Ga naar **Mijn gegevens en instellingen**.
2. Klik aan het einde van de rij bij de eindgebruiker die u op inactief wilt plaatsen op edit (potlood icon) voor het wijzigen van de status van “**actief**” naar “**inactief**”.
3. Wilt u de I-Signer van deze eindgebruiker toewijzen aan een nieuwe eindgebruiker? Noteer de referentienummers van de I-Signer op een stuk papier en verwijder de **referentienummers token** in het veld.
4. Klik op **Verzenden** voor het opslaan van de wijzigingen.

Maak hierna de eindgebruiker aan met de gewenste rol via **Mijn gegevens en instellingen** en daarna te kiezen voor **Gebruikersbeheer** en vervolgens **+**. Raadpleeg de **handleiding Eindgebruikers beheren** voor een gedetailleerde omschrijving.



15. Wat is de Swift-Code van DSB?

SURBSRPA

16. 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 een factuur ook 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**.

*****Raadpleeg de snelle handleiding Internationale overboekingen verrichten voor de overige details.**

17. 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

18. Mijn rekeningnummer bestaat uit minder dan 7 cijfers. Hoe voer ik mijn rekeningnummer in op mijn I-Signer?

Plaats nullen voor uw rekeningnummer bv. 0001234 (7 cijfers).

19. Ik krijg na het invoeren van de challenges (e-handtekening) steeds een foutmelding. Wat doe ik verkeerd?

Mogelijk worden één of meer van de challenges op uw I-Signer verkeerd ingevoerd.

Instructies voor het signeren op een digitale I-Signer

Open uw I-Signer door te klikken op het serienummer.



The screenshot shows the 'Applicaties' menu with 'Inloggen', 'Signeren 1', and 'Bezoek www.dsb.sr'. Below is the 'Signeren' screen with the following fields:


- DSB I-Signer pincode**: Toets uw DSB I-Signer pincode in **2**
- Challenge 1**: Toets challenge 1 in **3**
- Challenge 2**: Toets challenge 2 in **4**
- Bedrag**: Toets het bedrag in **5**

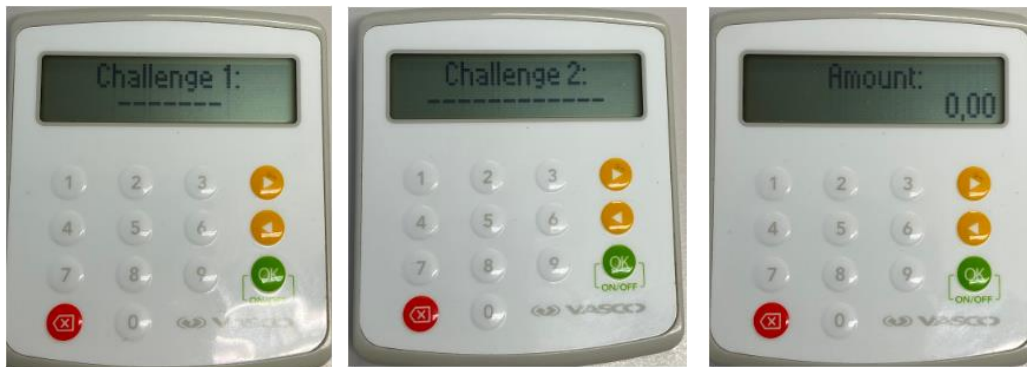
A 'Signeer' button is highlighted with a red box at the bottom.


1. Klik op **Signeren**
2. Voer uw **4-cijferig I-Signer pin** in.
3. Voer de laatste 7 cijfers van uw rekeningnummer in. Telt uw rekeningnummer minder dan 7 cijfers? Plaats dan nul(len) voor het rekeningnummer bv. 0001234 (7 cijfers)
4. Voer de laatste 7 cijfers van de begunstigde rekeningnummer in. Telt het rekeningnummer meer dan 7 cijfers? Voer dan slechts de laatste 7 cijfers van de begunstigde rekeningnummer in.
5. Voer het bedrag als volgt in:
 U maakt over SRD 1.350,-. Voer het bedrag op uw I-Signer als volgt in: 135000
 U maakt over SRD 1.350,75. Voer het bedrag op uw I-Signer als volgt in: 135075
 U merkt dat de decimalen niet worden ingevoerd. De I-Signer plaats de decimalen automatisch voor u, echter blijft het voor u onzichtbaar.
 Vervolgens klikt u op **Signeer**.
 U ontvangt een **response code**. Deze code voert u in op het inlogschermbij **e-handtekening**.

Instructies voor het signeren op een fysieke I-Signer



1. Maak uw I-Signer aan en start met uw **I-Signer pin**.
2. Het scherm **Login** verschijnt.
3. Schuif met de pijl  naar de optie **Sign**.



4. Challenge 1: Voer de laatste 7 cijfers van uw rekeningnummer in. Telt uw rekeningnummer minder dan 7 cijfers? Plaats dan nul(len) voor het rekeningnummer bv. 0001234 (7 cijfers).
5. Challenge 2: Voer de laatste 7 cijfers van de begunstigde rekeningnummer in. Telt het rekeningnummer meer dan 7 cijfers? Voer dan slechts de laatste 7 cijfers van de begunstigde rekeningnummer in.
6. Amount: Voer het bedrag in.
Vervolgens klikt u op **OK** 
U ontvangt een **response code**. Deze code voert u in op het inlogscherf bij **e-handtekening**.

20. Hoe moet ik overmaken? / Hoe moet ik een groepsbetaling, bulkbetaling of file upload uitvoeren?

Volg stapsgewijs de handleidingen:

- Betalingen & Overboekingen
- Groepsbetaling verrichten