

DSB | **FAQ Particulier Online Banking**

Inhoudsopgave

1.	Wanneer kom ik in aanmerking voor DSB Online Banking?.....	3
2.	Hoe kan ik Online Banking aanvragen?	3
3.	Wat moet ik doen als mijn gegevens niet (meer) up-to-date zijn?.....	3
4.	Wat moet ik doen met mijn (digitale of fysieke) I-Signer?.....	3
5.	Welke gegevens heb ik nodig om in te loggen in Online Banking?.....	3
6.	Hoe kan ik mijn bestaande inloggegevens opnieuw aanvragen?.....	3
7.	Hoe stel ik een pincode (Remember me Pin) of biometrie (Face-ID of Fingerprint) in?.....	3
8.	Wat moet ik doen als ik een nieuwe telefoon heb aangeschaft?	3
9.	Hoe kan ik mijn toegang tot Online Banking tijdelijk stopzetten of blokkeren?	3
10.	Wat is een bankmail?	4
11.	Kan ik mijn zakelijke rekeningen toevoegen aan mijn privérekeningen?.....	4
12.	Vervalt mijn wachtwoord?	4
13.	Wat zijn de daglimieten voor overmakingen?.....	4
14.	Wat zijn de daglimieten voor USD- en EUR-rekeningen?.....	4
15.	Wat is de Swift-code van DSB?	4
16.	Welke documenten zijn nodig voor een internationale overboeking?.....	4
17.	Wat is een BOP-code (Code Betalingsbalans)?.....	5
18.	Hoelang duurt een overmaking?.....	5
19.	Ik heb een fout gemaakt bij een overmaking. Kan dit worden teruggedraaid?.....	5
20.	Kan ik iemand machtigen of toevoegen als gezamenlijke rekeninghouder?	6
21.	Kan ik een lopend termijndeposito openbreken via Online Banking?	6
22.	Kan ik een internet spaar- of girorekening zelf opheffen via Online Banking?	6
23.	Kan iemand overmaken op mijn internet spaar- of girorekening?	6
24.	Hoeveel internet rekeningen kan ik openen via Online Banking?	6

1. Wanneer kom ik in aanmerking voor DSB Online Banking?

Voor DSB Online Banking heeft u een **actieve girorekening** nodig in **SRD, USD** of **EUR**.

2. Hoe kan ik Online Banking aanvragen?

Ga naar de Internet Banking-inlogpagina: <https://my.dsb.sr/#/login> en kies voor “**Particulier DSB Online Banking aanvragen**”.

U kunt direct uw inloggegevens aanmaken, mits uw recente klantgegevens bij ons bekend en up-to-date zijn.

Bekijk ook de instructievideo's op ons YouTube-kanaal: <https://www.youtube.com/@desurinaamschebank160>

3. Wat moet ik doen als mijn gegevens niet (meer) up-to-date zijn?

U kunt uw gegevens laten wijzigen door het contactformulier in te vullen via:

<https://www.dsb.sr/nl/particulier/contact/> of door persoonlijk langs te komen bij één van onze DSB-kantoren.

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

U heeft **geen** I-Signer meer nodig om in te loggen of overmakingen te verrichten in Internet Banking.

De I-Signer App kunt u gerust van uw apparaat verwijderen.

Let op: Verwijder de I-Signer App **niet** als u **zakelijke** I-Signers erop heeft.

5. Welke gegevens heb ik nodig om in te loggen 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 speciale tekens)

6. Hoe kan ik mijn bestaande inloggegevens opnieuw aanvragen?

- **Gebruikersnaam:**

Vraag deze op via het contactformulier via de link <https://www.dsb.sr/nl/particulier/contact/>

- **Wachtwoord:**

Ga naar de Internet Banking inlogpagina <https://my.dsb.sr/#/login> en kies voor “**Wachtwoord vergeten?**” om uw wachtwoord te resetten.

7. Hoe stel ik een pincode (Remember me Pin) of biometrie (Face-ID of Fingerprint) in?

Volg de handleiding of bekijk de instructievideo “[Inloggen met fingerprint of face id](#)” voor gedetailleerde stappen.

8. Wat moet ik doen als ik een nieuwe telefoon heb aangeschaft?

Heeft u nog toegang tot uw oude telefoon? Meld dan eerst uw oude apparaat af.

Gebruik geen automatische data of app transfer optie voor de Mobile Banking App.

Download de Mobile banking App opnieuw via de App Store (iOS) of Google Play Store (Android), log in met uw bestaande inloggegevens en registreer uw nieuwe apparaat.

Heeft u geen toegang meer tot uw oude telefoon?

Vul dan het contactformulier in via <https://www.dsb.sr/nl/particulier/contact/> voor verdere assistentie.

Bekijk ook de instructievideo's op ons YouTube-kanaal: <https://www.youtube.com/@desurinaamschebank160>

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

Volg onderstaande stappen bij **diefstal** of **verlies**:

- Stuur een mail 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 handelen wij uw verzoek af?

- Uw toegang tot Online Banking wordt **tijdelijk stopgezet**.
- Wanneer u een nieuwe of andere smartphone heeft, stuurt u opnieuw een e-mail.
- Vervolgens wordt uw toegang hersteld en kunt u **met uw bestaande inloggegevens** weer gebruikmaken van Online Banking.

10. Wat is een bankmail?

Bankmail is een **beveiligd** communicatiemiddel tussen de Bank en Online Banking-gebruikers. U kunt bankmails verzenden en ontvangen via **Internet Banking** en de **Mobile banking App**.

11. Kan ik mijn zakelijke rekeningen toevoegen aan mijn privérekeningen?

Nee. Voor toegang tot zakelijke rekeningen dient u **Zakelijk Online Banking** aan te vragen via: <https://www.dsb.sr/nl/zakelijk/>

12. Vervalt mijn wachtwoord?

Nee. Nadat u een nieuw wachtwoord heeft aangemaakt, bent u **niet verplicht** dit te wijzigen. Wij adviseren echter om uw wachtwoord **elke drie (3) maanden** te veranderen.

13. Wat zijn de daglimieten voor overmakingen?

Overmakingen via **Internet Banking** zijn **ongelimiteerd**, m.u.v. **creditcard-aanzuiveringen**.

Raadpleeg ons Infoblad via www.dsb.sr voor de daglimieten voor creditcard-aanzuiveringen en Mobile Banking.

14. Wat zijn de daglimieten voor USD- en EUR-rekeningen?

De daglimieten zijn vastgesteld in **SRD-bedragen**.

Heeft u valuta rekeningen, dan gelden deze limieten voor de **SRD-tegenwaarde** op basis van de geldende dagkoers.

15. Wat is de Swift-code van DSB?

SURBSRPA

16. Welke documenten zijn nodig voor een internationale overboeking?

Bij het invoeren van de overboeking in Online Banking, kunt u de bijbehorende **factuur** en/of het **IT-formulier** uploaden. Zodra u de juiste **BOP-code (Code Betalingsbalans)** heeft geselecteerd, verschijnt de uploadoptie.

Bent u vergeten de documenten te uploaden?

Dan kunt u de documenten op **dezelfde dag** per e-mail sturen naar: payment.services@dsb.sr

Vermeld in het onderwerp:

UO + NAAM OPDRACHTGEVER + NAAM BEGUNSTIGDE + BEDRAG

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

Overige regels:

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

Opmerking:

- Bij zeevracht levert u de factuur en IT-formulier aan
- Bij luchtvracht levert u slechts de factuur aan.
- Uw overmaking wordt pas verwerkt wanneer **alle vereiste documenten compleet** zijn aangeleverd.
- Informatie over tarieven en kosten vindt u in ons **Infoblad** via www.dsb.sr

17. Wat is een BOP-code (Code Betalingsbalans)?

Een BOP-code (Code Betalingsbalans) is een verplichte classificatiecode waarmee wordt aangegeven **waarvoor een internationale betaling wordt gedaan** (bijvoorbeeld goederen, diensten, studiekosten of levensonderhoud).

De uploadoptie is gekoppeld aan de volgende BOP-codes:

- IN-/UITVOER GOEDEREN NIET ELDERS GENOEMD
- BETALING BUITENL WEFENS IMP TARWE EN MEEL
- VERSCHeping V GOEDEREN
- TRANSPORT V PASSAGIERS P/VLIEGTUIG
- TRANSPORT V GOEDEREN P/VLIEGTUIG
- LUCHTVAART ONDERSTEUNENDE DIENSTEN(HANGAR-LIG LOOD
- AANK/VERK VV PERSOONLIJK REISVERKEER VIA BANKREKG
- AANK/VERK VV PERSOONLIJK REISVERK ANKREKG EDUC
- AANK/VERK VV PERSOONLIJK REISVERKEER BANKREKG OVER
- AANK/VERK VV PERSOONLIJK REISVERK CONTANT MEDISCH
- AANK/VERK VV PERS REISVERKEER CONT EDUCATIE COLLEG
- AANK/VERK VV PERS REISVERK CONT OVERIGE PERS REDEN
- CONSTRUCTIE:BOUW,RENOVATIE/REP/UITBR GEBOUWEN,BRUG
- COMPUTER EN INFO VOORZIENING/HARD-SOFTWARE INSTALL
- PARTICULIERE DIENSTEN(ONDERZ,MANAGEMENT CONSULTING
- VERZEKERINGEN EN PENSIOENDIENSTEN:LEVENS-VRACHT,PE
- OPERATIONELE LEASE;HUUR V MACHINES, CHARTERS V SC
- OVERIGE PARTICULIERE DIENSTEN(NIET ONDER ANDERE CO
- INKOMEN UIT ARBEID/NATUURLIJKE PERSONEN:BUITENL WE
- AAN-/VERK ONROEREND GOED SURINAME V/A NIET INGEZET
- Kosten intellectueel eigendom:royalty's, patent-, kopieer-,auteurs-, muziekrechten, franchisekosten, licenties, handelsmerken, designs, bedrijfsgeheimen
- Overige sectoren; Ontvangen/betaalde interest op leningen, deposito's en vorderingen

18. Hoelang 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

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

Als u een fout constateert, stuurt u een **bankmail** met vermelding van:

- Uw rekeningnummer
- Datum van de overmaking
- Bedrag
- Korte omschrijving van de fout

20. Kan ik iemand machtigen of toevoegen als gezamenlijke rekeninghouder?

Ja. Hiervoor dient u **persoonlijk langs te komen** bij één van onze DSB-kantoren.

Raadpleeg www.dsb.sr voor informatie over de benodigde documenten.

21. Kan ik een lopend termijndeposito openbreken via Online Banking?

Alleen in **bijzondere gevallen**.

Raadpleeg de [Algemene Voorwaarden voor Termijndeposito's](#).

22. Kan ik een internet spaar- of girorekening zelf opheffen via Online Banking?

Opheffing kan:

- Persoonlijk bij één van onze DSB-kantoren.
- Via **Bankmail**, als het saldo **nul (0)** is.

23. Kan iemand overmaken op mijn internet spaar- of girorekening?

- **Internet girorekening:** Overmakingen en ontvangsten van derden zijn mogelijk. De rekening kan gekoppeld worden aan een pinpas; opnemen en storten bij de Bank is toegestaan.
- **Internet spaarrekening:** Overmakingen zijn uitsluitend mogelijk **tussen uw eigen DSB-rekeningen**. Opnemen en storten bij de Bank is **niet** mogelijk.

24. Hoeveel internet rekeningen kan ik openen via Online Banking?

U kunt in totaal zes (6) rekeningen openen via Online Banking. Heeft u het maximum bereikt, dan is het niet mogelijk om een internet rekening te openen, ook al heeft u een rekening laten afsluiten.