

UNAPRIJEDIMO EFIKASNOST I SIGURNOST U RAZMJENI PODATAKA ZA PLAĆANJE PREMA INOSTRANSTVU!

Poštovani,

U cilju unapređenja efikasnosti u izvršenju vaših naloga za plaćanje prema dobavljačima/korisnicima u inostranstvu kao i povećanja sigurnosti u komunikaciji sa našim cijenjenim klijentima, savjetujemo da sve ispravke i reklamacije koje se odnose na instrukcije vaših naloga za plaćanje šaljete Službi inostranog platnog prometa kroz aplikaciju OfficeBanking.

Da bi ispravno poslali poruku neophodno je da se ulogujete u OfficeBanking aplikaciju i pošaljete poruku na sljedećih načina:

- Kontakt forma za slanje poruke prema Banci se pokreće u meniju Priprema -> Poruke i zatim se izabere opcija Unesi. Kada se popune sva neophodna polja klikne se na opciju Potvrdi. Dalje je postupak isti kao i za slanje naloga, poruka se nalazi u meniju Slanje i čeka da bude poslata prema Banci. Poslatu poruku je moguće pregledati u meniju Arhiva->Poruke.
- Ukoliko postoji odgovor od strane Banke, poruku je moguće vidjeti u meniju Pregledi->Obavještenja
- Ako imate reklamaciju na izvršeno plaćanje prema inostranstvu (želite promijeniti instrukcije za plaćanje: IBAN/broj računa korisnika, banku korisnika, naziv i/ili adresu korisnika plaćanja, opis/svrhu plaćanja, opciju troškova plaćanja)- pošaljite ispravku putem poruke u aplikaciji.



IMPROVE THE EFFICIENCY AND SAFETY IN DATA EXCHANGE IN INTERNATIONAL PAYMENT

Dear Madam/Sir,

To improve the efficiency in executing your payment orders to suppliers/customers abroad, and to increase the security in communication with our respected clients, we advise you to send any correction and complaint regarding the instructions of your payment orders to the Foreign Payment Service solely through OfficeBanking application.

To send a message correctly, you need to log in to the OfficeBanking application and send the message in one of the following ways:

- To launch the contact form for sending a message to the bank, go to menu *Preparation* -> *Messages* and then select the *Enter* option. After entering all the required fields, click the *Confirm* option. The further procedure is the same as for sending an order; the message is in *Sending* menu waiting its sending to the bank. The sent message can be viewed in the *Archive* -> *Messages* menu.
- If there is a response from the bank, the message can be seen in the *Review* -> *Notifications* menu
- If you have a complaint about payment abroad (you want to change payment instructions: customer's IBAN/account number, user's bank, payee's name and/or address, payment description/purpose, payment expense option) - send a correction through the message in the application.