

## 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 isključivo putem NetBanking ili m-Banking aplikacije.

Da bi ispravno poslali poruku neophodno je da se ulogujete u NetBanking ili mBanking aplikaciju i pošaljete poruku na jedan od sljedećih načina:

- iz NetBanking aplikacije poruku je moguće poslati putem posebne kontakt forme do koje se dolazi preko ikonice



kontakt koja se nalazi u gornjem desnom uglu aplikacije;

- iz mBanking aplikacije poruku je potrebno poslati koristeći opciju „Obavještenja“.

Navodimo eventualne razloge za slanje instrukcija na opisani način:

- Polje „*korisnik plaćanja*“ na nalogu za međunarodno plaćanje u NetBanking i mBanking aplikaciji ima ograničenje u broju karaktera koje je moguće upisati. Ukoliko je naziv korisnika plaćanja duži od 35 karaktera molimo vas da puni naziv sa tačnom adresom korisnika prosljedite putem poruke u aplikaciji;
- 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 International Payment Operations Department solely through NetBanking or m-Banking applications.

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

- from NetBanking application, you can send a message via the contact form accessible through the contact icon located in the upper right corner of the application;
- from the mBanking application, send the message using the “*Notifications*” option.

Here are some examples of possible reasons to send instructions:

- The number of characters that can be entered in the “*payee*” field on the international payment account order in NetBanking and mBanking applications is limited. If the payee’s name is longer than 35 characters, provide the full name with the correct user address through a message in the application;
- 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.