

**POSEBNI USLOVI KORIŠĆENJA MAŠINA ZA UPLATU NOVČANICA - CIM
ZA PREDUZETNIKE
UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. BEOGRAD**

BEOGRAD, 20. jul 2026. godine

SADRŽAJ

I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA	3
II. UVODNE ODREDBE	3
III. USLOVI KORIŠĆENJA	3
IV. PRAVA I OBAVEZE BANKE	4
V. ODGOVORNOST KLIJENTA	4
VI. ODGOVORNOST BANKE	5
VII. PRAVO NA PRIGOVOR I OBAVEŠTENJE O PRIGOVORU	5
VIII. ZAVRŠNE ODREDBE	6

Uvodne odredbe:

UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), kao pružalac platnih usluga ovim Posebnim uslovima korišćenja mašina za uplatu novčanica - CIM za preduzetnike (u daljem tekstu: PU korišćenja CIM) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Klijenta u vezi sa uplatom gotovine (pazara) putem CIM uređaja za uplatu novčanica u dinarima. Ovi PU korišćenja CIM predstavljaju sastavni deo Okvirnog ugovora o platnim uslugama koji Klijent ima zaključen sa Bankom. Takođe, ovi PU korišćenja CIM zajedno sa Tarifom za opšte bankarske usluge preduzetnicima (u daljem tekstu: Tarife), predstavljaju sastavni deo Ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa (u daljem tekstu jednim imenom: Ugovor).

I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

CIM (Cash-In Machine) – samouslužni uređaj Banke namenjen za uplatu gotovine od strane klijenata preduzetnika, koji u okviru obavljanja svoje delatnosti primaju gotov novac u dinarima - pazar, a koji omogućava identifikaciju korisnika, izbor dinarskog računa za uplatu, automatsko brojanje i obradu novčanica, proveru njihove autentičnosti, evidentiranje transakcije, izdavanje potvrde o uplati i automatsko knjiženje novčanih sredstava na račun izabran od strane klijenta, bez neposrednog učešća zaposlenih Banke u procesu izvršenja transakcije.

Poslovni dan - dan, odnosno deo dana u kome Banka kao pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga.

II. UVODNE ODREDBE

Korišćenjem CIM uređaja, uključujući unos PIB-a i potvrdu transakcije, Klijent potvrđuje da je upoznat sa ovim Posebnim uslovima i da ih u celosti prihvata, te da je saglasan da se isti primenjuju na svaku transakciju izvršenu putem CIM uređaja.

Banka ovim Posebnim uslovima korišćenja CIM za preduzetnike uređuje prava, obaveze i odgovornosti Banke i korisnika usluge u vezi sa korišćenjem CIM za uplatu gotovine u dinarima - pazara. Ovi PU korišćenja CIM predstavljaju sastavni deo ugovornog odnosa između Banke i Klijenta i primenjuju se na Klijente koji koriste CIM uređaje.

Usluga uplate gotovine putem CIM predstavlja samouslužnu bankarsku uslugu koja omogućava klijentu da samostalno izvrši uplatu gotovine na račun koji odabere putem CIM uređaja. Proces identifikacije korisnika, izbora računa, unosa dodatnih podataka, obrade novčanica i knjiženja transakcije obavlja se automatizovano, bez neposrednog učešća zaposlenih Banke.

Klijent je dužan da prilikom korišćenja CIM postupi sa pažnjom dobrog privrednika, unosi tačne podatke i proveru sve podatke prikazane na ekranu uređaja pre potvrde transakcije.

Potvrdom transakcije na CIM smatra se da je Klijent izvršio proveru i prihvatio tačnost svih unetih i prikazanih podataka i saglasio se sa izvršenjem transakcije pod uslovima definisanim ovim Posebnim uslovima.

Banka obezbeđuje tehničke uslove za korišćenje CIM, ali ne odgovara za posledice nastale usled netačno unetih podataka od strane Klijenta, uključujući pogrešno unet PIB, izbor pogrešnog računa, pogrešno unet poziv na broj ili druge podatke koje Klijent samostalno unosi tokom postupka uplate.

Banka zadržava pravo da, radi zaštite finansijskog sistema, sprečavanja prevara, postupanja u skladu sa propisima Republike Srbije i internim procedurama Banke, privremeno obustavi izvršenje ili knjiženje transakcije, zadrži sumnjive novčanice i sprovede odgovarajuće provere u slučaju postojanja okolnosti koje mogu ukazivati na nepravilnost, zloupotrebu ili sumnju u autentičnost novčanica.

Za potrebe PU za CIM, evidencije CIM, elektronski zapisi informacionih sistema Banke, evidencije o obradi novčanica, video-nadzor i drugi elektronski podaci predstavljaju verodostojan dokaz o toku i sadržini izvršene transakcije, osim ukoliko se ne dokaže suprotno.

III. USLOVI KORIŠĆENJA

1. Identifikacija korisnika i izbor računa

- Klijent pristupa CIM uređaju unosom poreskog identifikacionog broja (PIB).
- Na osnovu unetog PIB-a, CIM uređaj prikazuje dinarske račune povezane sa identifikovanim klijentom, a ukoliko Klijent ima više dinarskih računa, samostalno bira račun na koji želi da izvrši uplatu.

- Klijent je isključivo odgovoran za tačnost unetog PIB-a, izbor računa za uplatu, kao i za tačnost svih ostalih podataka unetih tokom korišćenja CIM uređaja.
- Smatra se da je svaka uplata izvršena unosom PIB-a izvršena u ime i za račun Klijenta, bez obzira na to koje lice u njegovo ime ili za njegov račun fizički izvršilo uplatu.
- Banka ne odgovara za posledice nastale usled pogrešno unetog PIB-a, pogrešnog izbora računa, pogrešno unetog poziva na broj odobrenja (PBO), niti za bilo koju drugu grešku nastalu usled netačnog ili nepotpunog unosa podataka od strane Klijenta.
- Ukoliko je transakcija izvršena na osnovu podataka koje je uneo Klijent, smatraće se da je platni nalog autorizovan od strane Klijenta i izvršen u skladu sa njegovim instrukcijama.

2. Automatizovani karakter usluge

- Usluga uplate putem CIM uređaja predstavlja samouslužnu uslugu koja se izvršava bez učešća zaposlenih Banke tokom same transakcije.
- Klijent potvrđuje da je upoznat da se identifikacija računa, obrada gotovine, brojanje novčanica, prepoznavanje apoeni i knjiženje transakcije vrše automatizovano korišćenjem tehničkih i softverskih rešenja.
- Banka ne vrši pojedinačnu kontrolu svake transakcije pre njenog izvršenja, niti je dužna da proverava ispravnost podataka koje unosi Klijent.

3. Potvrda transakcije

- Pre konačne potvrde transakcije, CIM uređaj prikazuje Klijentu podatke o iznosu uplate, strukturi novčanica, računu primaocu i drugim relevantnim podacima.
- Klijent je dužan da pre potvrde transakcije proveri prikazane podatke.
- Potvrdom transakcije smatra se da je Klijent proverio sve podatke i saglasio se sa njihovom tačnošću.
- Nakon potvrde transakcije, Klijent ne može zahtevati poništenje ili izmenu transakcije zbog greške u podacima koje je sam uneo.

IV. PRAVA I OBAVEZE BANKE

1. Postupanje u slučaju tehničkih smetnji

U slučaju prekida komunikacije, nestanka električne energije, kvara uređaja, softverske greške ili drugih tehničkih okolnosti koje mogu uticati na obradu transakcije, Banka ima pravo da privremeno obustavi izvršenje ili knjiženje transakcije do završetka provere.

Evidencije sistema Banke, elektronski zapisi CIM uređaja, video zapisi, zapisnici o obradi gotovine i drugi elektronski podaci predstavljaju relevantan i verodostojan dokaz o toku i sadržini transakcije.

Banka ne odgovara za eventualnu štetu nastalu usled privremene nedostupnosti CIM uređaja, prekida telekomunikacionih veza, nestanka električne energije niti drugih okolnosti koje nisu pod njenom neposrednom kontrolom.

U slučaju navedenih tehničkih grešaka koje su uticale na tačnost izvršene transakcije, Banka će izvršiti odgovarajuću korekciju na osnovu raspoloživih evidencija i rezultata sprovedene provere.

2. Postupanje sa sumnjivim i falsifikovanim novčanicama

CIM uređaj koristi tehnologiju za automatsku proveru autentičnosti novčanica.

Ukoliko CIM uređaj prepozna novčanicu kao sumnjivu, takva novčanica neće biti uključena u iznos uplate.

Banka ima pravo da sumnjivu novčanicu zadrži radi dalje provere u skladu sa važećim propisima, pravilima Narodne banke Srbije i internim procedurama Banke.

Klijent nema pravo da zahteva vraćanje novčanice za koju postoji sumnja da je falsifikovana sve do okončanja postupka provere predviđenog propisima.

U slučaju da se proverom utvrdi da je novčanica falsifikovana, Banka će postupiti u skladu sa propisima Republike Srbije i zahtevima nadležnih organa, uključujući dostavljanje takve novčanice nadležnim institucijama.

Banka ne snosi odgovornost za eventualnu štetu koju Klijent pretrpi usled zadržavanja novčanica za koje postoji osnovana sumnja da su falsifikovane, ukoliko je postupala u skladu sa zakonom i internim procedurama.

Banka ima pravo da privremeno odloži knjiženje transakcije ili dela transakcije koji se odnosi na sumnjive novčanice do završetka postupka provere.

V. ODGOVORNOST KLIJENTA

Klijent je odgovoran za:

- tačnost unetog PIB-a;

- izbor računa za uplatu;
- tačnost unetog PBO;
- tačnost i zakonito poreklo gotovine koju polaže;
- proveru podataka prikazanih na ekranu pre potvrde transakcije;
- čuvanje potvrde o izvršenoj transakciji.
- radnje svih lica koja koriste CIM uređaj u njegovo ime ili za njegov račun

Klijent snosi sve posledice pogrešnog unosa podataka ili netačnih instrukcija datih putem CIM uređaja.

VI. ODGOVORNOST BANKE

Banka odgovara isključivo za štetu nastalu kao neposredna posledica grube nepažnje ili namere Banke.

Banka ne odgovara za:

- greške nastale usled netačnih ili nepotpunih podataka koje je uneo Klijent ili lice koje vrši uplatu u njegovo ime;
- pogrešan unos PIB-a;
- pogrešan izbor računa;
- pogrešno unet PBO;
- privremenu nedostupnost CIM uređaja i tehničke smetnje u radu;
- kašnjenja izazvana usled sprovođenja postupka provere sumnjivih novčanica;
- radnje preduzete radi usklađivanja sa zakonom, propisima Narodne banke Srbije ili zahtevima nadležnih organa.

VII. PRAVO NA PRIGOVOR I OBAVEŠTENJE O PRIGOVORU

1. Klijent ima pravo da podnese prigovor, što uključuje i reklamaciju platne transakcije, u roku od 6 meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, pri čemu u svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka 3 godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava. Klijent, odnosno vlasnik računa mora biti i podnosilac prigovora Banci, osim u situacijama koje su bliže opisane u tački 5. ovog poglavlja. Ako je prigovor podnet po isteku navedenih rokova, Banka će obavestiti Klijenta da nema obavezu da isti razmatra. .
2. Ukoliko Klijent podnosi reklamaciju platne transakcije izvršene putem CIM uređaja, kojom obaveštava Banku o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i zahteva njeno pravilno izvršenje, dužan je da reklamaciju podnese bez odlaganja, nakon saznanja za takvu transakciju, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana izvršenja transakcije putem CIM uređaja. .
3. Klijent može podneti prigovor u vezi korišćenja CIM uređaja, isključivo u pisanoj formi, na jedan od sledećih načina:
 - i. u poslovnim prostorijama Banke korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke,
 - ii. dostavom prigovora poštom na adresu:
UniCredit Bank Srbija a.d.
Istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata
Rajićeva 27-29
11000 Beograd
 - iii. putem elektronske pošte na adresu josbolje@unicreditgroup.rs
 - iv. putem internet prezentacije Banke
 - v. Putem digitalnih kanala (na primer elektronsko bankarstvo) ako te usluge klijent koristi i istim je omogućeno podnošenje prigovora po konkretnom ugovornom odnosu.
4. Neophodno je da prigovor sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se može izvršiti njegova identifikacija, odnosno utvrđivanje poslovnog odnosa koji podnosilac prigovora

ima sa Bankom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje istog. Ukoliko se prigovor odnosi na reklamaciju platne transakcije izvršenje putem CIM uređaja, potrebno je da sadrži podatke o transakciji koju osporava, uključujući ukoliko su poznati, datum, vreme, lokaciju CIM uređaja, iznos transakcije i druge okolnosti koje mogu biti od značaja za utvrđivanje činjenica u konkretnom slučaju.

5. Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim klijent/zakonski zastupnik klijenta, ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad banke i preduzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji predstavljaju bankarsku tajnu, u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.
6. Za pismene prigovore koji su Banci podneti u elektronskom obliku, putem imejla, na elektronsku adresu utvrđenu za dostavu prigovora, putem internet prezentacije Banke odnosno putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, Banka će imejlom ili kroz aplikacije potvrditi prijem prigovora istog radnog dana kada je prigovor primljen, dok će se za prigovore primljene van utvrđenog radnog vremena Banke smatrati da su primljeni narednog radnog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavešten u potvrdi prijema prigovora.
7. Banka će u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostaviti jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim obaveštenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obaveštenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.
8. Banka neće podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.
9. Ukoliko klijent nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor na prigovor nije upućen u propisanom roku od 15 dana, može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u roku od šest (6) meseci od datuma prijema odgovora, i to poštom na adresu Narodna banka Srbije, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije: https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/pritužba/.
10. Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili isti nije primio u predviđenom roku, sporni odnos sa Bankom može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije,. Nakon što se pokrene ovaj postupak, ne može se podnositi pritužba NBS, s tim što rok za njeno podnošenje ne teče dok traje postupak posredovanja.
11. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog, koji klijent dostavlja Narodnoj banci Srbije, obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 dana od dana dostavljanja tog predloga. Predlog za posredovanje pred Narodnom bankom Srbije zainteresovana strana može podneti Narodnoj banci Srbije u pisanoj formi, poštom ili putem internet prezentacije: https://nbs.rs/sr/ciljevi-i_funkcije/zastitakorisnika/medijacija/index.html
12. Postupak posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.

VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Banka zadržava pravo izmene ovih PU korišćenja CIM uređaja, s tim da prethodno obavesti Klijenta, ukoliko se izmene odnose na ugovorni odnos Klijenta i Banke, na način i u rokovima utvrđenim okvirnim ugovorom koji Klijent ima zaključen sa Bankom.
2. O izmenama ovih Posebnih uslova korišćenja CIM uređaja za preduzetnike Banka obaveštava Klijenta putem utvrđenih kanala komunikacije, šezdeset dana pre početka njihove primene. Smatra se da je Klijent saglasan sa izmenama i dopunama ovih Posebnih uslova korišćenja CIM uređaja za preduzetnike ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavesti Banku da ih ne prihvata. Prijemom obaveštenja o neprihvatanju izmena i dopuna ovih Posebnih uslova korišćenja CIM uređaja za preduzetnike, smatraće se da je predmetni ugovor otkazan od strane Klijenta.
3. Za sve što nije predviđeno ovim PU korišćenja CIM uređaja, primenjuju se OU pružanja platnih usluga
4. U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Beogradu.
5. Ovi PU korišćenja CIM uređaja sačinjeni su u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i propisima Republike Srbije i dostupni su na Internet prezentaciji Banke www.unicreditbank.rs, kao i u svim ekspoziturama Banke.
6. Ovi PU korišćenja CIM uređaja su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglasenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna.
7. Odredbe ovih PU korišćenja CIM uređaja stupiće na snagu po dobijanju odobrenja Narodne banke Srbije za uvođenje novog proizvoda. Po pribavljanju navedenog odobrenja, Banka će, u skladu sa važećim propisima, blagovremeno obavestiti klijente o izmenama Okvirnog ugovora, kao i o datumu početka njihove primene, putem ugovorenih kanala komunikacije.

Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d.