



**HRVATSKA UDRUGA ZA  
ZAŠTITU POTROŠAČA**

[www.huzp.hr](http://www.huzp.hr)  
[huzp@zg.t-com.hr](mailto:huzp@zg.t-com.hr)

Zagreb, 2.listopada 2009.

**Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2  
10000 ZAGREB**  
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Naš broj : 790-2/09

**DRŽAVNI INSPEKTORAT  
PODRUČNA JEDINICA ZAGREB**

**Prilaz Ivana Visine 1-3  
10020 ZAGREB**

336-01/09-02/742  
556-16-01-01/33-09/3 od 9.09.2009.

**HRVATSKA POŠTANSKA BANKA (II)**  
-prijava uskraćivanja usluge

Poštovani ,

zahvaljujemo na vašem odgovoru od 9.rujna 2009.g.

U dopisu ste iznijeli da ste unatoč tome što je podnesak podnesen u ime Hrvatske udruge za zaštitu potrošača, a ne u ime potrošača fizičke osobe izvršili inspekcijski nadzor na čemu zahvaljujemo (Što je s kolektivnom zaštitom potrošača?).

Na navedeno ponašanje nas je upozorilo nekoliko potrošača,a i osobno se u to uvjerio tajnik HUZP-a.

U navedenom slučaju uskraćeno je pravo potrošača kao pojedinca, ali i svih drugih potrošača koji su se obratili banci. Tu se radi o interesu većeg broja potrošača.

U međuvremenu dobili smo i odgovor Hrvatske poštanske banke (dostavljamo ga u prilogu) gdje se pozivaju na Zakon o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma (NN 87/2008) članci od 16. do 35. , a posebno su istakli članak 16., 25. , 26. i 13.

Analizirajući navedene članke prema članku 16. banka smije prikupiti sljedeće podatke:

(1) Pri obavljanju dubinske analize stranke, obveznik iz članka 4. stavka 2. ovoga Zakona pribavlja sljedeće podatke:

1. ime i prezime, prebivalište, datum rođenja, mjesto rođenja, identifikacijski broj, te naziv, broj i naziv izdavatelja identifikacijske isprave za sljedeće fizičke osobe:

4. ime i prezime, prebivalište, datum rođenja i mjesto rođenja stvarnog vlasnika;

5. naziv, sjedište (ulica i kućni broj, mjesto i država) i identifikacijski broj (za pravnu osobu, a za obrtnika ili osobu koja obavlja drugu samostalnu djelatnost u slučaju da joj je identifikacijski broj bio dodijeljen) (za pravne osobe):

7. podatke o namjeni i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa, uključivo s informacijom o djelatnosti stranke;

8. datum i vrijeme:

- uspostavljanja poslovnog odnosa,
- pristupa sefu;

10. podatke o izvoru sredstava koja jesu ili će biti predmet transakcije ili poslovnog odnosa;

Prema članku 25. banka može:

(1) U okviru dubinske analize stranke obveznik pri uspostavljanju poslovnog odnosa iz članka 9. stavka 1. točke 1. ovoga Zakona prikuplja podatke iz članka 16. stavka 1. točke 1., 4., 5., 7. i 8. ovoga Zakona.

Prema navedenom članku 26.:

(1) Obveznik je dužan brižljivo pratiti poslovne aktivnosti koje stranka provodi kod njega, čime se osigurava poznavanje stranke, uključujući poznavanje izvora sredstava kojima stranka posluje.

(2) Obveznik je dužan pratiti poslovne aktivnosti koje stranka obavlja kod njega primjenjujući sljedeće mjere:

1. praćenje i provjeravanje usklađenosti poslovanja stranke s predviđenom prirodom i namjenom poslovnog odnosa koji je stranka uspostavila kod obveznika,
2. praćenje i provjeravanje usklađenosti izvora sredstava s predviđenim izvorom sredstava koji je stranka navela pri uspostavljanju poslovnog odnosa kod obveznika,
3. praćenje i provjeravanje usklađenosti poslovanja, odnosno transakcija stranke s njezinim uobičajenim opsegom poslovanja, odnosno transakcija,
4. praćenje i ažuriranje prikupljenih dokumenata i podataka o strankama, uključujući i provođenje ponovne godišnje dubinske analize stranke u slučajevima koje uređuje članak 27. ovoga Zakona.

(3) Obveznik je dužan osigurati da opseg, odnosno učestalost provođenja mjera iz stavka 2. ovoga članka budu prilagođeni riziku pranja novca ili financiranja terorizma kojem je obveznik izložen tijekom obavljanja pojedinog posla, odnosno pri poslovanju s pojedinom strankom, a sukladno odredbama članka 7. ovoga Zakona.

Članak 13.

(1) Obveznik koji ne može provesti mjere iz članka 8. stavka 1. točke 1., 2. i 3. ovoga Zakona, ne smije uspostaviti poslovni odnos ili izvršiti transakciju, odnosno mora prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos.

(2) U slučaju iz stavka 1. ovoga članka obveznik će obavijestiti Ured o odbijanju ili prekidu poslovnog odnosa i odbijanju izvršavanja transakcije sa svim do tada prikupljenim podacima o stranci ili transakciji sukladno članku 42. ovoga Zakona.

Iznimke od provođenja mjera dubinske analize kod određenih proizvoda

Članak 8.

(1) Ako nije drukčije propisano ovim Zakonom, dubinska analiza stranke obuhvaća sljedeće mjere:

1. utvrđivanje identiteta stranke i provjera njezina identiteta na osnovi dokumenata, podataka ili informacija dobivenih iz vjerodostojnog, pouzdanog i neovisnog izvora,
2. utvrđivanje i provjera identiteta stvarnog vlasnika stranke,

### **1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a**

#### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

*Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski –Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju i informiranje potrošača- Bilje*

3. prikupljanje podataka o namjeni i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa ili transakcije te drugih podataka u skladu s ovim Zakonom,  
U dopisu Hrvatske poštanske banke navodi se da banka ne smije uspostaviti poslovni odnos s klijentom ako ne ispuni upitnik, a u članku 13. je strogo navedeno kada banka može prekinuti odnos s klijentom.

Prema iznijetom vidljivo je da banka ne smije tražiti podatke o

- vrsti poslodavca
- poziciji zaposlenja
- prosječna mjesečna primanja
- matičnom broju građana,

a može uskratiti uslugu samo prema članku 13. odnosno članku 8.stavke 1.,2. i 3. koje nikako ne obuhvaćaju sve podatke navedene u upitniku.

Kada se radi o pranju novca i financiranju terorizma malo je vjerojatno da će takve osobe držati novac u banci te da će još i napisati da uz svoju plaću očekuju priliv velike količine novca na svoj račun ako ne igraju igre na sreću.

Nadalje banka traži da se potrošač potpisom obveže na neko činjenje, da potpisom daje banci suglasnost na razmjenu njegovih podataka uključujući i podatak o matičnom broju građana u zemlji i inozemstvu.

**Ako banka ima na to pravo utvrđeno zakonom onda ona ne treba tražiti odobrenje** od potrošača, a ako banka na to nema pravo onda ja kao potrošač to **pravo ne želim dati banci**, ali mi ona zato **uskraćuje uslugu** na što nema pravo, a to bi bilo isto kao kada potrošač dođe u trgovinu i trgovac mu kaže da može kupiti kruh samo ako mu potrošač daje svoj matični broj i adresu jer on želi razmjenjivati njegove osobne podatke.

Molim da provjerite navode u ovom pismu, te da napravite detaljan inspekcijski nadzor u Hrvatskoj poštanskoj banci kako bi utvrdili koje podatke oni smiju tražiti od potrošača i prema kojem zakonu i članku (jer to očito nije dozvoljeno prema Zakonu o sprečavanju pranja novca...), te zašto banka odbija uslugu potrošaču ako on ne želi dati podatke koje ne mora i ne dozvoljava korištenje i razmjenu njegovih osobnih podataka.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar  
File:di hpb prijava091002

#### **1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZP-a**

##### **Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:**

*Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZP – Slavonski Brod, «Dalmatinski potrošač» Split, «Dubrovački potrošač» Dubrovnik, «Klub potrošača» Vodice, «Šibenski potrošač» Šibenik, Udruga za zaštitu potrošača Grada Samobora, Udruga za zaštitu potrošača komunalne djelatnosti – Solin i «Zadarski potrošač» Zadar, Potrošački centar Rijeka, Klub potrošača Vodice, Međimurski –Potrošač Čakovec, Centar za edukaciju i informiranje potrošača- Bilje*