



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Zagreb, 19. kolovoza 2009.

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

Naš broj : 790/09

**DRŽAVNI INSPEKTORAT
PODRUČNA JEDINICA ZAGREB**

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

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA
-prijava uskraćivanja usluge i neodgovaranja u zakonskom roku

Poštovani ,

dana 21.07.2009.g. bio sam u poslovnici Hrvatske poštanske banke u Jurišićevoj 13, te sam htio oročiti novac. Službenica mi je ponudila jedan formular „UPITNIK ZA KLIJENTE-FIZIČKE OSOBE“ (u prilogu) koji sam trebao ispuniti.

Prvi dio upitnika (općeniti podaci) sam još i mogao ispuniti mada ih već u banci imaju, ali ostala pitanja (dodatni podaci) nisam želio ispuniti jer zadiru u moju privatnost.

Službenica na šalteru mi je rekla da moram sve ispuniti što je potvrdila i službenica koja vjerojatno zamjenjuje voditeljicu poslovnice, jer u protivnom neću moći dobiti uslugu što se i ostvarilo.

O navedenom sam uputio dopis Hrvatskoj poštanskoj banci koji je urudžbiran 29.07.2009.g. i do danas nisam dobio odgovor.

U članku iz Novog lista od 9.08.2009.g. navodno odgovaraju iz banke da se to radi zbog sprečavanja pranja novca, što nije vjerojatno točno jer se radi o marketinškim pitanjima kojima banke obrađuju klijente.

Ukoliko netko ulaže u banku više od 100.000,00 kn onda su banke dužne obavijestiti Ministarstvo financija.

Molim da državni inspektori naprave inspekcijski nadzor te da provjere:

– prema kojem zakonu Hrvatska poštanska banka smije tražiti od klijenata banke podatke koji su navedeni u upitniku,

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

- prema kojem zakonu banka smije uskratiti uslugu potrošaču ukoliko on ne želi dati svoje financijske podatke i ukoliko uskrati davanje svog matičnog broja (sada postoji OIB koji nije tajan) , te ako ne želi da banka njegove podatke dostavlja u inozemstvo,
- prema kojem zakonu banka smije uskratiti uslugu potrošaču
- da postupe prema članku 8. Zakona o zaštiti potrošača radi toga što davatelj usluge nije odgovorio potrošaču u roku 15 dana od primanja prigovora.

Molim za obavijest o inspekcijskom nadzoru.

S poštovanjem

tajnik HUZZP-a

Tomislav Lončar

File:di hpb prijava090819

1997. - 2007.g. DESET GODINA DJELOVANJA HUZZP-a

Članice Saveza udruga za zaštitu potrošača Hrvatske:

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZZP – Zagreb, Hrvatska udruga za zaštitu potrošača HUZZP – 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



HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA

www.huzp.hr
huzp@zg.t-com.hr

Zagreb, 27.srpnja 2009.

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

Naš broj : 758/09

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d.

Jurišićeva 4
10000 ZAGREB



PRIGOVOR radi korištenja Upitnika za klijente-fizičke osobe

Poštovani ,

dana 21.07.2009.g. bio sam u Vašoj poslovnici u Jurišićevoj 13, te sam htio oročiti novac.

Vaša službenica mi je dala jedan formular „UPITNIK ZA KLIJENTE-FIZIČKE OSOBE“ koji sam trebao ispuniti.

Prvi dio upitnika (općeniti podaci) sam još i mogao ispuniti mada ih već u banci imate, ali ostala pitanja (dodatni podaci) nisam želio ispuniti jer zadiru u moju privatnost.

Vaša službenica na šalteru mi je rekla da moram sve ispuniti što je potvrdila i službenica koja vjerojatno zamjenjuje voditeljicu poslovnice (gospođa Tomljanović), jer u protivnom neću moći dobiti uslugu.

Molim da mi odgovorite na prigovor temeljem kojeg zakona od svojih klijenata tražite podatke o vrsti zaposlenja, vrsti poslodavca, poziciji zaposlenja, u koju svrhu klijent otvara račun, kolika su prosječna mjesečna primanja klijenta, ostale izvore prihoda, vrste transakcija koje će se provoditi putem računa, da li će klijent imati gotovinske transakcije, ako da zašto i u kolikom mjesečnim iznosima, koliko je očekivani godišnji obrt sredstava, po kojem će osnovu sredstva pritjecati na račun.

Na zapadu u Europi na koju se svi pozivamo neuljudno je i nekulturno pitati osobu koju plaću ima, koliki joj je prihod.

To mogu samo državni organi odnosno poreznici, ali nikako banke koje su (Vaša) trenutno u državnm vlasništvu, a sutra možda i u stranom privatnom vlasništvu.

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

Također ste u upitniku naveli da klijent potpisom Upitnika potvrđuje da su podaci istiniti i OVLAŠĆUJE banku da sve navedeno provjeri i da će klijent osobno obavijestiti banku, ako dođe do nekih promjena.

Molimo da odgovorite iz kojih razloga bi klijent dao takvo ovlaštenje banci i da se još obaveže da će za koju godinu ili dvije ako mu porastu prihodi o tome obavijestiti banku?

Na kraju ste naveli da potpisnik ovog Upitnika daje izričitu suglasnost banci da može poduzimati SVE radnje vezane na obradu i razmjenu klijentovih OSOBNIH podataka navedenih u upitniku uključujući i podatak o matičnom broju građana, a što obuhvaća pravo banke na prikupljanje, spremanje, snimanje, organiziranje, uvid i prijenos osobnih podataka u svrhu obavljanja redovitih poslova Banke (i Grupe kojoj Banka pripada, u zemlji ili INOZEMSTVU, vezano za ovaj poslovni odnos s Bankom.

Mi kao klijenti na taj način dajemo široka ovlaštenja banci da radi s našim podacima što želi.

Takva prava nema čak niti policija kada istražuje kriminalne radnje već mora imati sudski nalog za provjeru određenih podataka.

Poštovana gospodo u Banci, ako Vam neki zakon daje ta prava koja tražite da Vam ih dade klijent onda to NE trebate tražiti od klijenata.

Ako pak nemate pravo na takve podatke kako Vas nije stid od klijenta bezuvjetno tražiti takve podatke ?

Ukoliko smatrate da je Vaš Upitnik u redu i da Vi u banci dogovorno smijete mimo zakona tražiti takve podatke, molim Vas da mi dostavite sve navedene podatke u Vašem Upitniku za

-predsednika uprave banke

Članove Upravnog i Nadzornog odbora,

jer ja smatram da bi te sve podatke kao građanin trebao imati, da vidim tko to vodi banku kojoj sam ja i ostali klijenti povjerali svoj novac.

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

Prilog : kao u dopisu

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

UPITNIK ZA KLIJENTE - FIZIČKE OSOBE

CUSTOMER INFORMATION SHEET-PRIVATE PERSONS

OPĆI PODACI - APPLICANT'S INFORMATION

Ime i prezime: _____
(First name, Last name)

Broj osobne iskaznice / putovnice: _____
(Personal ID/passport)

Matični broj građana: _____ **OIB:** _____

Datum rođenja: _____ **Mjesto rođenja:** _____
(Date of birth:) (Place of birth:)

Država rođenja: _____
(State:)

Državljanstvo: _____
(Nationality:)

Stalna adresa: (adresa, mjesto, država): _____
(Permanent address:)

Adresa za zaprimanje obavijesti i izvoda: _____
(Address for receiving information and statements:)

Telefon (kućni): _____ **Telefon (posao):** _____
(Phone-home:) (Phone-office:)

Faks: _____ **Broj mobitela:** _____
(Fax:) (Cell phone:)

E-mail adresa: _____
(E-mail address:)

DODATNI PODACI - OTHER INFORMATION**Vrsta zaposlenja / Job description**

zaposlen (permanent job) <input type="checkbox"/>	student (student) <input type="checkbox"/>	samozaposlen (selfemployed) <input type="checkbox"/>
umirovljenik (retired) <input type="checkbox"/>	poduzetnik (contractor) <input type="checkbox"/>	obrtnik (tradesman) <input type="checkbox"/>
poljoprivrednik (agriculturist) <input type="checkbox"/>	pomorac (seaman) <input type="checkbox"/>	honorarac (part time worker) <input type="checkbox"/>
ostalo (something else) _____		

Vrsta poslodavca / Type of company

javno poduzeće (public company) <input type="checkbox"/>	privatno poduzeće - veliko (private company - large) <input type="checkbox"/>	obrt (manual trade) <input type="checkbox"/>
privatno poduzeće - srednje (private company - medium) <input type="checkbox"/>	privatno poduzeće - malo (private company - small) <input type="checkbox"/>	honorarac (part time worker) <input type="checkbox"/>
Ostalo (something else) _____		

Pozicija zaposlenja / Type of employment

osoba s posebnim ovlaštenjem (person with special authority) <input type="checkbox"/>	viša razina rukovođenja (manager - high level) <input type="checkbox"/>	vlasnik (owner) <input type="checkbox"/>
srednja razina rukovođenja (manager - medium level) <input type="checkbox"/>	niža razina rukovođenja (manager - low level) <input type="checkbox"/>	zaposlenik (employee) <input type="checkbox"/>
ostalo (something else) _____		

U koju svrhu otvarate račun u Banci (molimo precizirati)?
For which purpose will the account be opened with the Bank (please specify)?

Prosječna mjesečna primanja, redovna:
(Regular monthly income, average:)

do 10.000 kn	up to 1.500 EUR
od 10.000 do 20.000 kn	from 1.500 to 3.000 EUR
više od 20.000 kn	more then 3.000 EUR

Ostali izvori prihoda:
(Other income sources:)

Mjesečni ili godišnji iznos ostalih prihoda:
(Extra income amount - monthly or annualy:)

Da li račun otvarate ili uspostavljate poslovni odnos s Bankom u ime nekog drugog? Ako da, molimo Vas da nam date podatke o korisniku tog računa:
(Will the account be opened or business relationship with Bank established for another party? Please give details concerning the beneficial owner of the account:)

Dokaz ovlaštenosti za zastupanje korisnika (na primjer, punomoć):
(Proof of authorization to represent the beneficial owner (e.g. power of attorney:)

Vrsta transakcija koje će se provoditi preko računa:
(Type of transactions which will be processed through the account:)

Gotovinske transakcije	cash transactions
Bezgotovinske transakcije	cashless transactions
Prekogranična plaćanja	cross-border payments
Štednja i ulaganja	savings and investments
Ostalo	other

Planirate li koristiti Vaš račun prvenstveno u svrhu gotovinskih transakcija? Ako da, zašto i o kolikim prosječnim iznosima je riječ?
(Are you planning to use your account primarily for cash transactions? If so, why and what average amounts will be involved?)

Koliki je očekivani godišnji obrt sredstava na računu koji namjeravate otvoriti kod Banke?
(How much is the expected average annual turnover on the account you intend to open with the Bank?)

do 200.000 kn	up to 30.000 EUR
do 500.000 kn	up to 70.000 EUR
do 1.000.000 kn	up to 150.000 EUR
više od 1.000.000 kn	more then 150.000 EUR

Po kojem osnovu će sredstva pritijecati na račun?
(What will be the source of funds?)

- Redovna plaća/regular salary
- ostalo (molimo precizirati) / other(please specify)

Potpisom ovog Upitnika potvrđujem da su u njemu navedeni podaci istiniti te ovlašćujem Banku da provjeri sve ovdje navedene podatke. Osobno ću vas obavijestiti ukoliko dode do promjena vezanih uz prije izjavljene podatke i detalje.

Hereby I confirm that all data given in this document are true and the Bank has right to check them. I will personally inform the Bank about any changes regarding data given above.

Potpisom ovog Upitnika dajem izričitu suglasnost Banci da može poduzimati sve radnje vezano na obradu i razmjenu mojih osobnih podataka navedenih u ovom Upitniku, uključujući i podatak o matičnom broju građana, a što obuhvaća pravo Banke na prikupljanje, spremanje, snimanje, organiziranje, uvid i prijenos osobnih podataka u svrhu obavljanja redovitih poslova Banke (i Grupe kojoj Banka pripada, u zemlji i inozemstvu, vezano za ovaj poslovni odnos s Bankom).

The customer agrees that all the personal data submitted within this Customer information Sheet can be collect, archive and use by the Bank for the purpose of performing any regular and usual banking activity (and to be transferred to and exchanged in the usual banking form between banks members of the Group to which the Bank belongs, in the Croatia and abroad.)

Potpis klijenta: _____
(Signature:)

Datum: _____
(Date:)

Ime i prezime zaposlenika Banke:
(Bank employee - first and last name:)

Šifra PJ: _____
(Branch office:)

Datum: _____
(Date:)

Potpis zaposlenika Banke: _____
(Signature:)

ili
Ime i prezime zaposlenika Hrvatske pošte:
(Post employee - first and last name:)

Broj poštanskog ureda: _____
(Post office:)

Datum: _____
(Date:)

Potpis zaposlenika
poštanskog ureda: _____
(Signature:)

Komentar Banke:
(Comment:)