



PRIVREDNA BANKA ZAGREB

Primljeno: 600Z - 01 - E 1

Ur. broj: 882/09

SEKTOR ZA COMPLIANCE  
Kralja Držislava 5  
100000 ZAGREB

Zagreb, 12.10.2009.g.  
Dopis br: 138/09

HRVATSKA UDRUGA  
ZA ZAŠTITU POTROŠAČA  
N/p gosp Tomislava Lončara, tajnik  
Trg kralja Petra Krešimira IV br. 2  
10000 Zagreb

Predmet: **Očitovanje na vaš dopis broj 882/09 od 02.10.2009.**  
**- Prigovor radi korištenja Upitnika za klijente - fizičke osobe -**

Poštovani,

u svezi vašeg dopisa – Prigovor radi korištenja Upitnika za klijente - fizičke osobe – broj 882/09 od 2. listopada 2009. očitujemo se kako slijedi:

Pitanja sadržana u Upitniku za klijente-fizičke osobe odraz su obveze svake banke pa tako i Privredne banke Zagreb d.d. da **sukladno čl. 8. i 9. Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma**, NN 87/08, stupio na snagu 01.01.2009. godina (dalje u tekstu: Zakon) prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa strankom **a)** utvrdi identitet stranke i provjeri njezin identitet na osnovi dokumenata, podataka ili informacija dobivenih iz vjerodostojnog, pouzdanog i neovisnog izvora, **b)** prikupi podatke o namjeni i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa i transakcije te **c)** stalno prati poslovni odnos i pažljivo prati transakcije obavljene tijekom tog odnosa kako bi se osiguralo da te transakcije odgovaraju saznanjima obveznika o toj stranci, vrsti posla i rizika, uključujući prema potrebi i podatke o izvoru sredstava, pri čemu banka treba voditi računa da raspolaze ažurnim dokumentima i podacima.

U slučaju uspostave poslovnog odnosa sa strankom, a bez prethodne provedbe dubinske analize (obuhvaća mjere navedene pod a, b i c), Banka se izlaže prekršajnoj odgovornosti.

Obveza koja je navedenim Zakonom stavljena pred banke vrlo je zahtjevna te predstavlja znatno proširenje u odnosu na obveze banke koje su bile propisane ranijim Zakonom o sprječavanju pranja novca. Banke su, svjesne vrlo vjerojatne nepopularnosti ovako proširene lepeze podataka koju trebaju prikupiti od klijenata, odlučile – u okviru Hrvatske udruge banaka (dalje u tekstu HUB) – unificirati pitanja koja će u svrhu prikupljanja traženih podataka postavljati klijentima. Krajem prošle godine banke članice Hrvatske udruge banaka (18 banaka) usuglasile su se da će putem upitnika

PBZ d.d.

Račkoga 6, HR-10000 Zagreb, Hrvatska; Tel. 01 636 0000, Fax 01 636 0063; www.pbz.hr; SWIFT: PBZGHR2X. Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod br. 080002817, statistički broj: 3269841, s računom br. 2340009-1000000013. Temeljni kapital Banke u iznosu od: 1.907.476.900,00 kuna, uplaćen je u cijelosti i podijeljen je na 19.074.769 dionica svaka nominalne vrijednosti od 100,00 kuna po dionici. Uprava Banke: Božo Prka (predsjednik), Jonathan Charles Locke (zamjenik predsjednika), Ivan Gerovac, Mario Henjak, Dinko Lucić, Draženko Kopljar, Gabriele Pace, predsjednik Nadzornog odbora: György Surányi

PBZ je član grupe **INTESA  SANPAOLO**

predmetnog sadržaja prikupljati tražene podatke. Unifikacijom minimalnog sadržaja takvog upitnika željelo se upravo izbjeći zbunjivanje potrošača do kojeg bi zasigurno došlo u slučaju da je svaka banka odlučila postavljati svoja pitanja. Kako bi građani – potrošači kao i svekolika javnost bili pravovremeno informirani o promjenama koje u ovom dijelu bankarskog poslovanja neminovno slijede uslijed stupanja na snagu novog Zakona i obveza koje on propisuje za banke i ostale obveznike, HUB je putem sredstava javnog priopćavanja, krajem prosinca 2008. godine, uputio obavijest o promjenama u postupanju banaka prilikom uspostave poslovnog odnosa počevši od 1. siječnja 2009. godine te su u tu svrhu i javno objavljeni primjeri upitnika (za više informacija pogledajte web stranicu HUB-a).

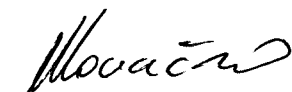
Kako navedeni Zakon predstavlja uskladbu s pravnom stečevinom Europske Unije u onom dijelu koji se odnosi na mjere i radnje radi sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, postupanje banaka u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom upravo predstavlja primjenu standarda Europske Unije i u tom dijelu poslovanja.

U odnosu na Vaše navode o dopuštenosti prikupljanja i obrade osobnih podataka, skrećemo pažnju na odredbu iz članka 7. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti osobnih podataka (NN 41/08), kojom je dopušteno bez posebne suglasnosti ispitanika prikupljati i dalje obrađivati osobne podatke, između ostaloga, i u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora u kojem je ispitanik stranka. Slijedom navedenoga, banka više nije u obvezi zatražiti ovlaštenje klijenta, ali je Privredna banka Zagreb d.d., radi transparentnosti postupanja, zadržala tu klauzulu u svojim dokumentima prilikom uspostave poslovnog odnosa.

Nadamo se da smo uspjeli pojasniti kako je razlog uvođenja Upitnika za klijente-fizičke osobe u našu poslovnu praksu posljedica novog standarda "dubinska analiza stranke" propisanog Zakonom.

Srdačno Vas pozdravljamo i radujemo se Vašem dolasku u slučaju da se ipak odlučite za poslovnu suradnju s nama.

S poštovanjem,



Martina Kovačević  
glavni koordinator



61



Mirella Klarić  
izvršna direktorica



**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 : 882/09

**PRIVREDNA BANKA ZAGREB d.d.**

**Dr. Franje Račkog 6  
10000 ZAGREB**

### **PRIGOVOR radi korištenja Upitnika za klijente-fizičke osobe**

Poštovani ,

nekoliko potrošača nam se požalilo da su prilikom korištenja usluge vaše banke bili primorani potpisati upitnik za klijente fizičke osobe s čime nisu bili zadovoljni, jer u protivnom ne bi uopće mogli koristiti uslugu banke.

Tako je i tajnik HUZP-a osobno dana 9.09.2009.g. bio u vašoj poslovnicu u Ozaljskoj 4 gdje je htio oročiti novac.

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

Prvi dio upitnika (općeniti podaci) skoro da nije sporan jer su ti podaci općeniti osim matičnog broja , ali ostala pitanja (dodatni podaci) nisam želio ispuniti jer zadiru u moju privatnost.

Vaša službenica na šalteru i voditeljica smjene su rekle da se moraju ispuniti svi podaci radi elektronske obrade jer u protivnom neću moći dobiti uslugu.

Molim da našim potrošačima 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 vi to možete vrlo lijepo vidjeti iz stanja računa jer većini potrošača sredstva stižu na račun.

U slučaju potrebe takve podatke može tražiti vjerojatno Ministarstvo financija kojem je svaki potrošač dužan prezentirati odakle mu novac.

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.

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.

Vaša banka je u stranom vlasništvu i radi čega bi mi građani Republike Hrvatske trebali dozvoliti vašoj banci da te naše podatke razmjenjuje u inozemstvu.

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 koje čuva banka.

**Poštovana gospodo u Banci, ako vam neki zakon daje ta prava koja tražite da vam ih dade klijent onda klijent potrošač to NE treba potpisivati.**

**Ako pak nemate pravo na takve podatke kako vas nije stid od klijenta bezuvjetno tražiti takve podatke i ako klijent potrošač ne želi dati te podatke temeljem kojeg zakona mu uskraćujete uslugu?**

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar

File:pbz091002

#### **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*