



REPUBLIKA HRVATSKA  
AGENCIJA ZA ZAŠTITU  
OSOBNIH PODATKA

KLASA:041-02/15-01/329  
URBROJ: 567-02/11-15-02  
Zagreb, 21. prosinca 2015.

Primljeno: 24.12.15.

Ur. broj: 2339/15

Via e-mail

**PREDMET: - prikupljanje i obrada osobnih podataka putem „Upitnika za klijente-fizičke osobe“**

**-odgovor na upit, daje se**

Poštovani,

Nastavno na Vaš upit vezan za prikupljanje i daljnju obradu osobnih podataka, odnosno ažuriranje osobnih podataka klijenata od strane Zagrebačke banke putem „Upitnika za klijente-fizičke osobe“, dajemo sljedeći odgovor:

Vežano za prikupljanje i daljnju obradu osobnih podataka s aspekta Zakona o zaštiti osobnih podataka („Narodne novine“, broj:106/12-pročišćeni tekst) obrada osobnih podataka mora biti poštena i zakonita, odnosno da je obrada osobnih podataka dopuštena ako za nju postoji zakonita svrha i valjani pravni temelj. Pravni temelj za prikupljanje i obradu osobnih podataka propisan je člankom 7. citiranog Zakona kojim je, između ostalog, propisano da se osobni podaci smiju prikupljati i dalje obrađivati isključivo uz privolu ispitanika samo u svrhu za koju je ispitanik dao privolu, u slučajevima određenim zakonom i u drugim u predmetnom članku navedenim slučajevima.

U opisanom slučaju u primjeni je Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma („Narodne novine“, broj:87/08, 25/12) kao poseban zakon, koji člankom 16. regulira način pribavljanja podataka od strane obveznika (pravnih i fizičkih osoba koje su obvezne poduzimati mjere i radnje radi sprječavanja i otkrivanja pranja novca i financiranja terorizma) te je taksativno propisan opseg osobnih podataka koji se prikupljaju za fizičke osobe, ovisno o njihovom svojstvu u kojem se nalaze u poslovnom odnosu s bankom (fizičku osobu i njezinoga zakonskog zastupnika, obrtnika ili osobu koja obavlja drugu samostalnu djelatnost, a koja uspostavlja poslovni odnos ili obavlja transakciju, odnosno za koju se uspostavlja poslovni odnos ili obavlja transakcija). Citiranim člankom Zakona propisano je da se prikupljaju osobni podaci stranke u sljedećem opsegu: ime i prezime, prebivalište, datum rođenja, mjesto rođenja, identifikacijski broj, te naziv, broj i naziv izdavatelja identifikacijske isprave.

S obzirom na Vaš upit, ali i mnogobrojne upite građana vezane za prikupljanje i obradu osobnih podataka od strane banaka, tj. način prikupljanja (ažuriranje) osobnih podataka klijenata od strane Zagrebačke banke putem „Upitnika za klijente-fizičke osobe“, Agencija za zaštitu osobnih podataka sukladno svojim ovlastima zatražila je od Zagrebačke banke d.d. iz Zagreba, Trg bana Josipa Jelačića 10 očitovanje o činjeničnim navodima iz predmetnog zahtjeva vezano uz prikupljanje i daljnju obradu osobnih podataka klijenata Banke putem Upitnika za klijente- fizičke osobe, odnosno da nam pojasne postupak (ažuriranje) prikupljanja osobnih podataka.

Zagrebačka banka d.o.o. iz Zagreba, Trg bana Josipa Jelačića 10 očitovala se kako se podaci o klijentima prikupljaju kroz osobni razgovor bankara s klijentom na način da se klijente pozove da dođe u poslovnicu Banke (poziv se klijentima upućuje pisanim putem i telefonom prema unaprijed utvrđenom planu). Nadalje navode kako se klijentima izlazi u susret na način da klijenti u poslovnicu dolaze ažurirati podatke kada im to odgovara s obzirom na njihove obveze i mogućnosti. U vezi s time, navodi da ako klijent nije u mogućnosti doći u poslovnicu Banke, Upitnik mu se šalje poštom ili elektronski na adresu o kojoj je klijent uredno obavijestio Banku te se klijent upućuje na koju adresu treba poslati ispunjeni i ovjereni Upitnik. Isto tako, navodi da ako klijent nije u mogućnosti doći u poslovnicu Banke (primjerice; teška bolest, nepokretnost i slično) moguće je da bankar uz prethodni dogovor posjeti klijenta i prikupi podatke izvan poslovnice. Nadalje navodi kako za klijente koji žive u inozemstvu ima u planu u kratkom roku omogućiti prikupljanje podataka u korespondentnim bankama u inozemstvu. Osim toga, Banka navodi kako radi na razvoju aplikacije kroz e-banking sustav kako bi se klijentima olakšalo ažuriranje podataka.

Slijedom očitovanja Zagrebačke banke d.o.o. o načinu prikupljanja osobnih podataka od klijenata putem „Upitnika za klijente- fizičke osobe“, Agencija za zaštitu osobnih podataka provela je nadzorne aktivnosti u poslovnici Zagrebačke banke u Zagrebu, Trg bana Josipa Jelačića 10, o čemu je sastavljen zapisnik Klasa: 042-02/15-01/54, Urbroj: 567-12/04-15-05. Provedenim nadzorom je utvrđeno kako Banka provodi postupak prikupljanja osobnih podataka klijenta dolaskom klijenta u poslovnicu banke ili dolazak osobe koja ima punomoć klijenta. Nadalje, nadzorom je utvrđeno da ako klijent nije u mogućnosti (primjerice: radi udaljenosti) doći u poslovnicu banke može ovjerene obrasce (od strane javnog bilježnika) poslati preporučenom pošiljkom u poslovnicu Banke. Također, utvrđeno je kako postoji mogućnost da djelatnici Banke osobno dostave (osobni dolazak klijentu, tzv. mobilna poslovnica) obrazac Upitnika na zahtjev klijenta koji zbog bolesti ili drugih opravdanih razloga nije u mogućnosti doći u poslovnicu Banke. U tom slučaju djelatnik Banke ručno popunjava obrazac Upitnika te ga klijent potpisuje ukoliko je sa napisanim/popunjenim suglasan.

Slijedom navedenog, Banka provodi postupak (način) prikupljanja osobnih podataka, tj. ažuriranje osobnih podataka svojih klijenta na način da klijenti Banke dolaze u poslovnicu Banke ažurirati podatke kada im to odgovara s obzirom na njihove obveze i mogućnosti ili na način da djelatnici Banke osobno dostave (osobni dolazak klijentu, tzv. mobilna poslovnica) ili slanjem preporučenom pošiljkom ovjerenog obrazaca (od strane javnog bilježnika) u poslovnicu Banke. Također, Banka navodi kako radi na razvoju aplikacije kroz e-banking sustav kako bi se klijentima olakšalo ažuriranje podataka.

Osim toga, ova Agencija je izdala Preporuku za unaprjeđenje zaštite osobnih podataka u bankarskom sektoru te i dalje poduzima korake u svrhu provedbe predloženih mjera iz Preporuke. Stoga Vas upućujemo na internetske stranice Agencije ([www.azop.hr](http://www.azop.hr)) gdje

možete pronaći detaljne informacije o zakonskoj osnovi i svrsi prikupljanja podataka od strane banaka.

Naposlijetku, Agencija za zaštitu osobnih podataka poduzima daljnje korake, a vezano uz potrebu uvažavanja načela nužnosti i opsega u prikupljanju osobnih podataka propisanih člankom 6. Zakona o zaštiti osobnih podataka (osobni podaci smiju se prikupljati samo u opsegu nužnom za ostvarenje zakonite svrhe).

Za sva ostala pitanja, stojimo Vam na raspolaganju.

S poštovanjem,



Dostaviti:  
1. Naslovu  
2. Pismohrana, ovdje