



**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**

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

Ozaljska 93/II , 10000 ZAGREB
telefon/telefaks: 01- 46 333 66

Zagreb,31. ožujka 2017.
Naš broj : 292-2/17

Hrvatska narodna banka
URED ZA PRAĆENJE ZAŠTITE POTROŠAČA
direktorica gospođa Snježana Levar

Trg hrvatskih velikana 3 P.P.603.
10002 Zagreb
info@hnb.hr

Poštovana gopsdo Levar,

problem je u slijedećem da banka ne želi poslati formulare na poštansku ili elektronsku adresu potrošača. To odmah stavlja sumnju da su pitanja u formularu na neki način nezakonita. Nadalje da li je strogo određeno i objašnjeno set pitanja na koja komintent banke mora odgovoriti i naznaka pitanja na koja ne mora odgovoriti.

U dopisu objašnjavate nekakvu dubinsku analizu banke, a konkretno u mom slučaju radi se o žiro računu jer drugi račun nemam u Zagrebačkoj banci na koji mjesečno bude isplaćeno prosječno oko tisuću kuna.

Takvih komintenata banke ima vrlo vjerojatno na tisuće i kakva tu treba velika pamet da de napravi i dubinska analiza da bi se provjerilo da se ti ljudi bave terorizmom ili financiranjem terorizma ili im taj novac služi za preživljavanje.

Vjerojatno radi toga banke mogu manje djelovati po pitanjima računa ljudi koji imaju velike sume novca i za koje se vjerojatno niti ne zna njegovo porijeklo. Možda bi tu trebalo malo poraditi na tome.

Nadalje kada bi znali o kojim se pitanjima radi (a banka ne daje formular) možda bi se mogle zainteresirati i naše Hrvatske službe sigurnosti koje podatke to banka traži, pa ako su ti podaci interesantni službi sigurnosti SAD-a odnosno zašto nisu našoj službi sigurnosti?

Da li banka možda podatke koje ne bi smjela prikupljati prosljeđuje i drugim službama sigurnosti izvan Republike Hrvatske pa time radi kazneno djelo otkrivanja tajni? Tko i kako to kontrolira? Jeste li o tome razmišljali ? Što rade oni s tim podacima?

Je li Vam poznato sakupljaju li banke u SAD-u podatke o našim građanima i dostavljaju li našim službama sigurnosti kao reciprocitet?

Pretpostavljamo da ipak u HNB-u imate formular Zagrebačke banke pa molimo da nam dostavite kopiju da možemo proanalizirati pitanja .

S poštovanjem

tajnik HUZP-a

Tomislav Lončar
Kopija: MUP RH g. ministar Vlaho Orepić



*Projekte zaštite potrošača novčano pomaže
Grad Zagreb
Nismo ovlašteni davati pravne savjete*



HNB

Trg hrvatskih velikana 3, 10002 Zagreb
tel.: 01 45 64 555 / faks: 01 46 10 551, 45 50 726, 46 10 591
www.hnb.hr



URED ZA PRAĆENJE ZAŠTITE POTROŠAČA

Faks: 01 45 90 332

Ur. broj: 570/2017-69/1-SL

Zagreb, 1. ožujka 2017.

**HRVATSKA UDRUGA ZA
ZAŠTITU POTROŠAČA**
n/p Tomislav Lončar, tajnik
Ozaljska 93/II
10000 Zagreb

Predmet: Očitovanje na upit vezano uz obvezu davanja osobnih podataka bankama

Poštovani gospodine Lončar,

zaprimili smo Vaš upit vezan uz obvezu ispunjavanja upitnika s osobnim podacima koje je od svojih klijenata zatražila Zagrebačka banka d.d. S tim u vezi, u nastavku prije svega želimo ukazati na obveze banaka vezano uz prikupljanje osobnih podataka klijenata, a koje proizlaze iz odredbi Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma ("Narodne novine", br. 87/2008. i 25/2012., u daljnjem tekstu: Zakon).

Naime, sukladno navedenom Zakonu, banke u Republici Hrvatskoj, kao jedno od tijela prevencije pranja novca, dužne su u svom radu primjenjivati mjere dubinske analize, što uključuje i prikupljanje propisanih podataka o svojim klijentima, a tom prilikom su klijente također dužne upoznati sa svrhom i prirodom prikupljanja podataka odnosno provođenja dubinske analize u cilju svrstavanja pojedinog klijenta u odgovarajuću rizičnu skupinu. Način na koji će provoditi određene mjere dubinske analize (pa tako i sadržaj upitnika za klijente te način anketiranja klijenata), banke određuju svojim internim aktima. Međutim, ovom prilikom smatramo potrebnim istaknuti da su obvezni odnosno minimalni podaci koje je banka dužna prikupiti utvrđeni člankom 16. predmetnog Zakona. Tako se kod uspostave poslovnog odnosa s fizičkim osobama, obvezno prikupljaju sljedeći podaci:

- ime, prezime, prebivalište, datum rođenja, mjesto rođenja, identifikacijski broj, te naziv, broj i naziv izdavatelja identifikacijske isprave;
- podatke o namjeni i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa uključivo s informacijom o djelatnosti stranke;
- datum i vrijeme uspostavljanja poslovnog odnosa;



HNB

- te u određenim slučajevima i podaci o izvoru sredstava.

Budući da banka ulazi u obvezno-pravne odnose sa svojim klijentima te preuzima određene rizike iz tog odnosa, u interesu joj je poznavati klijente s kojima posluje. Međutim, banka je dužna svoje klijente upoznati s pravnom osnovom na temelju koje prikuplja određene podatke, a za podatke i informacije koji nisu propisani kao obvezni, potrebno je zatražiti suglasnost klijenta da bi se isti i dostavili. Pri tome smatramo potrebnim naglasiti da se podaci, koji se prikupljaju u određenu svrhu, u ovom slučaju je to procjena rizika, odnosno dubinska analiza klijenta temeljem Zakona, smiju koristiti isključivo za potrebe predmetnog Zakona i ni u jednu drugu svrhu.

Prikupljanje podataka najčešće se provodi putem posebno pripremljenih upitnika koje klijenti popunjavaju kod uspostave poslovnog odnosa, s time da, sukladno svojim internim politikama, banke prikupljene podatke periodično ažuriraju. U predmetnom upitniku banke često prikupljaju podatke šireg obuhvata od zakonskog minimuma. Tako je primjerice, u cilju efikasnije uspostave poslovnog odnosa, čest slučaj da banke pripremaju jedan upitnik u kojem se, osim podataka i informacija propisanih navedenim Zakonom ili nekim drugim važećim propisom, traže podaci koji se odnose i na šire područje od sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma. Najčešće su to podaci neophodni za procjenu klijenta, odnosno rizika koji banka preuzima u odnosu na poslove koje s njime namjerava zaključiti ili je već u ugovornom odnosu.

S tim u vezi, također želimo ukazati kako je, tijekom trajanja poslovnog odnosa, banka dužna pratiti poslovne aktivnosti koje klijent provodi u banci, primjenjujući mjere iz članka 26. ranije spomenutog Zakona, a koje obuhvaćaju praćenje usklađenosti poslovanja klijenta s predviđenom prirodom i namjenom poslovnog odnosa, usklađenosti izvora sredstava s predviđenim izvorom sredstava, usklađenosti transakcija klijenta s njezinim uobičajenim opsegom poslovanja, kao i praćenje i ažuriranje prikupljenih dokumenata i podataka o klijentima.

Ažuriranje podataka o postojećim klijentima, banka je dužna urediti internim aktima te osigurati da su opseg, odnosno učestalost njegovog provođenja prilagođeni riziku od pranja novca i financiranja terorizma. Banke koje ne mogu provesti mjeru ažuriranja prikupljenih podataka o stranci s kojom imaju uspostavljen poslovni odnos, trebale bi, u skladu s vlastitom analizom rizika iz članka 7. stavka 2. Zakona, ponovno procijeniti rizik poslovnog odnosa sa strankom te poduzeti mjere koje smatraju potrebnima kako bi umanjili rizike koji za njih proizlaze iz uspostavljenog poslovnog odnosa, a sve dok se ne provede mjera ažuriranja podataka.

Pri tome želimo istaknuti kako je, odredbama članka 13. predmetnog Zakona, propisano da banka ne smije uspostaviti poslovni odnos ili izvršiti transakciju, odnosno da mora prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos, ako ne može provesti određene mjere dubinske analize, odnosno, ukoliko ne može prikupiti podatke propisane tim Zakonom.



HNB

Imajući u vidu sve prethodno navedeno, možemo zaključiti kako banke imaju pravo od svojih klijenata tražiti podatke propisane važećom regulativom, a koji se mogu prikupiti i putem posebno pripremljenog upitnika u dijelu koji je za određenu stranku i njezino poslovanje primjeren. Međutim, isto tako želimo ponoviti da se podaci koje banka traži, a koji nisu propisani važećim propisima, smiju prikupljati isključivo uz suglasnost klijenta. Tako primjerice podaci o broju djece i bračnom statusu nisu nužni za postizanje mjera iz Zakona i, ukoliko klijent odluči banci uskratiti suglasnost za davanje traženih fakultativnih podataka, banka takvu odluku mora poštivati.

Nadamo se da smo prethodno navedenim pojašnjenjima doprinijeli razumijevanju regulatornog okvira vezano uz konkretno postupanje Vaše banke, a ukoliko imate dodatnih pitanja, predlažemo da se direktno obratite svojoj banci jer ćete na taj način brže doći do svih potrebnih informacija.

S poštovanjem,

Snježana Levar
direktorica Ureda