



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATERICA DISCRIMINĂRII
Autoritate de stat autonomă

Operator de date cu caracter personal nr. 11375

HOTĂRÂREA nr. 118
din 08.02.2017

Dosar nr.: 248/2016

Petiția nr.: 1984/01.04.2016

Petentă: ...

Reclamată: Raiffeisen Bank

Obiect: Mesajul telefonic (notificarea/informarea) primit lunar pe telefonul mobil al soțului decedat, având ca obiect neplata ratei lunare conform scadențarului aferent unui contract de credit, apreciat ca fiind discriminatoriu.

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

I.1. Numele și domiciliul petentului

I.1.1. ..., prin mandatar ..., cu procură la dosar, cu domiciliul procesual ales în sat ..., com. ..., județul

I.2. Numele și domiciliul reclamatului

I.2.1. Raiffeisen Bank, .

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

2.1. Prin sesizarea făcută, petenta arată că în urma decesului soțului, reclamata a continuat să-i transmită mesaje pe telefonul mobil al defunctului privind neplata ratelor lunare aferente unui contract de credit contractat, deși apreciază că din motive de nelegalitate contractul în cauză nu era asumat de împrumutat și chiar și în aceste condiții a continuat să achite ratele lunare, fiind nevoită să-i informeze lunar de plata efectuată.

III. Procedura de citare

3.1. În temeiul art. 20 alin. 4 din *O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare*, cu modificările și completările ulterioare, republicată (în continuare *O.G. nr. 137/2000*), s-a îndeplinit procedura de citare.

3.2. Prin citația înregistrată sub nr.2422/25.04.2016 a fost comunicat termenul stabilit de Consiliu în data de 10.05.2016. Prin citația înregistrată sub nr.1984/15.04.2016, partea reclamată a fost înștiințată asupra termenului stabilit de Consiliu în data de 10.05.2016.

3.3. Prin adresa înregistrată sub nr.2499/19.04.2016, a fost solicitat Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului o copie a procesului verbal contravențional

înregistrat sub nr.0607414/14.08.2015. Autoritatea a depus la dosar procesul verbal contravențional menționat cu precizarea că a fost contestat, iar instanța de fond a înlocuit amenda contravențională dispusă cu sancțiunea avertismentului, sentință atacată cu apel, aflată pe rolul Tribunalului Vâlcea.

3.4. Petenta a depus cerere prin care solicită din motive medicale stabilirea unui nou termen de audieri. Prin citația înregistrată sub nr.3386/30.05.2016, părților le-a fost comunicat noul termen stabilit în data de 07.06.2016, petentei fiindu-i comunicată adresa nr.3141/19.05.2016 și procesul verbal contravențional depus de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului.

3.5. Prin adresa înregistrată sub nr.3522/06.06.2016, petenta învederează că punctul de vedere transmis din partea reclamatei este incomplet, comunicat părții reclamate prin adresa înregistrată sub nr.3710/13.06.2016.

3.6. Prin adresa înregistrată sub nr.3710/13.06.2016, a fost comunicat petentei punctul de vedere integral formulat de reclamat, înregistrat sub nr.2841/06.05.2016. Au fost formulate concluzii scrise de către petentă, înregistrate sub nr.3999/28.06.2016, 4266/12.07.2016 și 4410/21.07.2016 și înscrisuri tardiv depuse.

3.7. Reclamata a depus concluzii scrise înregistrate sub nr.4064/01.07.2016.

3.8. Procedura legal îndeplinită.

IV. Susținerile părților

4.1. Susținerile petentei

4.1.1. Prin petiția înregistrată sub nr.1984/01.04.2016, petenta învederează că reclamata a avut o conduită nelegală și discriminatorie, începând cu data de 31.03.2015, când a formulat o plângere către reclamată prin care sesiza practicile săvârșite împotriva sa în cadrul derulării Contractului de credit nr.RBRO2977466 din 19.03.2014, încheiat în calitate de împrumutat de către soțul decedat la data de 29.08.2014.

4.1.2. Petenta arată că ar exista și vicii privind încheierea acestui contract, că ar fi lovit de nulitate, întrucât exemplarul deținut nu ar fi asumat de coîmprumutați, petenta și soțul său, prin lipsa semnăturii și certificării convenției de către un reprezentant al reclamatei.

4.1.3. Petenta apreciază că deși nu exista un contract de împrumut valabil și nu avea nicio obligație să achite conform graficului de rambursare, lună de lună a fost hărțuită de reclamată prin faptul că după fiecare sumă lunară achitată, a primit mesaj pe telefonul mobil al defunctului prin care era informată de neplata ratei și îndrumată la sediul băncii pentru îndeplinirea obligației.

4.1.4. De fiecare dată s-a prezentat la bancă pe cheltuielile sale și pe timpul său, a purtat convorbiri telefonice cu reprezentanți din sucursală și din centrala băncii.

4.1.5. Deși a adus la cunoștință reclamatului decesul survenit al împrumutatului, în continuare pe telefonul mobil la mai bine de șapte luni, primea mesajele indicate, adresându-se defunctului: "Stimate domnule ..., solicitarea dvs. a fost înregistrată....Va mulțumim! ...01.04.2015".

4.1.6. Petenta arată că a suferit un stres, cheltuieli suplimentare, a fost hărțuită și nu i-au răspuns în termenul legal de 30 de zile de la formularea plângerii sale în data de 31.03.2015, iar răspunsul tardiv primit prin adresa 5778/27.04.2015, nu soluționează cererile petentei, ci impuneau obligații noi, creându-i stres, marginalizare, umilire.

4.1.7. În data de 03.06.2015 nemulțumită de răspunsul nelegal al reclamatei, a formulat o sesizare cu acest obiect la Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor ...,

făcând o revenire și în data de 24.07.2015. La interval de o săptămână sănătatea i-a fost afectată și a fost internată în spital.

4.1.8. A primit un răspuns nesatisfăcător și de această dată, tardiv, în data de 10.08.2015. Comisariatul Județean pentru Protecția Consumatorilor ... a sancționat reclamata ca urmare a sezărilor petentei, asupra nesoluționării în termenul legal al petiției.

4.1.9. Petenta apreciază că datorită sesizării C.J.P.C. ..., reclamata a procedat la returnarea sumei reținută fără drept în contul defunctului, în loc să-i returneze petentei așa cum apreciază, iar pentru a putea intra în posesia lor trebuia să facă dovada succesiunii.

4.1.10. După cele arătate reclamata a încetat să-i mai transmită mesaje, însă în continuare nu a respectat graficul de rambursare și să îi perceapă sume mai mari, nelegal.

4.1.11. Petenta invocă că la baza faptelor semnalate au stat citerile de discriminare, statutul de femeie din mediul rural; statutul de femeie văduvă, fără protecția soțului decedat.

4.1.12. Se solicită a se constata practicile nelegale și discriminatorii în derularea contractului de credit menționat.

4.1.13. Se arată că petiția a fost formulată în termenul legal de un an, întrucât fapta este continuă.

4.1.14. Asupra excepției necompetenței materială a Consiliului, precum și asupra excepției tardivității, invocate de partea reclamată, se solicită respingerea lor ca fiind invocate abuziv și nelegale.

4.2. Susținerile părții reclamate

4.2.1. Prin punctul de vedere comunicat în integralitate înregistrat sub nr. 2841/06.05.2016, partea reclamată solicită respingerea cererii ca nefiind de competența materială a Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării, faptele sesizate neintrând în categoria celor definite de legiuitor ca reprezentând discriminare, respingerea cererii ca fiind tardiv formulată și introdusă, iar pe fond, respingerea cererii ca neîntemeiată având în vedere că sesizările adresate reclamatei, în calitate de soție supraviețuitoare a defunctului ..., modul de interacțiune și funcționarea sistemului operațional implementat la nivelul băncii, reprezintă practici/sisteme care au la bază norme și proceduri interne aplicabile tuturor clienților aflați în situații identice sau similare cu cea a petentei, neaplicându-se un tratament diferentiat acesteia.

4.2.2. Se invocă excepția de necompetență materială a C.N.C.D. în soluționarea prezentei cauze, întrucât obiectul nu se raportează la prevederile art.2 din OG nr. 137/2000, republicată.

4.2.3. Se mai arată că obiectul sesizării îl constituie interacțiunea reprezentanților băncii cu petenta în contextul decesului titularului de credit și aplicarea normelor/procedurilor sale interne cu privire la împrumuturile bancare, dar și la respectarea legislației specifice, decesului unei persoane/moștenirii.

4.2.4. În fapt, la data de 19.03.2014 a fost contractat/semnat de către soții., contractul de credit, domnul ... în calitate de titular, iar petenta în calitate de codebitor. Creditul a fost contractat pe o perioadă de 45 de luni. La data de 29 august 2014 a intervenit decesul titularului creditului, conform certificatului de deces prezentat de petentă, reclamata fiind înștiințată conform notificării de la data de 04.09.2014.

4.2.5. În data de 31.03.2015 a fost înregistrată sesizarea formulată de petentă, având ca obiect solicitări în legătură cu plata ratelor lunare și restituirea unor sume.

4.2.6. La data de 27.04.2015 a fost expediat răspunsul către petentă.

4.2.7. În data de 03.06.2015, petenta s-a adresat din nou băncii prin formularea unei noi sesizări, prin care au fost reluate solicitările formulate în prima sesizare.

4.2.8. În data de 01.07.2015, petenta a fost informată că solicitarea adresată necesită investigații suplimentare, iar la data de 04.08.2015 a fost transmis răspunsul final.

4.2.9. În legătură cu nemulțumirile petentei expuse în cele doua sesizări adresate băncii, se precizează că în cazul decesului unui titular de cont, contul curent, care este și contul de rambursare al creditului, potrivit prevederilor contractului de credit, se blochează la debitare, ceea ce împiedică debitarea automată a acestuia în vederea rambursării ratelor la credit, fiind astfel necesară retragerea manuală a ratelor lunare din contul clientului, de către departamentul abilitat din cadrul băncii. Lipsa informării de către deponentul sumei de bani a departamentului abilitat din cadrul băncii cu privire la faptul ca depunerile în cont reprezintă contravaloarea ratelor lunare, generează în sarcina clientului dobânzi penalizatoare la rambursarea creditului, datorită lipsei retragerii manuale a contravalorii ratei lunare la termenul scadent, fapt întâmplat și în cazul petentei.

4.2.10. Prin răspunsul transmis în data de 04.08.2015, petenta a fost informată că dobânda penalizatoare în valoare de 26,84 lei a fost restituită în data de 01.07.2015, în contul curent deschis pe numele titularului creditului,

4.2.11. În data de 03.06.2015 petenta a înregistrat o reclamație la C.J.P.C. ... în urma căreia reclamata nu a fost sancționată contravențional.

4.2.12. La data de 03.07.2015, petenta a fost invitată în Agenția ... în vederea identificării unor soluții pentru plata creditului, în calitate sa de codebitor și soție supraviețuitoare. Propunerile adresate petentei au constat în preluarea creditului și încheierea unui act adițional în acest sens, iar în cazul în care întâmpină dificultăți financiare, i s-a comunicat că are posibilitatea ca în orice moment să solicite analiza unei facilități de restructurare, cu condiția prezentării unui certificat de moștenitor care să ateste calitatea de moștenitor al defunctului.

4.2.13. În urma prezentării acestor posibilități de către bancă, petenta a refuzat preluarea creditului și încheierea unui act adițional în acest sens și de asemenea depunerea unei cereri de restructurare a creditului.

4.2.14. Nemulțumită de răspunsul C.J.P.C. ... primit la prima reclamație, petenta a depus o noua sesizare la C.J.P.C. ..., în urma căreia, reclamata a fost sancționată contravențional pentru nerespectarea termenului de răspuns de 30 de zile prevăzut de OUG 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori, în temeiul art.42, nu însă și pentru aspectele sesizate de petentă.

4.2.15. Ulterior înregistrării reclamațiilor la C.J.P.C. ..., petenta a înregistrat la bancă, alte doua sesizări, prima în data de 25.08.2015, completată printr-o nouă adresă în data de 28.08.2015, ambele formulate prin D-na, în calitate de sora împuternicită a petentei, însă fără a prezenta mandatul de reprezentare, iar cea de-a doua sesizare a fost înregistrată în data de 23.09.2015, formulată tot de D-na, în calitate de sora împuternicită, însă și de aceasta dată, fără prezentarea mandatului de reprezentare a intereselor petentei.

4.2.16 La data de 31.08.2015, reclamata a expediat către petentă, răspunsul la prima sesizare, înregistrat sub nr.11245 prin care și-a menținut punctul de vedere transmis pentru sesizările anterioare, precizând totodată că nu este posibilă transmiterea de informații de natura secretului bancar către D-na, în lipsa prezentării unui mandat valabil de reprezentare a intereselor petentei. În legătură cu acest aspect, se precizează că informațiile de natura secretului bancar pot fi comunicate doar în condițiile și cu respectarea prevederilor OUG nr.99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului. La data de

07.10.2015, reclamata a transmis către petentă, răspunsul la cea de-a doua sesizare, înregistrat sub nr 12667.

4.2.17. În vederea îmbunătățirii activității bancare, începând cu luna iulie 2015, a fost implementat la nivelul băncii, fluxul de lucru în cazul clienților persoane fizice decedate, produse de creditare, în urma căruia nu mai este necesară, contactarea băncii la data depunerii în cont a ratei lunare, în vederea rambursării creditului.

4.2.18. La data prezentei, rata lunară aferentă creditului contractat de soții este debitată din contul defunctului, fără a fi necesară înștiințarea băncii la data depunerii în cont a ratei lunare, ca urmare a refuzului petentei de preluare a creditului pe numele acesteia.

4.2.19. În legătură cu interacțiunea reprezentanților băncii cu petenta în contextul decesului titularului de credit, se fac următoarele precizări:

- nu au existat notificări scrise transmise în atenția soților .. de la data acordării creditului până în prezent;

- nu au existat apeluri telefonice inițiate de banca către petenta, nici pe numărul de telefon al defunctului înregistrat în sistemul băncii, în calitate de client și nici pe numărul de telefon al petentei, în scopul recuperării restanțelor înregistrate la creditul contractat;

- apeluri telefonice adresate băncii și inițiate de petentă de pe numărul de telefon al soțului decedat începând cu data de 18.03.2015;

„Apelul din data de 18.03.2015 inițiat de pe numărul de telefon 0729068537 (număr de telefon al titularului decedat) a fost ascultat.

Clienta a fost corect informată cu privire la situația contului. I s-a recomandat ca pentru a nu mai înregistra restanțe, să revină cu un apel la Departamentul de Colectare la o zi după scadența creditului având în vedere că din cont nu se pot efectua retrageri automate (fiind instituit stare 8 pe cont).

4.2.20. Apelul din data de 20.03.2015 inițiat de pe numărul de telefon 0213011599 a fost ascultat. Clienta a fost corect informată cu privire la situația contului s-a spus că nu se pot efectua retrageri automate chiar dacă există disponibil pe cont (fiind instituită stare 8 pe cont). Ofițerul a precizat că face solicitare de retragere manuală astfel încât clienta să ajungă la zi (existau bani în cont pentru acoperirea ratei restante din 19.03.2015) și că se interesează dacă se poate face ceva pentru retragerile automate. Clienta a spus că înregistrează sesizarea pentru că nu consideră ca este corect să i se posteze penalizări (pentru că nu se fac retragerile) deși are banii în cont.

Apelul din data de 20.03.2015 inițiat pe numărul de telefon 0729068537 a fost ascultat. Ofițerul a revenit la clientă și a informat-o că în vederea retragerilor din cont, pentru a nu mai suna la Colectare în fiecare lună, pentru a nu-și mai consuma creditul de pe telefon - pentru că aceasta era și una dintre nemulțumirile clientei, este necesar să facă o cerere în agenție astfel încât să i se retragă ratele din cont.

În cadrul apelului ofițerul a menționat: "Rămâne să faceți această solicitare pentru a rămâne o solicitare lunară, deci să se retragă această sumă lunar". Clienta a întrebat cum anume se procedează, iar în continuare i s-a spus: "Vor plăti fetele în continuare rata, iar din agenție se retrage".

4.2.21. SMS-uri transmise de reclamat către numărul de telefon al decedatului, titular de cont: SMS-uri standard transmise de către Departamentul Colectare al băncii tuturor clienților în vederea atenționării acestora asupra obligațiilor de plată restantă.

În data de 25.09.2014, Vă reamintim că ați depășit termenul scadent. Vă așteptăm să achitați. Mulțumim, Departamentul Colectare, Raiffeisen Bank 0372213800

În data de 16.01.2015, Vă informăm că în luna anterioară ați depășit termenul scadent. Data scadentă este 19.01. Vă așteptăm să achitați de urgență. Raiffeisen Bank, ș.a.

4.2.22. Aceste SMS-uri standard sunt transmise automat la numărul de telefon al titularului de credit, înregistrat în sistem întrucât sunt în legătură cu creditul contractat de clientul decedat; conform procedurii interne, în condițiile în care petenta ar fi prezentat un certificat de moștenitor, care să îi ateste calitatea de moștenitor, banca ar fi procedat la actualizarea datelor înscrise pe contul clientului, inclusiv a numărului de telefon, ceea ce ar fi avut drept rezultat transmiterea acestor mesaje pe noul număr de telefon, declarat în sistem, numărul de telefon al moștenitorului, evitându-se transmiterea pe numărul de telefon care a aparținut defunctului.

4.2.23. În ceea ce privește respectarea de către reclamată a legislației specifice moștenirilor și procedurile interne aplicabile în cazul persoanelor decedate, titulare a unor produse de creditare, se precizează că blocarea contului curent al defunctului cu stare 8-blocat la debitare- este o măsură temporară implementată în interesul moștenitorilor titularului de cont decedat, la data înștiințării băncii despre intervenirea decesului acestuia; o astfel de măsură este valabilă până la data lichidării contului curent al clientului decedat, solicitată de moștenitorii defunctului, în baza prezentării certificatului de moștenitor, care le atesta calitatea și cota parte convenită din disponibilul existent în cont la acea dată. În cazul persoanelor decedate, titulare a unor produse de creditare, este necesară găsirea unei soluții de preluare a împrumutului de către moștenitori, în baza unui act adițional la contractul de împrumut.

4.2.24. Până la această dată, petenta a refuzat preluarea creditului și încheierea unui act adițional în acest sens.

4.2.25. Precizează că banca nu avea și nu are niciun interes în a nu soluționa favorabil sesizarea unui client/moștenitor care a contractat un produs de creditare, însă, modul de soluționare al sesizărilor depuse de clienți și de interacționare cu un client/moștenitor impune respectarea normelor și procedurilor interne, dar și legislației specifice procesului de creditare bancară în situații precum decesul unui titular de cont și totodată trebuie avut în vedere și funcționalitatea sistemului tehnic/operational, al aplicațiilor operaționale implementat/e la nivelul întregii băncii.

4.2.26. În acest context, banca a răspuns tuturor solicitărilor petentei, a soluționat în mod favorabil sesizările acesteia, fapt confirmat prin restituirea către petenta a contravalorii dobânzii penalizatoare aferenta creditului contractat, dar și prin înregistrarea sesizărilor pe contul acesteia astfel încât să se evite transmiterea mesajelor de confirmare înregistrare reclamație pe numărul de telefon care a aparținut defunctului, și i-a propus soluții de remediere în raport cu situația existentă pe care însă aceasta le-a refuzat și care ar fi evitat în mod evident întreaga situație care face obiectul sesizării petentei depusa la C.N.C.D.. Astfel, preluarea contractului de credit pe numele petentei, genera debitarea automata a ratelor lunare din contul curent al acesteia și lichidarea contului curent al soțului decedat, situația fiind astfel soluționată printr-o modalitate simplă și eficientă.

4.2.27. Prin urmare, nu poate fi pusă în discuție încălcarea vreunui drept al petentei, indiferent de natura acestuia, în procesul de recuperare al creanțelor datorate și în cel de soluționare al sesizărilor adresate băncii în legătură cu împrumutul acordat.

Ca atare, în lipsa fie și a unui singur element din cele prevăzute imperativ și necesar de legislația specifică, situația (eventual) reclamată ca și discriminare, nu poate fi reținută ca fiind justificată sau întemeiată.

4.2.28. Având ca punct de pornire aceste concluzii doctrinare și trecând peste tardivitatea sesizării Consiliului și neкомпetenta acestuia în speța de față, aspectele învederate prin plângerea formulată de petentă nu se pot încadra în categoria faptelor discriminatorii, nefiind complinită nici măcar una din condițiile cerute de lege.

Se poate observa astfel că prin plângerea formulată, petenta nu a prezentat fapte pe baza cărora poate fi prezumată existența unei discriminări directe sau indirecte, astfel încât să poată fi pusă în discuție o eventuală încălcare a principiului egalității de tratament în procesul de soluționare a sesizărilor referitoare la împrumutul acordat, în procesul de lucru în cazul clienților decedați, precum și în cel privind funcționalitatea sistemului operațional intern.

4.2.29. Drept urmare, referitor la tratamentul diferit față de alte persoane aflate în situații identice sau comparabile, luând în considerare că, în speță s-au aplicat normele/procedurile interne privitoare la împrumuturile acordate, la modul de soluționare a sesizărilor clienților, la fluxul de lucru în cazul clienților decedați, consideră că în speță nu se poate vorbi de discriminare, deoarece banca este obligată să aplice în raport cu toți clienții săi și în mod egal, normele/procedurile sale interne și să respecte prevederile legale, inclusiv regulamentele și normele BNR.

4.2.30. Extras Procedură post-acordare credite persoane fizice:

„Primește din partea moștenitorului informarea cu privire la decesul clientului, în cazul acesta putem avea două situații:

a) moștenitorii de drept (conform succesiunii) doresc să ramburseze integral sau parțial creditul prin semnarea și completarea FI. Moștenitorul de drept completează și semnează cererea de rambursare anticipată totală/parțială (FI) și prezintă documentele justificative:

1. Certificat de deces titular de credit;

2. Documente care atestă calitatea de moștenitor (certificat de moștenitor/legatar).

Încarcă cererea de rambursare totală/parțială și documentul care atestă calitatea de moștenitor în aplicația SharePoint pentru efectuarea rambursării totale/parțiale a creditului.

b) moștenitorii de drept (conform succesiunii) solicită preluarea creditului pe numele lor pe baza unei cereri scrise, de mână format nestandardizat.

Încarcă în acest caz documentele necesare în SharePoint pentru a fi verificate de către Departamentul Juridic:

1. Solicitarea clientului moștenitor

2. Acte doveditoare deces titular de credit și ale calității de moștenitor

În cazul unui răspuns pozitiv, solicită de la Dep. Juridic & Guvernanta Corporativa – la departamentul de suport, pe e-mail, modelul corespunzător de act adițional în scopul completării și semnării.

Deschide cont curent în valuta creditului viitorului titular.

După efectuarea modificării de titular în ICBS, informează clientul ca solicitarea lui a fost aprobată și îl invită la bancă pentru a primi un exemplar din Actul adițional de novație - un exemplar al graficului de rambursare (generat din ICBS conform punctului 1.12 din prezenta procedură) și marchează în sistemul băncii decesul clientului.

Înmânează clientului un exemplar din actul de novație și un grafic de rambursare listat din ICBS. "

4.2.31. Referitor la contractul de credit nr. 2977466 contractat de soții la data de 19 martie 2014 se poate observa că acesta a fost semnat atât de ambii soți, cât și de banca, iar identificarea părților se regăsește reglementată în preambulul contractului.

Termenul de 30 de zile invocat de petenta și prevăzut de art.8 alin.1 din OG 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, este aplicabil autorităților și instituțiilor publice.

4.2.32. În ceea ce privește răspunsul transmis petentei în data de 04.08.2015, prin care aceasta a fost informată că dobânda penalizatoare în valoare de 26,84 lei a fost restituită în data de 01.07.2015 în contul curent deschis pe numele titularului creditului, se

precizează că restituirea sumei în contul curent al defunctului reprezintă o restituire conformă prevederilor legale, având în vedere că acesta se cuvine de drept moștenitorilor defunctului, conform cotelor părți deținute de aceștia și a căror calitate este necesar a fi dovedită printr-un certificat de moștenitor/ hotărâre judecătorească, conform procedurii interne întocmită conform normelor legale în vigoare, referitoare la fluxul de lucru în cazul clienților decedați. Eliberarea sumelor din contul clienților decedați se face în baza certificatului de mostenitor/hotărare judecătoreasca conform cotelor părți deținute de aceștia.

Extras din procedura privind fluxul de lucru în cazul clienților persoane fizice decedați:

„3. Flux de lucru privind acordarea sumelor cuvenite moștenitorilor.

Se disting 2 situații:

a. exista certificat de moștenitor/ hotărâre judecătorească care conține dispoziții exprese cu privire la existența în masa succesorală a sumelor disponibile din conturile titularului decedat, cu stabilirea pentru fiecare moștenitor/moștenitor unic a cotei de proprietate; în acest caz, se va proceda la eliberarea soldurilor creditoare, conform cotelor stabilite în certificatul de moștenitor/hotărâre judecătorească.

b. există certificat de moștenitor, însa NU conține dispoziții referitoare la existența conturilor defunctului, caz în care NU se va proceda la eliberarea soldurilor creditoare din conturile titularului decedat; în vederea eliberării acestor sume este necesară prezentarea ulterioară a unui certificat de moștenitor suplimentar care va conține dispoziții exprese privind sumele disponibile din conturile titularului decedat, cu stabilirea pentru fiecare moștenitor a cotei de proprietate. Pentru eliberarea sumelor de bani aflate în conturile titularului decedat, eliberare numerar sau transfer în conturi curente/de economii deschise la RBRO pe numele moștenitorilor, în cazul în care și aceștia sunt clienți ai Băncii, este necesară prezentarea următoarelor acte:

- certificat de moștenitor/ hotărâre judecătorească definitivă și irevocabilă, care conține dispoziții exprese privind cotele moștenitorilor ce se cuvin din sumele existente în conturile titularului decedat,

sau

- certificatul de moștenitor și actul notarial/hotărârea de partaj: dacă în urma dezbaterei succesiunii și eliberării certificatului de moștenitor s-a efectuat și partajul; banii se vor elibera doar moștenitorului/moștenitorilor căruia/carora i-au/le-au revenit acești bani prin partaj, conform cotelor părți indicate în actul de partaj autentificat la notar/hotărâre judecătorească de partaj."

4.2.33. În concluzie, stabilirea în cadrul reglementărilor proprii a fluxului de lucru în cazul clienților decedați reprezintă implementarea unor cerințe legale aplicabile în cazul decesului unui client al băncii și atestă modul unitar al băncii de a proceda în situații identice sau similare cu cea a petentei.

4.2.34. Revenind la problematica referitoare la modalitatea prin care reprezentanții băncii au interacționat cu petenta, la modalitatea de soluționare a sesizărilor petentei și funcționalitatea sistemului operațional intern, apreciem afirmațiile petentei referitoare la „statutul de femeie din mediul rural”, „stătutul de femeie văduva, fara protecția soțului decedat”, „reaua credință și disprețul manifestat de banca continuu...”, ca fiind subiective și care nu corespund realității, faptele neputând fi reținute ca fiind discriminatorii în accepțiunea legii, respectiv a O.G. nr.137/2002 republicată.

4.2.35. Modalitatea de soluționare a sesizărilor clienților, funcționalitatea sistemului operațional intern bancar și modalitatea de preluare a contractelor de credit, în cazul clienților decedați reprezintă procese interne care funcționează atât în baza reglementărilor

proprii care au la baza norme și regulamente BNR, cât și a prevederilor legale în vigoare, în prezenta cauza neprobându-se existența vreunei discriminări sau a vreunei încălcări a legislației specifice acestei materii, tratamentul aplicat petentei, fiind unul echitabil. Având în vedere cele menționate se solicită respingerea petiției.

V. Motivele de fapt și de drept

5.1. În fapt, Prin petiția formulată și trimisă spre soluționare, petenta arată că în urma decesului soțului, reclamata a continuat să-i transmită mesaje pe telefonul mobil al defunctului privind neplata ratelor lunare aferente unui contract de credit contractat, deși apreciază că din motive de nelegalitate contractul în cauză nu era asumat de împrumutat și chiar și în aceste condiții a continuat să achite ratele lunare, fiind nevoită să-i informeze lunar de plata efectuată.

5.2. În drept, Colegiul director trebuie să aprecieze în ce măsură obiectul sesizării este de natură să cadă sub incidența prevederilor O.G. nr.137/2000 republicată, cu modificările și completările ulterioare, potrivit atribuțiilor și domeniului de activitate al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării, iar **art.63 din Procedura Internă de Soluționare a Petițiilor și Sesizărilor**, prevede: „(1) *Colegiul director se va pronunța mai întâi asupra excepțiilor de procedură, precum și asupra celor de fond care nu mai necesită, în tot sau în parte, analizarea în fond a petiției*”.

5.3. Astfel, Colegiul urmează a analiza excepția tardivității depunerii petiției invocată de partea reclamată. Având în vedere că obiectul petiției îl constituie formularea plângerii către reclamată, înregistrată în data de 31.03.2015, în care se invocă practicile săvârșite împotriva petentei în cadrul derulării Contractului de credit nr.. încheiat în data de 19.03.2014, Consiliul director urmează a respinge excepția tardivității introducerii sesizării constatând continuitatea faptelor reclamate.

5.4. Asupra excepției necompetenței materiale a C.N.C.D. invocată de partea reclamată, Colegiul director constată că asupra criticilor privind nelegalitatea convenției de credit, neasumarea acesteia de coîmprumutați, lipsa semnăturii, lacune de nelegalitate și de nulitate absolută, a sumelor reținute cu titlu nedatorat și restituirea lor, al solicitărilor privind restructurarea creditului sau preluarea drepturilor și obligațiilor convenției ca urmare a decesului survenit al împrumutatului, al sumelor afectate în contul defunctului ca urmare a nedezbaterii succesiunii/dovezii calității de moștenitor și a cotelor părți, exced competențele Consiliului, interpretarea și aplicarea legii este atributul suveran al instanțelor judecătorești în opera de înfăptuire a justiției, iar controlul acestei interpretări se realizează prin exercitarea căilor de atac, motiv pentru care urmează să admită în parte excepția necompetenței materiale invocată de partea reclamată.

5.5. Pe fond, Colegiul director analizează în strânsă legătură în ce măsură obiectul unei petiții întrunește, în prima instanță, elementele art. 2 al O.G. nr.137/2000, republicată, cuprins în Capitolul I Principii și definiții al Ordonanței și subsecvent, elementele faptelor prevăzute și sancționate contravențional în Capitolul II Dispoziții Speciale, Secțiunea I-VI din Ordonanță. În măsura în care se reține întrunirea elementelor discriminării, așa cum este definită în art. 2, comportamentul în speță atrage răspunderea contravențională, după caz, în condițiile în care sunt întrunite elementele constitutive ale faptelor contravenționale prevăzute și sancționate de O.G. nr. 137/2000, republicată.

5.6. Conform art. 2 alin.1 din O.G. 137/2000, privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, constituie discriminare „orice deosebire, excludere, restricție sau preferință, pe bază de rasă, naționalitate, etnie,

limbă, religie, categorie socială, convingeri, sex, orientare sexuală, vârstă, handicap, boală cronică necontagioasă, infectare HIV sau apartenență la o categorie defavorizată, care are ca scop sau efect restrângerea ori înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale ori a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice”.

5.7. Colegiul director analizează dacă în cazul semnalat de către petentă se întrunesc condițiile pentru existența unei fapte de discriminare. Pentru ca o faptă să fie calificată discriminatorie trebuie să îndeplinească următoarele condiții: a) existența unui tratament diferențiat a unor situații analoage sau omiterea de a trata în mod diferit situații diferite, necomparabile; b) existența unui criteriu de discriminare conform art. 2 alin. 1 din O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările ulterioare; c) tratamentul să aibă drept scop sau efect restrângerea, înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a unui drept recunoscut de lege; d) tratamentul diferențiat să nu fie justificat obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a aceluși scop să nu fie adecvate și necesare.

5.8. Reținând în coroborare cu aceste aspecte definiția discriminării, astfel cum este reglementată de articolul 2 alin.1 din O.G.137/2000 cu modificările și completările ulterioare, republicată, Colegiul director se raportează la modul în care sunt întrunite cumulativ elementele constitutive ale art. 2 din O.G. 137/2000. Pentru a ne situa în domeniul de aplicare al art. 2, alin. 1 *deosebirea, excluderea, restricția sau preferința* trebuie să aibă la bază unul dintre *criteriile* prevăzute de către art. 2, alin. 1, și trebuie să se refere la persoane aflate în *situații comparabile* dar care sunt tratate în *mod diferit* datorită apartenenței lor la una dintre categoriile prevăzute în textul de lege menționat anterior. Așa cum reiese din motivația invocată anterior, pentru a ne găsi în situația unei fapte de discriminare trebuie să avem două situații comparabile la care tratamentul aplicat să fi fost diferit. Subsecvent, tratamentul diferențiat trebuie să urmărească sau să aibă ca efect restrângerea ori înlăturarea recunoașterii, folosinței sau exercitării, în condiții de egalitate, a drepturilor omului și a libertăților fundamentale ori a drepturilor recunoscute de lege, în domeniul politic, economic, social și cultural sau în orice alte domenii ale vieții publice.

5.9. În speță, petenta arată că de la data aducerii la cunoștință reclamatului privind decesul soțului ce avea calitatea de împrumutat în convenția de credit menționată, au continuat să transmită mesaje/notificări pe telefonul mobil al defunctului, privind neplata ratelor lunare, deși plățile erau efectuate, însă, în contul curent al defunctului, ce constituie totodată și contul de rambursare al creditului, blocat la debitare, ca urmare a decesului survenit și a necomunicării succesiunii dezbătute, reclamata manifestându-și reaua-credință și disprețul față de petentă pe criteriul statului de femeie din mediul rural și statului de femeie văduvă, fără protecția soțului decedat.

5.10. În același sens, Curtea Europeană de Justiție a statuat principiul egalității ca unul din principiile generale ale dreptului comunitar. În sfera dreptului comunitar, principiul egalității exclude ca situațiile comparabile să fie tratate diferit și situațiile diferite să fie tratate similar, cu excepția cazului în care tratamentul este justificat obiectiv.

5.11. Colegiul director din suținerile și probele aflate la dosar reține că reclamata ca urmare a necomunicării succesiunii dezbătute, conform contractului de credit, contul curent al titularului contractului de credit, suma nu se debita automat la data scadentă a ratei. Mesajele telefonice de informare/standard erau transmise automat din sistemul băncii, distribuit către toți clienții ale căror sume nu se debitau/trăgeau automat în credit la data scadenței. Amenda contravențională aplicată de către Comisariatul Județean pentru Protecția

Consumatorilor ... și înlocuită de instanța judecătorească în avertisment, a fost dispusă pentru nesoluționarea în termenul legal al petiției, în sarcina reclamatei.

5.12. Colegiul director mai reține faptul că motivul, criteriul de discriminare invocat de către petentă ar fi statutul de femeie din mediul rural și statutul de femeie văduvă, fără protecția soțului decedat.

5.13. Potrivit O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată, una dintre condițiile pentru ca o faptă să fie discriminatorie este existența unei legături de cauzalitate între criteriu invocat și fapta sesizată.

5.14. Colegiul director constată că, în speță, nu sunt îndeplinite condițiile pentru ca o faptă să fie discriminatorie, neputând fi reținută o legătură de cauzalitate între criteriile invocate de către petentă și aspectele prezumtiv discriminatorii de hărțuire supuse analizării, iar situația comparabilă nu poate fi reținută, având în vedere că mesajele telefonice erau transmise automat către toți clienții ale căror sume nu se debitau/trăgeau automat în credit la data scandenței..

5.15. Colegiul director dispune că aspectele sesizate de petentă nu constituie faptă de discriminare potrivit art. 2 alin.1 și 5 din O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, nefiind îndeplinite condițiile cerute de lege și anume lipsa raportului de cauzalitate între criteriile invocate de petentă, a situației comparabile și faptele sesizate.

Față de cele de mai sus, în temeiul art. 20 alin. (2) din O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, **cu unanimitate de voturi** ale membrilor prezenți la ședință,

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. Respinge excepția tardivității depunerii petiției;
2. Admite în parte excepția necompetenței materiale a C.N.C.D.;
3. Aspectele sesizate nu întrunesc elementele constitutive ale unei fapte de discriminare, astfel cum este definită în art. 2 alin.1 și 5 din O.G. nr.137/2000 republicată,
4. O copie a prezentei hotărâri se va comunica părților.

VI. Modalitatea de plată a amenzii

Nu este cazul

VII. Calea de atac și termenul în care se poate exercita

Prezenta hotărâre poate fi atacată la instanța de contencios administrativ, potrivit **O.G. nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare, republicată și Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ.**

Membrii Colegiului Director prezenți la ședință

ASZTALOS CSABA FERENC – Membru

BERTZI THEODORA – Membru

DINCĂ ILIE – Membru

GHEORGHIU LUMINIȚA – Membru

HALLER ISTVÁN – Membru

JURA CRISTIAN – Membru

LAZĂR MARIA – Membru

Data redactării 09.02.2017

Tehnoredactată: M.M.
Motivată: D.I.

Notă: prezenta Hotărâre emisă potrivit prevederilor legii și care nu este atacată în termenul legal, potrivit OG nr.137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ, constituie de drept titlu executoriu.