



**CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATerea DISCRIMINĂRII**  
**Autoritate de stat autonomă**

---

**Operator de date cu caracter personal nr. 11375**

**HOTĂRÂREA NR. 141**  
**din data de 27.03.2018**

**Dosar nr.:** 5/2017

**Petiția nr.:** 61/05.01.2017

**Potent:** ....

**Reclamat:** ING Bank

**Obiect:** petentul se consideră discriminat în raporturile cu banca deoarece are pașaport german

**I. Numele, domiciliul sau reședința părților**

**Numele, domiciliul, reședința sau sediul petenților**

1. ....

**Numele, domiciliul, reședința sau sediul reclamatului**

2. ING Bank, cu sediul în mun. București, Bdul. Iancu de Hunedoara nr. 48, sector 2

**II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare**

3. Petentul se consideră discriminat în raporturile cu ING Bank, deoarece are pașaport german.

**III. Procedura de citare**

4. 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, Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a îndeplinit procedura de citare a părților.

5. Prin adresa înregistrată sub nr. 61/12.01.2017 a fost citat petentul pentru termenul stabilit de Consiliu la data de 07.02.2017 și i s-a solicitat să încadreze aspectele semnalate în cuprinsul petiției în elementele unei fapte de discriminare astfel cum este definită de O.G. nr. 137/2000 republicată, respectiv o faptă de diferențiere bazată pe un criteriu care atinge un anumit drept, iar prin adresa înregistrată sub nr. 180/12.01.2017 a fost citată partea reclamată pentru termenul stabilit de Consiliu la data de 07.02.2017.

6. Procedură legal îndeplinită.

7. La termenul stabilit pentru ședința de audieri părțile au fost absente.

---

8. Prin adresa înregistrată sub nr. 622/02.02.2017, partea reclamată depune punct de vedere, care este comunicat petentului prin adresa înregistrată sub nr. 749/08.02.2017 și solicitare de concluzii scrise.

#### **IV. Susținerile părților** **Susținerile petentului**

9. Prin sesizarea înregistrată la CNCD sub nr. 61/05.01.2017, petentul susține că în anul 2013 a deschis un cont la ING Bank, identificându-se cu pașaport german, până în noiembrie 2016 neavând nici o problemă cu folosirea contului. La sfârșitul lunii noiembrie 2016, observând că valabilitatea cardurilor expiră în luna decembrie 2016, a contactat banca pentru eliberarea unor carduri noi. Un reprezentant al băncii i-a confirmat că din data de 15 decembrie va putea ridica noile carduri numai de la sediul unde a deschis contul (ING Dorobanți – București). I s-a solicitat ca la ridicarea cărților de credit să se prezinte cu pașaportul, pentru actualizarea datelor. Petentul a înaintat varianta unei adeverințe de la Primărie pentru actualizarea datelor, dar reprezentantul băncii a specificat că pașaportul este suficient.

10. În luna decembrie s-a deplasat de la Oradea la București pentru ridicarea cardurilor. La sucursala din Dorobanți a băncii, o reprezentantă a acesteia, i-a comunicat că nu poate ridica cardurile deoarece pașaportul nu este suficient, chiar dacă reprezentantul cu care discutase anterior era de față, cerându-și scuze pentru eroare. Mai mult aceștia i-au solicitat petentului să aștepte până la sfârșitul programului că se va rezolva situația, lucru care nu s-a întâmplat. A doua zi s-a întors la Oradea, pentru a solicita Primăriei eliberarea unei adeverințe. După eliberarea acesteia, a trimis-o pe e-mail către 4 reprezentanți ai băncii, pentru actualizarea datelor. Aceștia l-au informat pe petent că nu acceptă această adeverință și nici actul de proprietate cu domiciliul fermei din Târgușor 42. I-au comunicat că le-ar fi utilă o carte de identitate provizorie, unde să fie trecută rezidența din Târgușor, lucru ce a fost obligat să îl facă, deoarece ING a făcut poprire ilegală pe cont, blocându-i total accesul la banii din cont. Prin acest abuz ING i-a restricționat accesul fizic la bani, efectuarea de plăți online, dar și prin carduri.

11. În data de 3 ianuarie, a ridicat cartea de identitate provizorie, emisă de Evidența Populației Săcuieni, pe care a trimis-o din nou pe e-mail, reprezentantelor băncii, rugând să îi fie deblocat contul, restricționat abuziv. Acest lucru nu s-a întâmplat, invocându-i-se faptul că buletinul provizoriu nu este valabil. Ca urmare a unei somații la care petentul a recurs (dacă până în ziua următoare, până la ora 12,00 nu poate să își retragă banii din cont, va cere ajutorul Poliției și mass-media) reprezentanta băncii ...i-a comunicat următoarele: "...vă pot face un favor să vă deblochez contul câteva zile până când îmi aduceți din Germania o factură de lumină ...". Această afirmație i-a confirmat faptul că ING Bank l-a discriminat din cauza faptului că are pașaport străin și nu românesc.

#### **Susținerile părții reclamate ING BANK**

12. Prin punctul de vedere depus, înregistrat sub nr. 622/02.02.2017, partea reclamată arată că în conformitate cu prevederile procedurii de actualizare date clienți persoane fizice nr. CCS-49 versiunea 03, procedură elaborată în baza cerințelor Regulamentul BNR nr.9/2008 privind cunoașterea clienței în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului și notificată la Banca Națională a României și de asemenea conform Legii nr. 656/2002 și H.G. nr. 594/2008, este necesară actualizarea periodică a datelor personale în sistemul băncii.

13. În ceea ce privește situația petentului, banca învederează faptul că acesta a devenit client ING Bank în data de 17.12.2013. Petentul, fiind cetățean german, deschiderea relației cu banca a făcut-o pe baza pașaportului. În acest sens a fost necesar și un act sau document care să ateste domiciliul. Deși documentele prezentate de client erau din 2004, acestea au fost acceptate.

14. În luna octombrie 2015, petentul s-a prezentat în ING Office Oradea Magheru și a fost inițiată acțiunea de modificare date. La acea dată clientul a prezentat doar pașaportul, fără a prezenta și un alt act care să ateste domiciliul. Având în vedere faptul că documentul prezentat de petent la momentul actualizării datelor nu făcea dovada domiciliului, în data de 28.10.2015 a fost transmisă informarea către client privind necesitatea prezentării unui act emis de o autoritate statală care să ateste domiciliul acestuia. Petentul nu a dat curs invitației, motiv pentru care în data de 08.12.2015 a fost restricționat accesul la noi produse/servicii. În acest sens a fost transmisă o nouă notificare pe e-mail, înregistrată în baza de date a băncii. Această situație a determinat restricționarea accesului și la produsele/serviciile deținute de client în data de 16.12.2016.

15. În luna decembrie 2016, petentul s-a prezentat la sediul ING în care figura alocat, respectiv ING Office Dorobanți, pentru ridicarea noilor carduri. Acest lucru se putea efectua după finalizarea procesului de actualizare, respectiv prin prezentarea documentului care să îi ateste clientului domiciliul, prezentându-i-se mai multe opțiuni: permis de conducere valid, permis de ședere valid emis de autoritățile din Germania care să conțină și adresa de domiciliu, factură de utilități sau extras de cont de la o altă bancă, nu mai vechi de 3 luni și care să conțină adresa de domiciliu și o declarație pe propria răspundere cu privire la adresa de domiciliu.

16. Documentele prezentate de către client, emis de autoritățile din România, nu puteau fi acceptate, fiind cetățean german, identificat pe baza pașaportului, era necesar un act care să ateste domiciliul clientului din Germania, conform cerințelor Regulamentului nr.9/2008 al BNR. Petentul nu a prezentat nici un document care să îi ateste domiciliul nici până la data emiterii punctului de vedere al băncii.

17. Din dorința de a ajuta petentul, banca a decis, ca situație de excepție, deblocarea temporară a contului în data de 10.01.2017, clientul exprimându-și intenția de a retrage suma existentă în cont de la caseria ING din Oradea. Operațiunea nu a fost finalizată deoarece clientul a părăsit sediul băncii fără a oferi explicații suplimentare.

18. Având în vedere faptul că petentul a depus documente care atestă reședința în România și că a prezentat un document de reședință pe termen scurt emis pe motiv C.R.D.S. (cetățean român cu domiciliul în străinătate), fapt ce atestă că domiciliul permanent este în străinătate, ING Bank a decis în data de 30.01.2017, pe cale de excepție, să utilizeze aceste documente în sensul preluării adresei de domiciliu din documentele prezentate, cu condiția ca petentul să declare pe propria răspundere că aceasta este adresa sa de domiciliu permanent.

## **V. Motivele de fapt și de drept**

19. **În fapt**, Colegiul director reține că petentul a sesizat CNCD că se consideră discriminat în raporturile cu banca deoarece are pașaport german.

20. **În drept**, raportat la obiectul petiției, Colegiul Director al CNCD are în vedere dispozițiile art.2 alin.3 din OG nr.137/2000, republicată privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare. Astfel, articolul în speță dispune că „sunt discriminatorii potrivit prezentei ordonanțe, prevederile, criteriile sau practicile aparent neutre care dezavantajează anumite persoane, pe baza criteriilor prevăzute la alin. (1), față de alte persoane, în afara cazului în care aceste prevederi, criterii sau practici sunt justificate obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a aceluși scop sunt adecvate și necesare”.

21. Astfel se poate considera **discriminare indirectă**:

- o diferențiere (dezavantajare)
- ce rezultă dintr-o practică aparent neutră
- care atinge un drept
- fără o justificare obiectivă

22. În conformitate cu jurisprudența Curții Europene a drepturilor Omului (în continuare CEDO) în domeniu, diferența de tratament devine discriminare atunci când se induc distincții între situații analoge și comparabile fără ca acestea să se bazeze pe o justificare rezonabilă și obiectivă.

23. Fapta de discriminare indirectă este determinată de existența unei practici aparent neutre care cauzează diferențierea.

24. O faptă poate fi considerată discriminatorie dacă atinge un drept, oricare dintre cele garantate de tratate internaționale ratificate de România sau cele prevăzute de legislația națională.

25. Colegiul director aplică prevederile art. 20 alin. 6 al OG.137/2000, conform căruia „Persoana interesată va prezenta fapte pe baza cărora poate fi prezumată existența unei discriminări directe sau indirecte, iar persoanei împotriva căreia s-a formulat sesizarea îi revine sarcina de a dovedi că nu a avut loc o încălcare a principiului egalității de tratament”.

26. Diferențierea în situația discriminării indirecte, poate fi justificată obiectiv. Justificarea obiectivă include existența unui scop legitim, atins prin metode adecvate și necesare.

27. Privind justificarea obiectivă, prin jurisprudența sa, CEDO a enunțat următoarele principii:

- Convenția nu interzice orice tratament diferențiat, ci doar acel tratament diferențiat care nu are o justificare obiectivă și rezonabilă, având în vedere faptul că de multe ori statele trebuie să adopte legi care prevăd un tratament diferențiat, menit să corecteze inegalități factice, justificarea trebuie să fie analizată în relație cu scopul legitim și efectele măsurii în cauză.

- Prin discriminare se înțelege un tratament diferențiat al persoanelor aflate în situații comparabile, fără a exista o justificare obiectivă și rezonabilă, art.14 din Convenție nu interzice statelor membre să trateze grupurile diferențiat în maniera de a corecta inegalități factice, în anumite circumstanțe absența unui tratament diferențiat reprezintă o violare a dispoziției în cauză, poate fi discriminatorie acea politică sau măsură generală care prejudiciază în mod specific acel grup, o discriminare potențială poate rezulta dintr-o situație faptică (DH și alții împotriva Cehiei, 13 noiembrie 2007, Sampanis și alții împotriva Greciei, 5 iunie 2008).

- Justificarea obiectivă și rezonabilă trebuie să urmărească un scop legitim, și măsura aplicată trebuie să fie proporțională cu scopul urmărit, în cazul tratamentului diferit bazat pe rasă, culoare sau origine etnică noțiunea de justificare obiectivă și

rezonabilă trebuie interpretată într-o manieră cât se poate de strictă. (DH și alții împotriva Cehiei, 13 noiembrie 2007, Sampanis și alții împotriva Greciei, 5 iunie 2008).

28. În analiza scopului legitim, trebuie analizată existența acestui scop raportat la dreptul atins prin diferențiere. În analiza metodei adecvate și necesare, trebuie analizat, dacă prin metoda aleasă se atinge scopul dorit, și dacă există sau nu alte metode prin care scopul poate fi atins, fără a crea o situație de diferențiere.

29. Colegiul director al C.N.C.D. reține următoarele justificări ale părții reclamante: procedura elaborată în baza cerințelor Regulamentul BNR nr.9/2008 privind cunoașterea clientelei în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului și notificată la Banca Națională a României și de asemenea conform Legii nr. 656/2002 și H.G. nr. 594/2008 este necesară actualizarea periodică a datelor personale în sistemul băncii, prin prezentarea documentului care să îi ateste clientului domiciliul.

30. Având în vedere justificările reținute mai sus, Colegiul director este de opinie că justificările reclamatului sunt justificate obiectiv de un scop legitim, iar metodele de atingere a acestui scop sunt adecvate și necesare, raportat la prevederile art.2 alin. 3 din OG.137/2000, republicată privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare.

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. Aspectele sesizate nu întrunesc elementele constitutive ale unei fapte de discriminare, astfel cum este definită în art. 2 alin. 3 din O.G. nr. 137/2000 cu modificările și completările ulterioare, republicată.
2. 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, în termen de 15 zile de la data primirii, 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**

**DINCĂ ILIE – Membru**

**GHEORGHIU LUMINIȚA – Membru**

**LAZĂR MARIA – Membru**

**JURA CRISTIAN – Membru**

**POPA CLAUDIA – Membru**

**SANDU TATIANA VERONICA – Membru**

Motivată și tehnoredactată I.D./F.L.I.

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