



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA NR. 391
din data de 06.05.2020

Dosar nr.: 807/2019

Petiția nr.: 7011/19.11.2019

Petent:

Reclamat: Raiffeisen Bank
ING Bank

Obiect: refuzul emiterii unui card de credit pentru persoanele de peste 70 de ani

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

1. Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentului

2. Numele, domiciliul, reședința sau sediul reclamaților

Raiffeisen Bank S.A. cu sediul în București, Clădirea Sky Tower, str. Calea Floreasca nr. 246C

ING Bank N.V. Amsterdam Sucursala București cu sediul central în București, Clădirea Espo Business Park, str. Aviator Popișteanu nr. 54A, clădirea nr. 3, sector 1

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

3. Petentul reclamă refuzul băncilor privind emiterea unui card de credit pentru persoanele de peste 70 de ani.

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. 7011/09.12.2019 a fost citat petentul, iar prin adresa înregistrată sub nr. 7533/09.12.2019 au fost citate părțile reclamate pentru termenul stabilit de Consiliu la data de 16.01.2020.

6. Procedură legal îndeplinită.

7. La termenul stabilit, la ședința de audieri petentul a fost prezent, iar părțile reclamate au fost absente.

8. Partea reclamată ING Bank a depus punct de vedere prin adresa înregistrată sub nr. 259/16.01.2020, iar prin adresa înregistrată sub nr. 270/16.01.2020 partea reclamată Raiffeisen Bank a depus punct de vedere. Acestea au fost comunicate petentului prin adresa înregistrată sub nr. 419/22.01.2020.

9. Prin adresa înregistrată sub nr. 297/17.01.2020, petentul depune la dosar copiile mesajelor primite de acesta de la Raiffeisen Bank.

10. Prin adresa înregistrată sub nr. 512/27.01.2020, petentul depune concluzii scrise.

11. Partea reclamată ING Bank depune completare la punctul de vedere depus anterior.

12. Petentul depune solicitare informații soluționare dosar, prin adresa înregistrată sub nr. 2122/07.04.2020, la care i se răspunde prin adresa înregistrată sub nr. 2122/13.04.2020, iar prin adresa înregistrată sub nr. 2269/15.04.2020 confirmă primirea răspunsului CNCD și se declară nemulțumit.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentului

13. Prin sesizarea înregistrată la CNCD sub nr. 7011/19.11.2019, petentul reclamă faptul că a încercat să obțină un card de credit de la două bănci, Raiffeisen Bank și ING Bank, dar a fost refuzat pe motiv că nu se emit carduri de credit pentru persoanele care au depășit vârsta de 70 de ani.

14. Menționează că este beneficiarul a unor carduri de debite la ambele bănci și al unei pensii peste salariul minim pe economie, dar avea nevoie de un card de credit doar pentru a efectua o plată, minoră ca valoare, online, către o companie care nu acceptă decât un astfel de card.

15. Consideră că regula de a nu acorda carduri de credit persoanelor în vârstă de peste 70 de ani este discriminatorie.

16. În cadrul ședinței de audieri, petentul învederează că din partea Raiffeisen Bank a primit în data de 24.12.2019 următorul mesaj: „*Stimate client, solicitarea dvs. a fost înregistrată cu nr. 1-36968450072. Vă vom oferi un răspuns după finalizarea investigației. Vă mulțumim!*”, iar în data de 06.01.2020 următorul mesaj: “*Stimate client, solicitarea dvs. necesită demersuri suplimentare pentru analiză. Depunem toate eforturile pentru a reveni cu un răspuns în maximum 30 de zile. Vă mulțumim pentru înțelegere!*”. Menționează că nu a făcut nicio cerere scrisă către bancă, aceste mesaje fiind, probabil, urmare a contactării băncii de către CNCD.

17. Prin concluziile scrise, petentul, din răspunsurile celor două bănci, constată că ING Bank recunoaște, în doua paragrafe, că acordarea cardurilor de credit este limitată de vârstă, fără să specifice care este aceasta, iar Raiffeisen Bank nu recunoaște că are reguli interne de limitare a creditelor pe criterii de vârstă, mai mult, banca se disculpă, afirmând că nu a identificat în sistemele lor o cerere de emitere de card de credit pe numele petentului. Dar banca a reacționat la adresele CNCD, comunicându-i că “... solicitarea dvs. a fost înregistrată cu nr. 1-36968450072.”, cu toate că niciuna dintre bănci nu i-a dat posibilitatea să facă o cerere scrisă.

18. Ambele bănci citează din Regulamentul 17/2012 al BNR, dar în niciunul din paragrafele citate nu este prevăzută o limitare pe bază de vârstă. Din acest punct de vedere este de părere că ar trebui informată și BNR referitor la aceste practici discriminatorii.

19. Petentul precizează că nu mai dorește un card de credit, având nevoie de acesta în luna noiembrie 2019, pentru o sumă de maxim 200 lei, valoare mai mică de câteva zeci de ori decât fiecare din conturile sale de la cele două bănci.

Susținerile părții reclamate ING Bank N.V. Amsterdam Sucursala București

20. Prin punctul de vedere înregistrat sub nr. 259/16.01.2020, partea reclamată ING Bank informează că analizând nevoia exprimată de către client, respectiv utilizarea unui

card de credit pentru plăți în mediul Online, soluția pe care poate propune clientului este accesarea produsului Card de Credit cu garanție mobilă (depozit colateral), constituită din economii ale clientului înregistrate în ING Bank. În cazul acestui produs, cu această structură de garanție, se pot oferi punctual soluții astfel încât vârsta clientului să nu stea la baza respingerii solicitării de acordare a unui produs de creditare.

21. În cazul produsului card de credit fără depozit colateral pentru care s-a făcut analiza în Office-ul ING Bank, s-au avut în vedere prevederile aplicabile acelui tip de produs, inclusiv cele ale Regulamentului BNR nr. 17/2012 privind unele condiții de creditare și cele ale OUG nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului, conform cărora ING Bank, în calitate de instituție de credit, a elaborat norme și proceduri specifice activității de creditare, în concordanță cu profilul și strategia sa de risc, urmărind dezvoltarea unei practici bancare prudente și sănătoase, proceduri care au fost notificate și către Banca Națională a României.

22. În analiza solicitărilor de credit și în luarea deciziei de creditare, Banca analizează profilul în ansamblu al aplicației respective de credit, luând în considerare o serie de caracteristici financiare și nefinanciare ale clientului. Astfel, normele și procedurile pentru acordarea creditelor prevăd criterii de eligibilitate stabilite în mod obiectiv, fiind justificate de specificul activității de creditare și de obligațiile legale de prudențialitate stabilite în sarcina instituțiilor de credit. Unul dintre criteriile de eligibilitate în cazul contractării unui produs de creditare, este și vârsta maximă la acordarea creditului, criteriu care este determinat pornind de la analize interne cu privire la probabilitatea de neplată pe categorii de vârstă precum și analize externe cu privire la speranța de viață pe teritoriul României. În lipsa atașării unei garanții mobiliare/imobiliare sau a unui produs de asigurare, riscul de creditare, respectiv probabilitatea de neplată pe perioada de acordare a cardului de credit este ridicată.

23. Se precizează faptul că Banca a contactat clientul cu celeritate în vederea expunerii unei oferte (produsul de credit propus este cardul de credit garantat cu depozit colateral), în data de 28.01.2020, prin apel telefonic, dar petentul a precizat că nu mai este interesat de achiziționarea produsului de creditare.

Susținerile părții reclamate Raiffeisen Bank S.A.

24. Prin adresa înregistrată sub nr. 270/16.01.2020 partea reclamată Raiffeisen Bank învederează că nu a identificat în sistemele sale o cerere privind emiterea de card de credit pe numele petentului, conform datelor prezentate în sesizare.

25. Se precizează ca Raiffeisen Bank S.A. își desfășoară activitatea de creditare pe baza propriilor reglementări interne validate de autoritatea națională de supraveghere-Banca Națională a României, în cadrul cărora trebuie să stabilească, printre altele, categoriile de clienți eligibili pentru finanțare, veniturile eligibile, cheltuielile care se deduc din veniturile eligibile, fundamentarea nivelului maxim admis pentru gradul de îndatorare etc., conform prevederilor din Regulamentul B.N.R. nr. 17/2012 privind unele condiții de creditare: *“Art. 6 - (1) Împrumutătorii desfășoară activitatea de creditare a persoanelor fizice și a entităților ne financiare pe baza reglementărilor proprii, aprobate de organele statutare competente. (2) În scopul dovedirii conformării cu cerințele aplicabile impuse de prezentul regulament, împrumutătorii transmit Băncii Naționale a României - Direcția supraveghere reglementările proprii, în limba română, atât în format electronic, cât și pe suport hârtie, însoțite de hotărârea organului statutar competent care le-a aprobat și de o fundamentare a acestora.”.....“Art. 12 - (1) Pentru scopul prezentului regulament, împrumutătorii stabilesc în cadrul reglementărilor proprii, în concordanță cu profilul și strategia lor de risc, cel puțin următoarele: a) modalitatea de organizare a activității de acordare a creditelor destinate persoanelor fizice și, atunci când este cazul, condițiile de garantare pe fiecare tip de credit, inclusiv limita maximă admisă pentru valoarea finanțării*

în raport cu valoarea garanției; b) categoriile de clienți eligibili pentru finanțare; c) procedura de clasificare a clientelei-țintă pe categorii de risc de nerambursare, fundamentat pe profilul general de risc al împrumutătorului; d) categoriile de venituri considerate eligibile de către împrumutător, diferențiate pe categorii de clientelă, precum și coeficienții de ajustare aferenți în funcție de gradul de certitudine și de caracterul de permanență ale acestora; coeficienții de ajustare nu se aplică veniturilor de natură salarială aferente contractelor pe durată nedeterminată;.... f) nivelurile maxime admise pentru gradul total de îndatorare, inclusiv fundamentarea acestora, diferențiate pe categoriile de clientelă, pe destinația creditului (de exemplu, credit de consum, credit pentru investiții imobiliare), pe tipul creditului (defalcat în funcție de moneda de exprimare sau, după caz, de indexare; de tipul dobânzii, respectiv fixă ori variabilă, de termenul de acordare a creditului și de comportamentul clientului în legătură cu onorarea serviciului datoriei determinat de calitatea garanției); g) metodologia de reconsiderare periodică a coeficienților de ajustare a veniturilor eligibile și nivelurilor maxime admise pentru gradul total de îndatorare, în vederea asigurării acurateții acestora pe o bază continuă.”

26. În consecință, motivele care pot duce la aprobarea/respingerea unei solicitări de credit trebuie să aibă în vedere criteriile clare și obiective menționate mai sus de către legiuitor, astfel încât să nu expună instituția de credit și/sau mediul financiar unor riscuri de credit care pot afecta siguranța instituției de credit/mediului bancar. Astfel, Banca trebuie să respecte cerințele prudențiale stabilite și prin Regulamentul Băncii Naționale a României nr 5/2013 privind cerințele prudențiale pentru instituțiile de credit: "Art. 83 - Instituțiile de credit trebuie să dispună de un cadru adecvat de administrare a riscului de credit care să ia în considerare apetitul la risc și profilul de risc al instituției de credit, precum și condițiile de piață și cele macroeconomice. Acesta include politici și procese prudente pentru identificarea, măsurarea, evaluarea, monitorizarea, raportarea și controlul sau diminuarea riscului de credit, inclusiv riscul de credit al contrapartidei, în timp util."

V. Motivele de fapt și de drept

27. **În fapt**, Colegiul director reține că în speță petentului i se refuză emiterea unui card de credit, având în vedere că este persoană în vârstă de 70 de ani.

28. **În drept**, Colegiul director analizează în ce măsură obiectul unei petiții întrunește, în prima instanță, elementele art. 2 al O.G. nr.137/2000, cu modificările și completările ulterioare, 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, cu modificările și completările ulterioare, republicată.

29. Conform art. 2 alin. (1) din O.G. 137/2000, privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată, 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*”.

30. Conform art. 10 lit. d) „Constituie contravenție, conform prezentei ordonanțe, dacă fapta nu intră sub incidența legii penale, discriminarea unei persoane fizice, a unui grup de persoane din cauza apartenenței acestora ori a persoanelor care administrează

persoana juridică la o anumită rasă, naționalitate, etnie, religie, categorie socială sau la o categorie defavorizată, respectiv din cauza convingerilor, vârstei, sexului sau orientării sexuale a persoanelor în cauză prin:(...)d) refuzul de a acorda un credit bancar sau de a încheia orice alt tip de contract;(...)"

31. Colegiul director analizează dacă în cazul semnalat de către petent se întrunesc condițiile pentru existența unei fapte de discriminare. Pentru ca o faptă să fie calificată ca fiind discriminatorie aceasta trebuie să îndeplinească cumulativ mai multe 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,

32. Reținând în coroborare cu aceste aspecte definiția discriminării, astfel cum este reglementată de articolul 2 alin. (1) din O.G. nr. 137/2000, republicată, Colegiul director se raportează la modul în care sunt întrunite cumulativ elementele constitutive ale art. 2 din O.G. nr. 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 un criteriu pe baza căruia 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.

33. Având în vedere petiția, astfel cum a fost formulată, precum și înscrisurile depuse la dosar, reiese că petentul a dovedit existența unei fapte de discriminare, prin refuzul băncilor de a-i acorda un card de credit, din cauza vârstei sale (70 ani), chiar dacă este beneficiarul unor carduri de debite la ambele bănci și al unei pensii peste salariul minim pe economie, la una dintre aceste bănci.

34. Părțile reclamate, prin impunerea unei limite de vârstă, urmărește să elimine riscurile de neplată a creditului, care ar rezulta din faptul că persoanele care ating vârsta minimă de pensionare cunosc o scădere a venitului și intră în perioada vârstei care se încadrează în durata medie de viață.

35. Se reține că metodele de atingere ale scopului legitim urmărit de părțile reclamate se limitează la o singură soluție: criteriul vârstei. Părțile reclamate au respins cererile de creditare, au limitat, prin condițiile de creditare, accesul la servicii bancare exclusiv pe criteriul vârstei, fără nicio analiză a altor cerințe de eligibilitate, cum ar fi situația financiară, venituri sau garanții ale petentului.

36. Colegiul director consideră că unul dintre criteriile de evaluare în cazul contractării unui produs de creditare, cel al vârstei, nu poate fi singurul criteriu de evaluare al riscului luat în considerare. Persoanele fizice cu vârsta peste 65 de ani, nu pot fi respinse la creditare doar pentru acest considerent, al vârstei, ci ar trebuie să fie analizate și celelalte criterii de risc. Dar și în funcție de celelalte criterii de risc trebuie să respingă sau să admită cererile de creditare. Mai mult, dacă se aduc garanții mobiliare/imobiliare necesare care să acorde riscul, sau un produs de asigurare, instituțiile creditoare nu au nici un motiv să refuze acordarea creditului pe criteriul de vârstă.

37. În consecință, Colegiul director constată că aspectele sesizate constituie fapte de discriminare potrivit **art. 2 alin. (1) și art. 10 lit. d) din O.G. nr. 137/2000 privind**

*prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată și decide sancționarea părții reclamate cu avertisment conform **art. 7 din O.G. nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare.***

38. De asemenea, Colegiul director recomandă implicarea Băncii Naționale a României de a lua măsurile necesare pentru eliminarea condiționării vârstei în cadrul evaluării riscului de acordare a creditelor pentru persoane fizice, cu solicitarea altor garanții (coplătitor, o garanție materială, etc.) la momentul emiterii produsului bancar.

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, cu modificările și completările ulterioare, republicată, **cu unanimitate de voturi** ale membrilor prezenți la ședință,

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. Faptele reprezintă discriminare, potrivit **art. 2 alin. (1) și art. 10 lit. d)** din O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, cu modificările și completările ulterioare, republicată;
2. Sancționarea părților reclamate Raiffeisen Bank S.A. și ING Bank N.V. Amsterdam Sucursala București cu avertisment, potrivit **art. 7 din O.G. nr. 2/2001** privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare;
3. O copie a prezentei hotărâri se va comunica părților;
4. O copie a prezentei hotărâri se va comunica, spre informare, Băncii Naționale a României.

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 în termenul legal de 15 zile potrivit **O.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare cu modificările și completările ulterioare, republicată și Legii nr. 554/2004 a contenciosului administrativ** la instanța de contencios administrativ.

Membrii Colegiului director prezenți la ședința de deliberări desfășurată online în data de 06.05.2020 au fost: ASZTALOS CSABA FERENC – Membru, DINCĂ ILIE – Membru, GHEORGHIU LUMINIȚA – Membru, HALLER ISTVÁN – Membru, LAZĂR MARIA – Membru, POPA CLAUDIA SORINA – Membru, SANDU TATIANA VERONICA – Membru.

Prezenta hotărâre va fi comunicată în baza Ordinului Președintelui CNCD nr. 138 / 24.03.2020.

**AZTALOS CSABA FERENC
Membru Colegiul Director,
Președinte CNCD**

*Data redactării: 20.05.2020
Redactată și motivată 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 tuturor formelor de discriminare cu modificările și completările ulterioare, republicată și Legii nr. 554/2000 a contenciosului administrativ, constituie de drept titlu executoriu.**