



CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

HOTĂRÂREA nr. 735 din 21.10.2020

Dosar nr.: 47/2020

Petiția nr.: 600/29.01.2020

Petent

Reclamată: ING Bank

Obiect: servicii publice bancare

I. Numele, domiciliul sau reședința părților

1. Numele, domiciliul, reședința sau sediul petentului

2. Numele, domiciliul, reședința sau sediul părții reclamate

ING Bank Romania – Expo Business Park, str. Ap. Popișteanu nr. 54 A, clădirea 3, sector 1

II. Obiectul sesizării și descrierea presupusei fapte de discriminare

Tratament diferențiat la solicitarea majorării plafonului de credit corespondent cardului bancar pentru persoanele peste 65 ani.

III. Procedura de citare

3. 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, prin intermediul adreselor nr. 600/05.02.2020 și 806/05.02.2020, a citat părțile pentru data 18.02.2020.

4. Procedura legal îndeplinită.

IV. Susținerile părților

Susținerile petentului

5. Petentul relatează că fiind client vechi al băncii reclamate, s-a prezentat **în cursul lunii decembrie 2019** la o sucursală a reclamatei pentru a afla ce acte sunt necesare în vederea transferării pensiei lunare într-un cont pe care petentul îl avea deschis la banca reclamată și pentru a-și extinde plafonul creditului aferent cardului pe care îl deține. La verificarea situației petentului de către un consilier al reclamatei, acesta a fost asigurat că îndeplinește toate condițiile pentru a i se rezolva în mod favorabil solicitările, în baza prezentării deciziei de pensionare și a ultimului talon de pensie.

6. Astfel, la o dată ulterioară, petentul a revenit la același birou al sucursalei, cu documentele solicitate, i s-a aprobat transferul pensiei în contul existent al băncii reclamate însă i s-a refuzat extinderea plafonului de creditare aferent cardului, din considerentul că a depășit vârsta de 65 de ani.

7. Față de situația în care a fost pus, petentul susține că a fost înjosit, profund jignit, refuzul fiind

neîntemeiat deoarece și-a achitat de fiecare dată obligațiile contractuale, nu a dispus de împrumuturi la bănci peste valoarea de 500 lei iar cuantumul pensiei sale acoperă aproape integral nivelul plafonului de creditare de care dispune.

8. Față de limitarea de vârstă de 65 de ani, petentul susține faptul că, dacă la momentul solicitării ar fi avut împlinită vârsta de 64 ani și 19 ore, în opinia băncii reclamate, acest fapt l-ar fi făcut de încredere și i-ar fi acceptat solicitarea iar simplul fapt că are vârsta peste 65 de ani îl asociază cu un rău platnic, infractor, persoanele peste 65 de ani fiind inutile și mai puțin egale cu restul persoanelor sub această vârstă.

Susținerile reclamatului: -

9. Reclamatul, în urma primirii citației, a înaintat Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării solicitarea înregistrată nr. 1158/17.02.2020, prin care dorea acordarea unei prelungiri a termenului pentru definitivarea investigării și colectării tuturor informațiilor necesare redactării unui răspuns.

10. În urma acestei adrese, reclamatul a revenit cu notele nr. 1325/24.02.2020, susținând faptul că, față de nevoia exprimată de petent, de majorare a liniei de credit Extra'ROL, de la valoarea de 2200 la 2500 lei, soluția propusă acestuia a fost de constituire a unui cont cash colateral (depozit colateral) în valoare de 330 lei, cu titlu de garanție.

11. Reclamatul l-a contactat telefonic pe petent la data 19.02.2020, pentru a-i prezenta soluția personalizată în vederea acordării facilității solicitate iar petentul a acceptat-o, prezentându-se a doua zi la biroul reclamatei, pentru demararea procedurii de majorare a limitei liniei de credit.

12. Reclamata precizează că, la data la care petentul s-a adresat în vederea obținerii unei limite superioare de credit, i s-au aplicat prevederile generale aplicabile acestui tip de produs (Regulamentul BNR 17/2012 privind condiții de creditare și cele ale OUG nr. 99/2006 privind instituțiile de credit și adecvarea capitalului) în conformitate cu care banca reclamată, 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.

13. În urma solicitării de credit și în luarea deciziei de creditare, Banca analizează profilul în ansamblul aplicației respective de credit, luând în considerare o serie de caracteristici financiare și nefinanciare ale clientului. 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.

14. Banca reclamată precizează faptul că produsul solicitat se atribuie în baza unui depozit de garanție și că solicitările de acest tip se analizează punctual.

V. Motivele de fapt și de drept

15. În fapt, Colegiul director reține că petentului, o persoană în vârstă de peste 65 de ani care era client vechi al băncii reclamat, i s-a refuzat extinderea limitei de credit. Ulterior depunerii petiției la Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării, acestuia i s-a propus o oferta personalizată, sub constituirea unui cont de garantare a riscului.

16. Raportat la obiectul petiției, Colegiul constată că petentul invocă un tratament restrictiv, pe criteriul vârstei la accesul la serviciile bancare.

17. Astfel, potrivit Directivei Consiliului 76/2007 CE, precum și art. 2 alin. (1) din O.G. 137/2000, suntem în prezența unei discriminări directe, atunci când o persoană:
18. este tratată mai puțin favorabil decât a fost sau ar fi o altă persoană,
19. într-o situație comparabilă (testul comparației),
20. pe baza unui criteriu protejat de lege,
21. în prezența unui raport de cauzalitate între tratamentul mai puțin favorabil și criteriul protejat,
22. prin care i se încalcă un drept prevăzut de lege (a se vedea protocolul nr. 12 la CEDO).
23. Criteriul de vârstă este singurul care poate fi supus testului justificării obiective în cazul discriminării directe; Statele pot justifica tratamentul diferențiat pe criteriul de vârstă atunci când urmăresc obiective sociale sau economice
24. Colegiul director constată că se întrunesc elementele unui tratament diferențiat (discriminare directă), în condițiile în care:
25. petentul a fost tratat diferențiat,
26. în comparație cu alți clienți, aflați în situație comparabilă,
27. pe criteriul vârstei,
28. existând un raport de cauzalitate între criteriu și tratamentul mai puțin favorabil,
29. încălcându-i-se dreptul la acces la servicii în condiții de egalitate.
30. Constatăm că suntem în prezența criteriului de vârstă, singurul criteriu care, în cazul discriminării directe, este supus testului în trei trepte al justificării obiective de un scop legitim.
31. Astfel, nu suntem în prezența unei discriminări directe pe criteriul vârstei, dacă condiția îndeplinește următorul test în trei etape:
32. este justificată de atingerea unui scop legitim și obiectiv,
33. metodele de atingerea ale scopului sunt unele necesare și adecvate, și
34. măsura este una proporțională cu scopul urmărit.
35. Colegiul director constată că evaluarea obiectivă, corectă a riscului pentru potențialii clienți, constituie obiectivul, scopul legitim urmărit de băncile comerciale. Trebuie analizat în ce măsură criteriul impunerii vârstei, exclusiv, reprezintă o metodă adecvată de atingere a scopului propus, pentru a aproba extinderea unui plafon de creditare.
36. Este evident că riscul are o evoluție direct proporțională cu înaintarea în vârstă, din acest considerent se impune evaluarea acestuia la calcularea unei plafonului de creditare.
37. Totuși, trebuie analizat dacă condiționarea exclusivă a vârstei este o măsură proporțională cu scopul urmărit.
38. În privința acestei cerințe analizăm dacă nu există alte mijloace de atingere a obiectivului legitim stabilit, care să presupună o ingerință mai redusă în dreptul la tratamentul egal.
39. Petentul, care nu se încadrează într-o anumită limită de vârstă, nu a îndeplinit condiția de eligibilitate, chiar dacă, în condițiile în care ar fi beneficiat de o analiză suplimentară de evaluare a riscurilor s-ar fi încadrat în parametrii corespunzători, fiind în situații comparabile cu cei cărora li se aprobă plafonul de creditare, doar pentru că se încadrează în limita de vârstă impusă. Situația comparabilă este generată de alți factori favorabili, îndeplinind alte condiții de eligibilitate, compensând cu o stare de sănătate favorabilă, dovedită cu acte medicale, sau cu alte metode și criterii de acest fel.
40. Din acest considerent, impunerea unei limite de vârstă, ca metodă de atingere a scopului este necesară dar nu este una adecvată, întrucât impunerea exclusivă a condiției limitei superioare de vârstă, până la care persoanele pot beneficia de creditare limitează accesul persoanelor la aceste servicii.
41. Vârsta este un criteriu exclusiv și automat de respingere a accesului la serviciile bancare de

creditare. La identificarea vârstei ca fiind o cerință de eligibilitate cu grad ridicat al riscului s-ar fi impus, eventual, condiții suplimentare mai aspre, precum o garantare suplimentară, soluție care a și fost adoptată ulterior pentru petent, în urma depunerii de către acesta o petiție la Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării.

42. Colegiul director constată că metodele de atingere ale scopului legitim urmărit de partea reclamată sunt necesare dar nu sunt adecvate cu scopul urmărit.

43. Această practică îndeplinește cerința metodei necesare și adecvate din testul justificării obiective de un scop legitim însă nu trece de etapa analizei proporționalității cu scopul urmărit. Au fost identificate alte metode de atingere a scopului urmărit precum solicitarea unor garanții suplimentare.

44. Având în vedere cele expuse, Colegiul director constată că impunerea condiției împlinirii unei limite maxime de vârstă la accesul la serviciile publice bancare constituie:

- ✓ O formă de discriminare directă,
- ✓ pe criteriul vârstei,
- ✓ care încalcă dreptul de a accesa în condiții egale servicii,
- ✓ fără să treacă testul justificării de urmărire a atingerii unui scop legitim.

45. Colegiul director urmează să aplice avertisment pentru reclamat, întrucât acesta a rezolvat situația petentului, oferindu-i o soluție personalizată, prin solicitarea unei garanții financiare suplimentare.

46. În drept, faptele sesizate se încadrează în art. 2 alin.(1) coroborat cu art. 10 lit. d) din O.G. 137/2000, republicată.

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

COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:

1. Faptele sesizate reprezintă discriminare în conformitate cu art. 2(1) coroborat cu art. 10 lit. d) din O.G. 137/2000 republicată;
2. Sancționează partea reclamată cu avertisment;
3. Se comunică părților o copie a prezentei hotărâri.

VI. Modalitatea de plată a amenzii: -

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

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

Membrii Colegiului Director prezenți la ședința de deliberări din data de 21.10.2020 au fost:

ASZTALOS Csaba Ferenc – Membru, DIACONU Adrian – Membru, GRAMA Horia – Membru, HALLER István – Membru, JURA Cristian – Membru, LAZĂR Maria – Membru, MOȚA Maria – Membru, OLTEANU Cătălina – Membru, POPA Claudia Sorina - Membru

Prezenta hotărâre va fi comunicată în baza Ordinului Președintelui C.N.C.D. nr. 138 din 24.03.2020.

**ASZTALOS Csaba Ferenc
Membru Colegiul Director,
Președinte C.N.C.D.**

**Data redactării: 26.10.2020
M.L./A.B.**

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