



# CONSILIUL NAȚIONAL PENTRU COMBATEREA DISCRIMINĂRII

## AUTORITATE DE STAT AUTONOMĂ

### HOTĂRÂREA nr. 702 Din 07.10.2020

**Dosar nr:** 138/2020

**Petiția nr:** 1335/24.02.2020

**Petent:**

**Reclamați:** Raiffeisen Bank România

**Obiect:** Încălcarea demnității prin refuzul repetat de acordare a serviciilor bancare, relații litigioase

#### I. Numele, domiciliul și sediul părților

##### Numele și domiciliul petentului

1. cu domiciliul în comuna

##### Numele, domiciliul și sediul reclamatei

2. Raiffeisen Bank România cu sediul în București, Sky Tower, Calea Floreasca nr. 246C

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

3. Petentul sesizează CNCD cu privire la o posibilă faptă de discriminare săvârșită prin refuzul băncii de a-i emite un card de cumpărături pe motiv că, în trecut, părțile au avut un litigiu judecătoresc.

#### III. Procedura de citare

4. Având în vedere contextul evoluției epidemiologice determinate de răspândirea virusului SARS-CoV-2, Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării a informat părțile cu privire la faptul că au posibilitatea de a trimite punctul de vedere în scris (precum și orice alte acte sau dovezi), soluționarea speței urmând a se face în lipsă, cu acordul acestora;

5. Părțile au fost de acord.

#### IV. Susținerile părților

##### Susținerile petentului

6. Petentul, în trecut, clientul băncii Citi Bank (bancă preluată de către Raiffeisen Bank), în urma stabilirii unor comisioane și dobânzi foarte mari pentru acordare credit, verificare dosar și taxe de administrare lunare, s-a adresat instanței de judecată, care a anulat comisioanele, petentului fiindu-i restituite dobânda legală aferentă cât și actualizarea la inflație.

7. În anul 2019, în urmă vizionării unor reclame, petentul a aplicat pentru un card de cumpărături eMag. Astfel, susține că a fost contactat telefonic de mai multi agenți ai băncii care îi comunicau ulterior că nu se califică.

În data de 22.02.2020 a fost sunat de agenta care s-a deplasat la locul de muncă al petentului, convenind asupra eliberării unui card de cumpărături cu limită de credit de 5000 lei. Întrucât trecuse perioada în care ar fi trebui să primească cardul, petentul susține că a contactat-o pe dna agent care i-a comunicat că figurează în bazele băncii cu un litigiu judecătoresc și i-a fost retrasă aprobarea pentru eliberarea cardului în cauză.

Potentul mai arată că a solicitat restituirea documentelor cu datele personale, însă reprezentantul băncii nu s-a conformat motivând că politica băncii nu permite restituirea documentelor.

8. În concluziile scrise, petentul susține că, în cele din urmă, i s-a eliberat cardul de cumpărături, însă solicită CNCD constatarea și sancționarea faptei de discriminare la care a fost supus la momentul petiționării.

### **Suștierile Raiffeisen Bank**

9. Având în vedere faptul că petentul și-a exprimat dorința de a obține cardul de cumpărături eMag, reclamata susține că agenta băncii s-a deplasat la locul de muncă al petentului în vederea stabilirii și semnării actelor pentru emiterea cardului.

Ulterior, dintr-o regretabilă eroare, agenta nu a respectat fluxul de lucru și a conatctat clientul pentru a-l informa că nu e încadrează, moment în care acesta a fost nemulțumit și a întrebat agenta dacă motivul pentru ca i s-a respins cererea are legătură cu istoricul litigiului pe care acesta l-a avut cu banca. Agentă i-a comunicat că nu are informații despre acest lucru.

Reclamata susține că a fost vorba doar despre o eroare operațională, pentru că nu a fost respectat de către agent fluxul de lucru în vederea finalizării și decizionării cererii.

10. Cu privire la refuzul băncii de a-i elibera documentele care cuprind datele de identificare ale petentului, reclamata susține că aceste documente urmează să fie ulterior arhivate de către bancă în temeiul obligațiilor legale de cunoaștere a clienței, conform prevederilor stipulate în Regulamentul nr. 5 din 20 decembrie 2013 al BNR. În plus, potrivit reglementărilor în domeniul bancar, instituțiile de credit au obligația de a-și stabili reglementări proprii, în concordanță cu profilul și strategia proprie de risc.

11. Reclamata mai susține că, în prezent, petentul a aplicat din nou pentru un card de cumpărături eMag (același produs), cu mențiunea că cererea este în stadiul de analiză, urmând fluxul de lucru normal. De asemenea, reclamata susține că regretă situația creată, și își exprimă convingerea că de această dată lucrurile se vor desfășura conform fluxurilor interne agreate.

### **Motivele de fapt și de drept**

12. **În fapt**, Colegiul Director reține o posibilă faptă de discriminare săvârșită prin refuzul bancii de a emite petentului un card de cumpărături pe motiv litigios.

13. **În drept**, sub aspectul incidenței preverilor art. 2 din O.G. nr. 137/2000, republicată, relativ la definiția discriminării, Colegiul precizează că în situația persoanelor tratate diferit, tratamentul în speță este datorat apartenenței lor la unul dintre criteriile prevăzute în textul de lege, art. 2 alin.1 din O.G. nr.137/2000, republicată. Un aspect definitoriu al discriminării îl constituie faptul că diferența de tratament este bazată pe o caracteristică, respectiv un criteriu interzis. Ca atare,

tratamentul aplicat trebuie să fie diferit de cel care a fost sau ar fi aplicabil unei persoane dintr-un grup relevant în circumstanțe similare sau comparabile. Or, discriminarea directă presupune atingerea adusă beneficiului unui drept al persoanei discriminate tocmai datorită apartenenței acesteia la un grup (de exemplu, origine rasială sau etnică, religie etc.) sau al unei caracteristici individuale (dizabilitate, gen, vârstă, boală cronică etc.). **Din acest punct de vedere, discriminarea directă presupune o legătură de cauzalitate identificabilă între actul sau faptul diferențierii și apartenența la una dintre caracteristicile sau la unul dintre criteriile cuprinse în norma juridică și individualizate în cazul persoanei care este supusă discriminării. Această legătură de cauzalitate reiese din definiția cuprinsă în Art. 2 alin. 1 al Ordonanței 137/2000, în particular, prin utilizarea sintagmei „pe bază de”, dispunând că prin discriminare se înțelege orice deosebire, excludere, restricție sau preferință „pe bază de (...)”.** Legătura de cauzalitate presupune considerarea motivului sau a motivelor care au stat la baza actelor aplicate în cauzele de discriminare (tratamentul diferențiat) și impun a analiza dacă un criteriu interzis (origine rasială sau etnică, vârstă, dizabilitate, sex, religie, convingeri etc.) invocat de reclamant (petent) constituie un factor relevant sau determinant în acțiunea sau inacțiunea imputată părții reclamate (pârâtului).

**14.** Același raționament este aplicabil și în cazul discriminării indirecte, prevăzută în art. 2 alin.3 din O.G. nr. 137/2000, cu precizarea că raportul de cauzalitate nu este direct. În situația discriminării indirecte, ne plasăm în câmpul de aplicare al unui criteriu aparent neutru, la prima vedere, ceea ce scoate din discuție un raport de cauzalitate direct, însă în fapt se produce un dezavantaj față de o persoană sau față de un grup de persoane în raport cu o caracteristică sau un criteriu de discriminare interzis. În ceea ce privește existența acestei legături de cauzalitate între tratamentul diferit și criteriul interzis s-a pronunțat și Înalta Curte de Casație și Justiție, între altele, prin Decizia civilă nr. 1530/2009 și Decizia civilă nr. 2758/2009.

**15.** Curtea Europeană de Justiție a arătat că în cazurile de discriminare, în situația în care persoana care se consideră discriminată ar stabili o situație de fapt care să permită prezumția existenței unei discriminări directe sau indirecte pe baza unui criteriu interzis, punerea efectivă în aplicare a principiului egalității de tratament ar impune atunci ca sarcina probei să revină persoanei acuzate de discriminare, care ar trebui să dovedească că nu a avut loc o încălcare a principiului menționat. În acest context, reclamatul (pârâtul) ar putea contesta existența unei astfel de încălcări, stabilind prin orice mijloc legal, în special că tratamentul aplicat persoanei care se consideră discriminată este justificat de factori obiectivi și străini de orice discriminare pe baza unui criteriu interzis.

De asemenea, 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 mai devreme pentru a ne găsi în situația unei fapte de discriminare trebuie să avem două situații comparabile la care tratamentul aplicat să fi fost diferit.

**16.** Raportat la cele de mai sus, Colegiul director trebuie să analizeze dacă reclamatul i-a încălcat petentului un drept recunoscut de lege în baza unui criteriu interzis. Din sesizare și susținerile părților la dosar se reține că petentul invocă fapte ce-i îngrădesc dreptul la demnitate și accesul la servicii bancare, pe motiv că a avut în trecut un litigiu soluționat favorabil petentului de către instanța de judecăt.

17. Luând act de sesizare și actele dosarului, Colegiul director reține următoarele: petentul, în trecut, clientul băncii Citi Bank (bancă preluată de către Raiffeisen Bank), ca urmare a stabilirii unor comisioane și dobânzi foarte mari pentru acordare credit, verificare dosar și taxe de administrare lunare s-a adresat instanței de judecată care a anulat comisioanele, petentului fiindu-i restituite dobânda legală aferentă cât și actualizarea la inflație. În anul 2019, în urmă vizionării unor reclame, petentul a aplicat pentru un card de cumpărături eMag. Astfel, susține că a fost contactat telefonic de mai mulți agenți ai băncii care îi comunicau ulterior că nu se califică. În data de 22.02.2020 a fost sunat de o agentă care s-a deplasat la locul de muncă al petentului, convenind asupra eliberării unui card de cumpărături cu limită de credit de 5000 lei. Întrucât trecuse perioada în care ar fi trebuit să primească cardul, petentul susține că a contactat-o pe dna agent car i-a comunicat că figurează în bazele băncii cu un litigiu judecătresc și i-a fost retrasă aprobarea pentru eliberarea cardului în cauză.

Pe de altă parte, reclamata susține că a fost vorba doar despre o eroare operațională, agentul nu a respectat fluxul de lucru în vederea finalizării și decizionării cererii.

18. Colegiul director este de părere că petentul figura în baza de date a băncii ca un client cu trecut litigios, din moment ce după fiecare verificare făcută de agenții bancii aceștia îi comunicau că cererea i-a fost respinsă. Este posibil ca baza de date a băncii să nu fi fost actualizată, iar agenții când încercau să identifice clientul apărea și situația litigioasă. Banca susține că ultima cerere i-a fost respinsă dintr-o eroare a agentului pentru că nu a continuat "fluxul de lucru", însă nu probează în niciun fel motivul pentru care agentul nu a continuat fluxul de lucru. Fluxul de lucru conține pașii transferului în situația în care Clientul mandatează banca nouă ca intermediar în relația sa cu banca anterioară.

De asemenea, Colegiul director opinează că acest criteriu, respectiv litigiul dintre părți, a determinat refuzurile repetate ale băncii de a-i emite petentului cardul de cumpărături, lucru care i-a încălcat, fără dubiu, demnitatea.

19. Având în vedere, cele de mai sus, Colegiul director reține incidența prevederilor art. 2 alin.1 și 15 coroborat cu art. 10 lit d) din OG nr. 137/2000, republicată. Altfel spus, Colegiul reține că faptele imputate în sarcina părții reclamate au fost determinate de criteriul invocat de petent, respectiv cel litigios.

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 unanimitate de voturi** ale membrilor prezenți la ședință,

## **COLEGIUL DIRECTOR HOTĂRĂȘTE:**

1. Faptele sesizate întrunesc elementele unei fapte de discriminare, în conformitate cu prevederile art. 2 alin 1 și 15 coroborat cu art. 10 lit d) din OG nr. 137/20000, republicată;
2. Sancționarea Raiffeisen Bank România cu sediul în București, Sky Tower, Calea Floreasca nr. 246C, înregistrată în Registrul Comerțului nr. J40/44/1991, cod unic de Înregistrare 361820, cu amendă contravențională în cuantum 5000 lei, potrivit art.2 alin.11 și art. 26 alin.1 din O.G. Nr. 137/2000 coroborat cu art. 8 din O.G. nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, cu modificările și completările ulterioare;
3. O copie a hotărârii se va transmite părților

## V. Modalitatea de plată a amenzii

Amenda contravențională se va plăti la Administrația Finanțelor Publice București, conform Ordonanței nr.2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor. Contravenientul este obligat să trimită dovada plății amenzii către Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării (cu specificarea numărului de dosar).

## VI. 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. 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 desfășurată online în data de 07.10.2020 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 (online)– - Membru

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

**ASZTALOS CSABA FERENC**  
**Membru Colegiului director,**  
**Președinte CNCD**

**Data redactării: 21.10.2020**

**Redactat și motivat de A.P.G. și H.G**

**Notă:** Hotărârile emise de Colegiul director al Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării potrivit prevederilor legii și care nu sunt atacate în termenul legal, potrivit **O.G. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea faptelor de discriminare și Legii 554/2004 a contenciosului administrativ**, constituie de drept titlu executoriu.