



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS SOCIALINĖS PADĖTIES PAGRINDU TEIKIANT PASLAUGAS KLIENTAMS „SWEDBANK“, AB TYRIMO

2017-01-13 Nr. (16)SN-242)SP-3

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolieriaus tarnybai (toliau – ir Tarnyba) 2016 m. gruodžio 19 d. persiūstas Lietuvos banko Priežiūros tarnybai adresuotas pareiškėjo skundas dėl galimos diskriminacijos socialinės padėties pagrindu. Skunde nurodoma, jog „Swedbank“, AB (toliau – ir bankas) teikia privilegijas, taikant „Auksinės paslaugos“ programą (toliau – ir programa), priklausomai nuo asmenų turtinės padėties, t.y. gaunamų pajamų ir finansinio turto.

Lygių galimybių kontrolierė A. Skardžiuvienė (toliau – ir Kontrolierė), vadovaudamasi Lietuvos Respublikos moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymo 25 str. 1 ir 2 dalimis, 2016 m. gruodžio 20 d. raštu Nr. (16)SN-242)S-1022 kreipėsi į „Swedbank“, AB, prašydama paaiškinti: koks pobūdis „Auksinės paslaugos“ programos; kokie kriterijai taikomi klientams, norintiems dalyvauti programoje; kokių pagrindu „Auksinės paslaugos“ programoje nustatyti kriterijai dėl klientų socialinės padėties (turtinės padėties); koks teisės aktas reglamentuoja programą; ar minėtoje programoje numatytos išimties, jei taip, kokios ir kam jos taikomos; ar „Auksinės paslaugos“ programoje numatyti kriterijai, leidžiantys joje dalyvauti, nepriklausomai nuo banko klientų turtinės padėties.

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė:

1. „Swedbank“, AB 2017 m. sausio 7 d. gautame rašte Nr. SR/17-386 „Dėl galimos diskriminacijos socialinės padėties pagrindu“ nurodė, kad „Auksinės paslaugos“ programa nėra pati savaime atskira banko paslauga, t.y. lojaliems banko klientams skirtas klientų lojalumą skatinantis instrumentas, kurio pagalba bankas, įvertinęs klientų pajamingumą ir pelningumą naudojantis banko paslaugomis, gali iš anksto skaidriai ir atvirai visam šiam klientų segmentui pasiūlyti nuolaidas

naudotis banko paslaugomis, bei pasiūlyti kitus privalomus. Programa sukurta įvertinus specifinius klientų poreikius gauti konkrečias paslaugas, aptarnavimo poreikius. Bankas nevertina visų kliento pajamų ir viso turto. Klientas įgyja galimybę dalyvauti „Auksinės paslaugos“ programoje, atsižvelgiant į jo naudojimąsi būtent banke paslaugomis, t.y. būtent į banke sąskaitoje gaunamas reguliarias pajamas ir/ar būtent banke laikomą finansinį turtą. Į vertinamas kliento reguliarias pajamas įtraukiamos ir socialinės išmokos bei stipendijos, kas aiškiai įrodo, kad įtraukimui į programą neturi jokios įtakos kliento socialinis statusas, bet tik išimtinai pajamų, pervedamų į banke atidarytas sąskaitas, reguliarumas bei jų vidutinis dydis. O faktas, kad vertinamas tik kliento finansinis turtas, kuris saugomas banke, įrodo šio kriterijaus skaidrumą ir pagrįstumą. Bankas taikydamas nuolaidas tam tikroms klientų grupėms, užtikrina ne tik jų lojalumą, bet ir balansuoja jų pelningumą bankui, kad viena klientų grupė lyginant su kita nebūtų apmokestinama daugiau ar mažiau priklausomai nuo naudojamų paslaugų kiekio, spektro ir aktyvumo. Programos dalyviams papildomai siūloma: asmeninio vadybininko paslauga ir teikiami specialūs pasiūlymai (kasdieninės bankininkystės, finansavimo, draudimo ir pan.). Šios programos dalyviu gali tapti asmuo, kuris dar neatitinka kriterijų, bet iš jo finansinio elgesio matosi, kad jis artimiausiu metu šiuos kriterijus atitiks.

Lygių galimybių kontrolierė

k o n s t a t u o j a:

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar „Swedbank“, AB sudarė vienodas sąlygas gauti tokias pačias paslaugas, šiuo atveju dalyvauti „Auksinės paslaugos“ programoje visiems klientams, neatsižvelgiant, be kita ko, į socialinę padėtį, t.y., ar banko paslauga dėl galimybės dalyvauti programoje nėra diskriminacinio pobūdžio bei neprieštaruja Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 p. išdėstyti nuostatai, reglamentuojančiai lygių galimybių įgyvendinimą vartotojų teisių apsaugos srityje.

1. Pažymėtina, jog tiek Europos Sąjungos, tiek nacionaliniuose teisės aktuose diskriminacija pačia bendriausia šio žodžio prasme reiškia teisių sumažinimą arba atėmimą tam tikrai kategorijai asmenų dėl kokių nors požymių. Diskriminacijos sąvoka paprastai siejama su lygių galimybių, lygiateisiškumo pažeidimu, o nediskriminavimas – su asmenų lygaus traktavimo, lygių galimybių realizavimo kategorijomis. Konstitucinė diskriminacijos samprata atskleidžiama, pasiremiant Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 str., kuriame numatyta, kad įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys lygūs ir nurodoma, jog žmogaus teisių negalima varžyti ir

teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas pažeidžiamas, kai tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, yra kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisintinas. Asmenų lygybės principas iš esmės reiškia diskriminacijos draudimą, o diskriminacija dažniausiai suprantama, kaip žmogaus teisių varžymas ar tam tikrų privilegijų teikimas atsižvelgiant į lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų požymius.

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija, kurios tikslas – saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos garantuojamas teises, draudžia bet kokią diskriminaciją, ypač dėl asmens lyties, rasės, odos spalvos, tautinės ar socialinės kilmės, genetinių bruožų, kalbos, religijos ar tikėjimo, politinių ar kitokių pažiūrų, priklausymo tautinei mažumai, turtinės padėties, gimimo, negalios, amžiaus, seksualinės orientacijos.

2. Lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 p. nustato, jog įgyvendindamas lygias galimybes, prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, privalo: visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, ir taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas.

Bankas yra sudaręs galimybes savo klientams dalyvauti „Auksinės paslaugos“ programoje. Sąlygos, kurioms esant klientas gali tapti programos dalyviu yra nustatytos „Auksinės paslaugos“ programos bendrosiose sąlygose, galiojančiose nuo 2016 m. gruodžio 1 d. (toliau – ir sąlygos). Sąlygų 3.1. p nurodyta, jog klientas, t.y. fizinis asmuo, kuris naudojasi arba pareiškė norą naudotis banko teikiamomis paslaugomis, kuris atitinka vieną iš šių kriterijų:

3.1.1. klientas, į kurio sąskaitą banke pervestų trijų paskutinių mėnesių pajamų vidurkis yra ≥ 1300 Eur per kalendorinį mėnesį. Pajamomis bankas laiko su darbine veikla susijusias reguliarias pajamas, socialines išmokas, stipendijas, dividendus bei banko klientui sumokėtas palūkanas;

3.1.2. klientas, kurio finansinio turto prieš tai ėjusio kalendorinio mėnesio paskutinę dieną bei įtraukimo į programą dieną banke suma yra ≥ 35000 Eur. Finansiniu turtu bankas laiko teigiamus lėšų likučius visose kliento banko sąskaitose, terminuotus indėlius, vienos nakties indėlius, investicinius indėlius ir vertybinius popierius bei kitas finansines priemones, laikomas vertybinių popierių sąskaitose; banko sprendimu gali tapti pagrindiniu dalyviu, t.y. banko klientu, kuris įtrauktas į programą.

Išvardintų kriterijų, kuriuos turi atitikti banko klientas, norintis tapti programos dalyviu, pagrindinis rodiklis yra kliento turtinė padėtis.

Lygių galimybių įstatymo 2 str. 6 p. nustatomas asmens socialinės padėties apibūdinimas, tai fizinio asmens įgytas išsilavinimas, kvalifikacija ar mokymasis ir studijos mokslo ir studijų institucijose, turima nuosavybė, gaunamos pajamos, teisės aktuose nustatytos valstybės paramos poreikis ir (arba) kiti su asmens finansine (ekonomine) padėtimi susiję veiksniai.

Bankas 2017 m. sausio 4 d. gautame rašte Nr. SR/17-386 „Dėl galimos diskriminacijos socialinės padėties pagrindu“ nurodė, jog jis nevertina visų kliento pajamų ir viso turto. Klientas įgyja galimybę dalyvauti programoje atsižvelgiant į jo naudojimąsi būtent banke paslaugomis, t.y. būtent į banko sąskaitą gaunamas reguliarias pajamas ir/ar būtent banke laikoma finansinį turtą. Vertinamos kliento reguliarios pajamos, įtraukiamos ir socialinės išmokos bei stipendijos, todėl, banko įsitikinimu, minėti kriterijai neturi jokios įtakos kliento socialiniam statusui.

Pažymėtina, jog antidiskriminaciniai įstatymai draudžia diskriminacija ne dėl „socialinio statuso“, o dėl „socialinės padėties“. Akivaizdu, jog bankas tapatina šias dvi sąvokas, nors jų reikšmė yra netapati. Sąvoka „socialinis statusas“ nėra apibūdinama teisės aktuose, tačiau sociologine prasme ši sąvoka apibūdina bendrą individo arba socialinės grupės padėtį visuomenėje, susijusią su jo/jos pareigomis ir teisėmis. Lietuvos Respublikos terminų banke „socialinė padėtis“ apibūdinama kaip individo, grupės padėtis socialinėje sistemoje. Remiantis minėta sąvoka, sutiktina su banko argumentu, jog asmens socialinis statusas neturi įtakos sąlygose nustatytų kriterijų atitikimui, t.y. galimybei dalyvauti programoje, tuo tarpu asmens socialinė padėtis, kuri apima asmens gaunamas pajamas, yra pagrindinis kriterijus, nustatantis galimybę banko klientui dalyvauti programoje.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 str. 7 p. tiesioginė diskriminacija yra elgesys su asmeniu, kai lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu jam taikomos mažiau palankios sąlygos, negu panašiomis aplinkybėmis yra, buvo ar būtų taikomos kitam asmeniui.

3. Tiriant diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą, yra lyginami keli žmonės, kurie skiriasi savo tapatybės ir kitais požymiais, bei vertinama, ar tokiose pačiose, ar panašiose aplinkybėse jie traktuojami vienodai.

Vertinant banko teikiamas paslaugas dėl galimybės dalyvauti programoje, lyginami žmonės, atsižvelgiant į jų gaunamas pajamas.

Bankas aukščiau išvardintuose kriterijuose nustato galimybę dalyvauti programoje, jei: 1) į kliento sąskaitą banke pervestų trijų paskutinių mėnesių pajamų vidurkis yra ≥ 1300 Eur per kalendorinį mėnesį; 2) kurio finansinio turto prieš tai ėjusio kalendorinio mėnesio paskutinę dieną bei

įtraukimo į programą dieną banke suma yra ≥ 35000 Eur. Pagal Lietuvos Respublikos pelno mokesčio įstatymo 2 str. 24 d. pajamos yra visos iš Lietuvos ir ne Lietuvos šaltinių uždirbtos ir (arba) gautos visų rūšių pajamos pinigais ir (arba) ne pinigais. Bankas teigia, jog nevertina visų kliento pajamų ir viso turto, tačiau pirmo kriterijaus apibūdinimas „į kliento sąskaitą banke pervestų trijų paskutinių mėnesių pajamų vidurkis“ suponuoja supratimą, jog kalbama apie periodines pajamas. Visuotinai žinoma aplinkybė, jog Lietuvoje gyvenančių asmenų gaunamos periodinės pajamos yra darbo užmokestis.

Vadovaujantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis, vidutinis Lietuvos gyventojų darbo užmokestis 2016 m. 3 ketvirtį sudarė 795 Eur per mėnesį. Taip pat visuotinai žinoma aplinkybė, jog daugumai Lietuvos gyventojų darbo užmokestis pervedamas į banko sąskaitą, todėl daugeliui darbo užmokestis ir yra „gaunamos pajamos“.

Interneto tinklalapyje www.delfi.lt paskelbtame straipsnyje: „Swedbank keičia taisykles ypatingiems klientams“ banko atstovas paaiškino, jog programos klientai galės užsisakyti specialų paslaugų planą „Patogų“, kurio kaina – 0,70 Eur/mėn., kai tuo tarpu standartinė minėto plano užsisakymo kaina sudaro 1,70 Eur/mėn. Programos klientai taip pat bus aptarnaujami prioriteto tvarka. Minėta informacija nurodyta ir banko interneto svetainėje www.swedbank.lt, teikiant informaciją apie programos „Auksinė paslauga“ įkainius.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, teigtina, jog bankas, nustatydamas tik turtinio pobūdžio kriterijus, kuriuos atitinkantys klientai gali dalyvauti programoje bei gauti prioritетines banko paslaugas, diskriminuoja vartotojus (banko klientus) socialinės padėties pagrindu.

2017 m. sausio 4 d. gautame rašte Nr. SR/17-386 „Dėl galimos diskriminacijos socialinės padėties pagrindu“ bankas akcentavo, jog teikiant paslaugas klientams gaunantiems aukštesnes pajamas ar turintiems didesnę kiekį finansinio turto, klientai yra aktyvesni banko paslaugų naudotojai, statistiškai jie atlieka apie 10 kartų daugiau mokėjimų, 10 kartų aktyvesni naudodamiesi kitomis banko paslaugomis. Atitinkamai dėl didesnio naudojamų paslaugų kiekio ir spektro programos dalyvio pelningumas yra keletą kartų didesnis nei kliento neatitinkančio šios programos dalyvio reikalavimų. Minėti argumentai patvirtina aplinkybę, jog bankas apskaičiavo, kokio dydžio pajamas gaunantys klientai yra finansiškai naudingi (pelningi) bankui, ir būtent tiems klientams nustatė privilegijas.

Minėtos programos paslaugų pobūdis akivaizdžiai diferencijuoja banko klientus į didesnes ir mažesnes pajamas gaunančius paslaugų gavėjus, taip išskiriant juos socialinės padėties pagrindu.

Suprantama, jog bankas negali vykdyti programų, kurios bus nuostolingos ir priešingos banko vykdomai funkcijai, tačiau bankas yra juridinis asmuo, kuriam taikomi didesni atsakomybės standartai, todėl būtų tikslinga apsvarstyti galimybę įtraukti į „Auksinės paslaugos“ programos bendrąsias sąlygas

kriterijų (-jus), kuris (-ie) nebūtų siejamas (-i) su klientų socialine padėtimi, šiuo atveju gaunamų pajamų dydžiu.

Konstatuotina, jog „Swedbank“, AB paslauga dėl galimybės dalyvauti „Auksinės paslaugos“ programoje yra diskriminacinio pobūdžio bei prieštarauja Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 str. 1 p. išdėstyti nuostatai, reglamentuojančiai lygių galimybių įgyvendinimą vartotojų teisių apsaugos srityje.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, bei vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 10 str., 17 str. ir 29 str. 2 d. 3 p.,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Kreiptis į „Swedbank“, AB ir siūlyti pakeisti „Auksinės paslaugos“ programos bendrąsias sąlygas, įtraukiant į kriterijų sąrašą, kuriuos atitinkantys banko klientai gali tapti „Auksinės paslaugos“ programos dalyviais, vieną ar kelis kriterijus, nesiejančius galimybių dalyvauti minėtoje programoje su klientų socialine padėtimi bei kitais Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatyme numatytais diskriminuojančiais pagrindais.

2. Su sprendimu supažindinti „Swedbank“, AB vadovą, Lietuvos banko Priežiūros tarnybą ir pareiškėją.

Sprendimas gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Lygių galimybių kontrolierė

Agneta Skardžiuvienė