



LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS AMŽIAUS PAGRINDU NUSTATANT KREDITINEI KORTELEI PRISKIRIAMĄ KREDITO LIMITĄ TYRIMO

2024 m. spalio 21 d. Nr. (24)SN-173)SP-77

Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas pareiškėjos (Tarnybai asmens duomenys žinomi, toliau – Pareiškėja) 2024 m. rugpjūčio 5 d. skundas dėl galimos diskriminacijos amžiaus pagrindu, Luminor Bank AS Lietuvos skyriui (toliau – Bankas) atsisakant kreditinei mokėjimo kortelei suteikti kredito limitą. Pareiškėja skunde rašo (čia ir toliau citatų kalba netaisyta): „2024 04 24 gavau iš Luminor Banko laišką (el. paštu), pranešantį, kad 2024 06 30 baigiasi mano mokėjimo kortelei suteikto kredito limito galiojimo terminas. Vienas iš gautų siūlymų – pateikti interneto banke prašymą kredito limitui suteikti. 2024 06 10 pateikiau paraišką bankui dėl naujo kredito limito suteikimo. Šią paraišką bankas 2024 06 19 atmetė, nurodęs, kad mano „finansinė situacija neatitinka mūsų kreditų suteikimo sąlygų“. Nesutikdama su šiuo argumentu (esu šio banko klientė jau kelis dešimtmečius, esu pasinaudojusi vartojimo kreditu bei būsto paskola, visada laiku mokėjau įmokas, turiu stabilias apie 1400 Eur / mėn. pajamas) 2024 07 08 kreipiausi į banką, prašydama paaiškinti neigiamo sprendimo motyvus. 2024 07 10 gavau banko atsakymą: „Kredito limitas sutarties pasirašoma 3 metų laikotarpiui. Tai reiškia, kad sutarties pabaigoje jūsų amžius viršys 75 metus. Dėl to, kredito limitas negali būti suteiktas. Priimdami neigiamą sprendimą neturime tikslo jus diskriminuoti. Visos paskolos, įskaitant ir kredito limitą, turi tam tikras išdavimo tvarkas. Paskolų suteikimo procesas yra apibrėžtas daugeliu sąlygų, o viena iš jų yra kliento amžius.“

Pareiškėja skunde teigia: „Toks Banko sprendimas įžeidė ir pažemino mane kaip paslaugos gavėją“ ir prašo atlikti skundo tyrimą dėl galimos tiesioginės diskriminacijos amžiaus pagrindu.

Lygių galimybių kontrolierė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 d dalimis, 2024 m. rugpjūčio 7 d. raštu Nr. (24)SN-173)S-393 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į Banko bei Lietuvos banko vadovus ir paprašė per 7 darbo dienas kiekvieno adresato pagal kompetenciją pateikti paaiškinimus, nuomonę ir atsakyti į pateiktus klausimus:

„1. Prašytume informuoti, kiek laiko Pareiškėja yra Jūsų Banko klientė ir kokio tipo kreditinė mokėjimo kortelė jai buvo išduota bei su kokiu kredito limitu?

2. Ar Pareiškėjos kreditinės mokėjimo kortelės ir kortelei suteikto kredito limito galiojimas baigėsi, jeigu taip, kada?

3. Kokio dydžio kredito limitas buvo suteiktas Pareiškėjai, susiejus šį limitą su išduota kreditine mokėjimo kortele?

4. Prašytume paaiškinti atsisakymo suteikti Pareiškėjai kreditinės mokėjimo kortelės kredito limitą priežastis, pagrindžiant atsakymą teisės aktų nuostatomis.

5. Ar šiuo metu Pareiškėjai yra išduota kreditinė mokėjimo kortelė, jeigu taip, kada ir kokiomis sąlygomis?

6. Ar Banko klientams, kuriems yra daugiau nei 75-eri metai, yra išduotos kreditinės mokėjimo kortelės su atitinkamo dydžio kreditu, jeigu taip, kokiam skaičiui?

7. Ar Banko vidiniais, ar kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais yra nustatyta amžiaus riba, kurią pasiekusiems asmenims ribojamos galimybės sudaryti kreditinių mokėjimo kortelių naudojimo sutartis, kartu suteikiant atitinkamo dydžio kredito limitą, jeigu taip, kokia tai yra amžiaus riba, kokuose teisės aktuose ji yra nustatyta bei kokiomis objektyviomis, pateisinamomis priežastimis, motyvais ji yra grindžiama (prašome pateikti šio teisės akto kopiją arba nuorodą internete, kurioje jis yra publikuojamas)? Ar nustatytoji amžiaus riba gali būti vienintelis kriterijus, lemiantis kreditinės mokėjimo kortelės neišdavimą ar atitinkamos sutarties nepratęsimą?

8. Kaip vyresnio amžiaus asmenims, sulaukusiems 75-erių metų amžiaus, galėtų būti užtikrinamos teisės keliauti, aktyviai dalyvauti visuomeninėje veikloje, jeigu jiems nėra suteikiama galimybė pasinaudoti kreditinės mokėjimo kortelės paslauga ir kredito limitu, ypač tais atvejais, kai įgyjant tam tikras paslaugas reikalaujama būtent banko garantuojamo kreditinės kortelės limitu?

Taip pat prašytume kiekvieno adresato pagal kompetenciją pateikti kitus, Jūsų nuomone, svarbius paaiškinimus, galimus vertinimus, siūlymus, susijusius su skundo aplinkybių tyrimu ir vyresnių asmenų galimybių gauti kreditinę mokėjimo kortelę su kredito limitu užtikrinimu.“

n u s t a t ė:

1. Lietuvos banko Finansų priežiūros departamento (toliau – Lietuvos bankas) direktorius 2024 m. rugpjūčio 13 d. raštu Nr. S 2024/(34.58.E-4700)-12-3171 priminė, kad Lietuvos bankas „atlieka finansų rinkos priežiūros funkcijas tiek, kiek tai pavesta pagal specialiuosius finansų rinką reglamentuojančius teisės aktus“ ir paaiškino, kad „vartojimo kreditų teikimo sąlygas reguliuoja specialusis teisės aktas – Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymas (VKĮ), įgyvendinantis Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2008/48/EB dėl vartojimo kredito sutarčių (toliau – Direktyva 2008/48/EB) nuostatas.“ Lietuvos banko atstovas informavo: „VKĮ nėra įtvirtintas maksimalaus vartojimo kredito gavėjo amžiaus ribojimas sutarčiai sudaryti, tačiau neatmestina, kad vartojimo kredito gavėjo amžius, dėl su tam tikru asmens amžiumi susijusių ypatybių, yra reikšmingas veiksnys vartojimo kredito davėjo kredito rizikos valdymo procese.“

Lietuvos banko atstovas informavo, jog išsamūs kreditingumo vertinimo reikalavimai yra nustatyti Vartojimo kredito gavėjų kreditingumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos banko valdybos 2013 m. kovo 19 d. nutarimu Nr. 03-62 „Dėl Vartojimo kredito gavėjų kreditingumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo nuostatų“ (toliau - Nuostatai).

Lietuvos banko rašte taip pat paaiškinama: „Lietuvos banko Priežiūros tarnybos direktorius 2015 m. balandžio 27 d. sprendimu Nr. 241-69 „Dėl Vartojimo kredito teikimo gairių patvirtinimo“ patvirtino Vartojimo kredito teikimo gaires (toliau – Gairės¹), kuriose paaiškinami VKĮ ir Nuostatuose nustatyti kreditingumo vertinimo reikalavimai, pateikiami gerosios praktikos pavyzdžiai. Gairių (redakcija, galiojanti nuo 2023 m. kovo 14 d.) 17.27.4 papunktyje nurodyta, kad vartojimo kredito davėjas, vertindamas vartojimo kredito gavėjo kreditingumą, privalo surinkti ir įvertinti informaciją ir įrodymus apie vartojimo kredito gavėjo nurodytą arba vartojimo kredito davėjui žinomų aplinkybių įtaką vartojimo kredito gavėjo ekonominei ir finansinei padėčiai bei vartojimo kredito gavėjo galimybes tinkamai vykdyti finansinius įsipareigojimus, pavyzdžiui, kad vartojimo kredito sutarties galiojimo laikotarpiu vartojimo kredito gavėjui sukaks senatvės pensijos amžius ar pan. Gairių 17.38 papunktyje nurodyta, kad, pagal Nuostatų 18 punktą, vartojimo kredito davėjas, vertindamas vartojimo kredito gavėjo pajamas, turi vertinti ir esamas, ir būsimas pajamas. Tai reiškia, kad vartojimo kredito davėjas, vertindamas vartojimo kredito gavėjo pajamas,

¹ Gairės yra skelbiamos Lietuvos banko interneto svetainėje: [Dokumentai | Lietuvos bankas \(lb.lt\)](#)

turi atsižvelgti tiek į faktines šiuo metu gaunamas vartojimo kredito gavėjo pajamas, tiek ir į tikėtinas būsimas pajamas. Vis dėlto svarbu pabrėžti, kad į būsimas vartojimo kredito gavėjo pajamas vartojimo kredito davėjas turėtų atsižvelgti ir jas tinkamai įvertinti tada, kai pajamų sumažėjimas yra pagrįstas objektyviais duomenimis, pavyzdžiui, vartojimo kredito sutarties galiojimo metu vartojimo kredito gavėjui sukaks senatvės pensijos amžius, todėl labai tikėtina, kad sumažės jo pajamos.“

Lietuvos banko atstovas pažymėjo: „Nuostatuose yra įtvirtinti tik bendrieji minimalūs reikalavimai vartojimo kredito gavėjų kreditingumo vertinimo procesui, tačiau kiekvienas vartojimo kredito davėjas detalizuoja kreditingumo vertinimo tvarką (taisykles), kurias taiko savo veikloje (VKĮ 8 straipsnio 4 dalis, Nuostatų 5 punktas), žvelgdamas tiek iš kredito rizikos valdymo perspektyvos, tiek vykdydamas VKĮ numatytą pareigą įvertinti, ar vartojimo kredito gavėjas bus pajėgus vykdyti finansinius įsipareigojimus visą vartojimo kredito sutarties galiojimo laikotarpį.“

Lietuvos banko rašte Tarnybai atkreipiamas dėmesys į teismo sprendimą², kuriame, interpretuojant VKĮ 8 straipsnio 4 dalies nuostatas, daroma išvada, kad „jos suponuoja pareigą atsižvelgti į visus veiksnius, kurie gali būti reikšmingi vertinant vartojimo kredito gavėjo pajėgumą įvykdyti iš siekiamo gauti kredito kylančius įsipareigojimus. Teismas pabrėžė, kad vartojimo kredito gavėjo pajėgumas įvykdyti prisiimamą įsipareigojimą turi būti vertinamas visapusiškai, tinkamai individualizuojant atskirus atvejus.“

Lietuvos banko rašte Tarnybai paaiškinama, kad „konkrečią kreditingumo vertinimo tvarką (taisykles), kurią taiko savo veikloje nustato kiekvienas vartojimo kredito davėjas, atsižvelgdamas į savo veiklos specifiką (teikiamus kreditavimo produktus, jų pobūdį ir pan.), taip pat kredito rizikos apetitą.“

Lietuvos banko atstovas galiausiai konstatavo: „finansų rinką reglamentuojantys teisės aktai nenustato maksimalaus amžiaus ribojimų vartojimo kredito santykiams sukurti, bet visais atvejais įpareigoja vartojimo kredito davėjus lėšas skolinti atsakingai ir tinkamai vertinti bei valdyti riziką. Pažymėtina, kad vartojimo kredito davėjas yra saistomas teisinės pareigos teikti vartojimo kreditus tik atlikęs vartojimo kredito gavėjo kreditingumo vertinimą ir įsitikinęs, kad vartojimo kredito gavėjas gebės įvykdyti finansinius įsipareigojimus visą sutarties galiojimo terminą iš vartojimo kredito gavėjo pajamų srautų, o ne iš kitų šaltinių, kaip kad priverstinio išieškojimo iš skolininko turto, kitų užtikrinimo priemonių, iš įpėdinių turto ir pan.“

² Lietuvos Vyriausiojo Administracinio Teismo 2016 m. gegužės 27 d. sprendimas, priimtas administracinėje byloje Nr. I-5-261/2016.

2. Banko klientų patirties specialistė 2024 m. rugpjūčio 19 d. raštu Nr. 2024 I 19.69-L66-46 informavo, kad „Pareiškėja yra Banko klientė nuo 2003 m. Klientei buvo išduotos šios mokėjimo kortelės ir suteikti kredito limitai: 2003 02 24 išduotos Mastercard ir Visa klasikinės kortelės; 2003 07 04 išduota Mastercard Auksinė kortelė; 2007 04 26 suteiktas 10000 LTL kredito limitas (galiojo iki 2014 07 31); 2014 07 29 suteikti nauji 289.62 Eur ir 2896.20 Eur kredito limitai (galiojo iki 2015 07 31); 2015 07 17 išduota VISA Auksinė kortelė ir 2015 07 24 suteiktas 3000 Eur limitas bei 300 Eur limitas debetinei mokėjimo kortelei (limitai galiojo iki 2018 07 31); 2018 07 18 išduota nauja Visa Auksinė kortelė ir 2018 07 24 suteiktas 600 Eur kredito limitas (galiojo 3 metus iki 2021 06 30). 2021 06 14 Pareiškėja kreipėsi dėl kredito limito pratęsimo ir buvo pratęstas 600 Eur kredito limitas (galiojo iki 2024 06 30); 2023 09 01 Visa Auksinė kortelė buvo pakeista į Luminor Black kortelę ir liko galiojantis 600 Eur kredito limitas iki 2024 06 30.“

Banko atstovė informavo, kad šiuo metu Pareiškėjos turima kreditinė mokėjimo kortelė Luminor Black galioja iki 2028 m. rugsėjo 30 d. ir su šia mokėjimo kortele susietas 600 Eur kredito limitas galiojo iki 2024 m. birželio 30 d.; „2024 06 19 gauta paraiška dėl kredito limito pratęsimo, prašymas buvo atmestas, priimtas neigiamas sprendimas dėl kredito suteikimo. Luminor Black kortelė liko galioti be kredito limitu.“

Banko atstovė, paaiškindama atsisakymo suteikti Pareiškėjai su kreditine kortele susietą kredito limitą, akcentavo: „Banko Kreditavimo rizikos politikoje yra numatytas maksimalus 75 metų amžius kredito grąžinimo datai, tačiau taip pat yra numatyta, kad klientui viršijant nurodytą amžių, Bankas svarsto kredito limitų suteikimą/pratęsimą vertindamas ir kitus vertinamus kriterijus, tokius kaip kliento pajamos, kreditingumas ir kt. Tokiu atveju kliento prašymas perduodamas įvertinimui aukštesniam sprendimų priėmimo lygiui. Nagrinėjamoju atveju Banko kredito vertinimo procesas nebuvo tinkamai vykdomas dėl darbuotojos klaidos ir Pareiškėjos prašymas nebuvo perduotas svarstymui aukštesniam lygiui bei atmestas remiantis amžiaus kriterijumi, kadangi kredito limitu sutartis yra pasirašoma 3 metams ir Pareiškėjos amžius termino pabaigoje viršys 75 m. Identifikavus šią situaciją, buvo susisiekiama su Pareiškėja dėl pakartotinio įvertinimo atsižvelgiant į visus vertinamus kriterijus, tačiau Pareiškėja atsisakė šios galimybės.“

Banko atstovė Tarnybos prašymu pateikė informaciją apie kreditinių kortelių, su kuriomis susietas atitinkamas kredito limitas, amžių: „šiuo metu turime 8 klientus, kurių amžius yra virš 75 m. ir kurie turi kreditinę mokėjimo kortelę su kredito limitu. Iš viso kredito limitu banke naudojami 8981 klientai.“

Banko rašte paaiškinama, kad Bankas, kaip kredito davėjas, vykdydamas savo veiklą vadovaujasi prievolėmis, įtvirtintomis VKĮ bei Nuostatuose, bei, „kaip atsakingas vartojimo kredito davėjas, Bankas vertina tiek faktinę, tiek ir ateityje galimą klientų finansinę padėtį.“ Banko atstovė paaiškino, kad Bankas taip pat vadovaujasi „lokaliais teisės aktais – Kreditavimo rizikos politika, Privačių asmenų kreditavimo standartu ir Kreditavimo rizikos parametrų procedūra“, o „Banko tikslas yra nustatyti kredito rizikos valdymo, vertinimo ir kontrolės principus visoje Luminor įmonių grupėje.“ Pasak Banko atstovės, „Kreditavimo rizikos politikoje aprašyta bendra kredito rizikos valdymo sistema turinti užtikrinti atsakingą skolinimo veiklą bei tinkamą ir visapusišką kiekvieno kliento kreditingumo įvertinimą, įskaitant ir susijusias kredito rizikas, įsitikinant, kad ji atitinka Banko apibrėžtas apetito ribas. Bendras rizikos apetitas mokumo rizikai yra mažas. Kreditavimo rizikos politika privatiems asmenims apima 30 vertinamų kriterijų, amžius yra vienas iš jų ir tai nėra vienintelis kriterijus, lemiantis kredito limito suteikimą. Standartinis vertinamo kliento amžius, kuris kreipiasi dėl kreditavimo produktų, yra nuo 21 metų (kredito išdavimo metu) iki 65 metų (kredito pabaigos datai). Minimalus amžius yra 18 metų (kredito išdavimo metu), o numatytas maksimalus amžius – 75 metai (kredito grąžinimo datai). Papildomos rizikos mažinimo priemonės yra numatytos ir taikomos klientų segmentui nuo 18 iki 21 metų ir vyresniems nei 65 metų. Įsivestas amžiaus kriterijus padeda įsivertinti objektyviais duomenimis pagrįstą pajamų sumažėjimą (pavyzdžiui, klientui pasiekus pensinį amžių, daugeliu atveju sumažėja ir kliento bendrosios pajamos).“

Banko rašte Tarnybai pažymima: „Bankas svarsto kredito limitų suteikimą/pratęsimą ir asmenims, kuriems termino pabaigoje sukaks arba jau sukako 75 metai. Bankas kiekvieną atvejį vertina individualiai, kompleksiškai pasitelkiant 30 vertinamų kriterijų, kad būtų galima objektyviai įvertinti kliento finansines galimybes bei pragyvenimui liekančią pajamų sumą. Kaip minėta aukščiau, nagrinėjamoju atveju Banko kredito vertinimo procesas nebuvo tinkamai vykdomas dėl darbuotojos klaidos ir Pareiškėjos prašymas nebuvo perduotas svarstymui aukštesniam lygiui bei atmestas remiantis amžiaus kriterijumi, kadangi kredito limito sutartis yra pasirašoma 3 metams ir Pareiškėjos amžius termino pabaigoje viršys 75 m. Įvertinus šią situaciją, Bankas peržiūrės procesą ir spręs dėl proceso atitinkamo koregavimo siekiant, kad tokių klaidų būtų išvengta ateityje.“

Banko atstovė, paaiškindama turimos kreditinės kortelės be suteikto kredito limitu naudą, informavo, kad „Luminor Black“ kortelės be kredito limitu išduodamos ir vyresnio amžiaus klientams, o „kortelės turėtojas gali naudotis šiais kortelės privalumais: su kortele suteikiamais

pirkinių, kelionių bei kaulų lūžių/įskilimų draudimais. Kortelė veikia taip pat tiek su kredito limitu, tiek be, todėl tiks keliaujant, kai prireikia nuomotis automobilį ar užsisakyti kelto bilietus.“

2. Banko atstovė Tarnybos prašymu 2024 m. rugpjūčio 28 d. elektroniniu laišku patikslino, kad Bankas savo vidaus taisyklėse minėtą amžiaus ribą nustatė kaip vieną iš kriterijų, į kurį atsižvelgiama vertinant kredito gavėjų kreditingumą, ir informavo apie kitus kriterijus, kuriais remiantis vertinamas kredito gavėjo kreditingumas, tai yra: „išsilavinimas, šeimyninė padėtis, išlaikytinių skaičius šeimoje, pajamos, verslo sektorius, darbo stažas, finansiniai įsipareigojimai, įsiskolinimai, kredito gavėjo kredito istorija, maksimalus vidutinės įmokos dydžio ir pajamų santykis (DTI), paskolos laikotarpis, rizikos laipsnis, turimų nedraustų kreditų suma ir kiti veiksniai bei aplinkybės priklausančios nuo kredito gavėjo profilio.“

3. Banko atstovė Tarnybos prašymu 2024 m. spalio 3 d. pateikė vidiniam naudojimui skirtą Banko patvirtintą Kreditavimo rizikos politiką (toliau – ir Politika) ir informavo: „Dėl klientų, kurie viršija Kreditavimo rizikos politikoje nustatytas amžiaus ribas ir nori gauti banko kreditavimo produktus vertinimo patiksliname, kad Bankas kiekvieną klientą vertina individualiai. Tokie klientai patenka į didesnę rizikos grupę dėl galimo pajamų sumažėjimo (pavyzdžiui, klientui pasiekus pensinį amžių, daugeliu atveju sumažėja ir kliento bendrosios pajamos). Įsivestas amžiaus kriterijus padeda įsivertinti objektyviais duomenimis pagrįstą pajamų sumažėjimą bei tinkamai įvertinti kliento kreditingumą ir laikytis atsakingojo skolinimo principo (Nuostatų 5 punktą). Tokiais atvejais yra atliekamas kompleksinis kliento vertinimas, kurio metu yra vertinami ir kiti kriterijai“ (aprašyti 2024 m. rugpjūčio 28 d. elektroniniame laiške). Banko atstovė nurodė Politikos 7 skirsnio 3 skyriaus nuostatas, kuriomis apibrėžtos kredito gavėjų amžiaus ribos.

4. Banko atstovė Tarnybos prašymu 2024 m. spalio 7 d. pateikė vidiniam naudojimui skirtą Banko Privačių asmenų kredito standartą (patvirtintas vyriausiojo rizikos pareigūno 2024 m. liepos 3 d.). Banko atstovė 2024 m. spalio 7 d. elektroniniu laišku Tarnybos prašymu detalizavo kredito suteikimo galimybes ir kredito gavėjams taikomą individualų vertinimą tais atvejais, kai jie yra pasiekę nustatytą maksimalią amžiaus ribą kreditui gauti: „patiksliname, kad kliento, kuris viršija Kreditavimo rizikos politikoje nustatytas amžiaus ribas ir nori gauti banko kreditavimo produktus, individualus vertinimas aukštesniame sprendimų priėmimo lygyje yra numatytas Privačių asmenų kredito standarto dokumente (Credit Standard for Private Individuals). Šio dokumento 14 skirsnyje numatyta, kad „Jei Kreditas neatitinka Kredito rizikos politikoje nustatytų taisyklių, išankstinę kontrolę turi atlikti Kredito pareigūnai pagal savo individualius įgaliojimus.“

Lygių galimybių kontrolierė

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

5. Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar Bankas, nesudaręs galimybės Pareiškėjai gauti su Banko išduota kreditine kortele siejamo kredito limitu todėl, kad kredito sutarties terminas baigtųsi Pareiškėjai jau sulaukus 75-erių metų amžiaus, nesielgė su ja mažiau palankiai dėl amžiaus ir ar tokiais veiksmais nepažeidė Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkto, nustatančio paslaugų teikėjo pareigą nepaisant *inter alia* amžiaus 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.

6. Dėl šiam tyrimui aktualių teisės aktų, kuriais draudžiamas diskriminavimas

Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos, kurios tikslas saugoti pagrindines žmogaus teises, atitinkančias Žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos garantuojamas teises, III skirsnis reglamentuoja lygybę, o šio skirsnio 20 straipsnyje įtvirtintas lygybės prieš įstatymą principas; 21 straipsnio 1 dalyje yra įtvirtintas diskriminacijos draudimas, 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.

Lietuvos Respublikos Konstitucijoje įtvirtintas pamatinis asmenų lygybės principas. Konstitucijos 29 straipsnyje nustatyta, kad įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys yra lygūs, žmogaus teisių negalima varžyti ir teikti jam privilegijų dėl jo lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu. Aiškindamas Konstitucijos 29 straipsnio nuostatas, Lietuvos Respublikos Konstitucinis Teismas ne kartą yra konstatavęs, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas, kurio turi būti laikomasi ir leidžiant įstatymus, ir juos taikant, ir vykdant teisingumą, įpareigoja vienodus faktus teisiškai vertinti vienodai ir draudžia iš esmės tokius pat faktus savavališkai vertinti skirtingai, kad konstitucinis visų asmenų lygybės principas reiškia žmogaus prigimtine teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti

diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų³. Konstitucinis Teismas yra pažymėjęs ir tai, kad konstitucinis asmenų lygiateisiškumo principas savaime nepaneigia galimybės įstatymu nustatyti nevienodą, diferencijuotą tam tikrų asmenų, priklausančių skirtingoms kategorijoms, teisinį reguliavimą, jeigu tarp šių asmenų yra tokio pobūdžio skirtumų, kurie tokį diferencijuotą reguliavimą daro objektyviai pateisinamą; vertinant, ar pagrįstai yra nustatytas skirtingas reguliavimas, būtina atsižvelgti į konkrečias teises aplinkybes; pirmiausia turi būti įvertinti asmenų ir objektų, kuriems taikomas skirtingas teisinis reguliavimas, teisinės padėties skirtumai⁴.

Konstitucijos 29 straipsnyje įtvirtintos nuostatos yra perkeltos į Lygių galimybių įstatymą, kurio paskirtis užtikrinti, kad būtų įgyvendintos Konstitucijos 29 straipsnio nuostatos, įtvirtinančios asmenų lygybę ir draudimą varžyti žmogaus teises ir teikti jam privilegijas lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu (1 straipsnis 1 dalis).

Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punktu nustatyta, kad prekių pardavėjai, gamintojai ar paslaugų teikėjai, nepaisant lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos, įpareigojami visiems vartotojams sudaryti vienodas sąlygas gauti tokius pačius gaminius, prekes ir paslaugas, įskaitant aprūpinimą būstu, bei taikyti vienodas apmokėjimo sąlygas ir garantijas už tokius pačius ir vienodos vertės gaminius, prekes ir paslaugas, o šios pareigos nevykdymas yra laikomas Lygių galimybių įstatymo pažeidimu (Lygių galimybių įstatymo 10 straipsnis).

Paslaugos sąvoka įtvirtinta Lietuvos Respublikos paslaugų įstatymo 2 straipsnio 10 dalyje ir apibrėžiama kaip bet kokia savarankiška, paprastai už užmokestį atliekama ūkinė komercinė veikla, kurios nereglamentuoja nuostatos dėl prekių, kapitalo ar asmenų judėjimo laisvės, kaip nurodyta Europos Bendrijos steigimo sutarties 50 straipsnyje. Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (suvestinė redakcija) 3 skyriaus „Paslaugos“ 57 straipsnyje (EB sutarties ex 50 straipsnis) nustatyta, kad „pagal Sutarties „paslaugos“ – tai tokios paslaugos, kurios paprastai yra teikiamos už užmokestį ir kurių nereglamentuoja nuostatos dėl prekių, kapitalo ir asmenų judėjimo laisvės. „Paslaugos“ sudaro: a) pramoninio pobūdžio veikla; b) komercinio pobūdžio veikla; c) amatininkų veikla; d) laisvųjų profesijų veikla.“ Banko paslaugų teikimas priskiriamas Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnyje reglamentuojamai lygių galimybių įgyvendinimo vartotojų teisių apsaugoje sričiai.

³ Be kitų, Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d., 2024 m. kovo 7 d. nutarimai.

⁴ Be kitų, Konstitucinio Teismo 2017 m. gruodžio 1 d., 2023 m. spalio 4 d. nutarimai.

7. Dėl lygių galimybių užtikrinimo ir diskriminacijos sampratos

Diskriminacijos samprata kildinama iš lygių galimybių principo, įtvirtinto tiek nacionaliniuose, tiek tarptautiniuose teisės aktuose. Įvairiais teisės aktais yra reglamentuota, kad draudžiamas nevienodas elgesys dėl tam tikro žmogaus įgimto ar įgyto požymio, priskirtinos savybės (amžiaus, lyties, lytinės orientacijos, religijos, socialinės padėties ir kt.), todėl diskriminacija plačiąja prasme suvokiama kaip skirtumų darymas, susijęs su asmeniui būdingu tam tikru jį identifikuojančiu požymiu. Dėl šios priežasties asmeniui ar vienodais požymiais pasižyminčiai grupei asmenų gali būti sukuriamos prievolės, nepatogumai, sumažinamos arba apskritai atimamos galimybės realizuoti savo teises, kurie nėra taikomi kitiems visuomenės nariams, pasižymintiems kitais asmens tapatybės požymiais. Taigi diskriminacija pati savaime yra elgesys, dėl kurio asmeniui būtent dėl tam tikro tą asmenį identifikuojančio požymio ar priskirtinos savybės yra sukuriamos neigiamos pasekmės, apribojamos galimybės vienodomis sąlygomis dalyvauti visuomeniniame gyvenime ir naudotis savo teisėmis, kai panašiomis aplinkybėmis kitokiais požymiais pasižyminčiam asmeniui šis mažiau palankus elgesys nėra taikomas.

Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 1 dalyje diskriminacija įvardijama kaip tiesioginė ir netiesioginė diskriminacija, priekabiavimas, nurodymas diskriminuoti lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu. Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalyje tiesioginė diskriminacija apibrėžiama kaip 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.

Pagal Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalyje įtvirtintą tiesioginės diskriminacijos apibrėžtį, šiuo konkrečiu atveju tiriant galimos diskriminacijos fakto buvimą ar nebuvimą, 73-ejų metų Pareiškėja (skunde nurodyti Pareiškėjos gimimo metai yra 1951-ieji), kuri kreipimosi į Banką metu nebuvo sulaukusi 75-erių metų, bet kreditinės kortelės su kredito limitu sutarties galiojimo pabaigos metu būtų sulaukusi 75-erių metų, ir būtent Pareiškėjos numatomas 75-erių metų amžius lėmė Banko atsisakymą suteikti kreditinės kortelės kredito limitą, yra lyginama su jaunesnio nei 75-eri metai amžiaus asmenimis, ir vertinama, ar panašiomis aplinkybėmis Pareiškėjai dėl amžiaus buvo taikomos mažiau palankios sąlygos Banke įgyti su jos turima kreditine kortele siejamą kredito limitą.

8. Dėl šiam tyrimui aktualių teisės aktų, kuriais reglamentuojamas kredito bankuose suteikimas

8.1. Pažymėtina, kad tiek Bankas, tiek Lietuvos bankas nurodė VKĮ kaip pagrindinį teisės aktą, kuriuo reglamentuojami kreditinių kortelių gavėjams suteikiami su kreditine kortele susieti kredito limitai, kreditų suteikimo sąlygos, reikalavimai. VKĮ 1 straipsnyje yra reglamentuojama šio įstatymo paskirtis, tai yra „nustatyti vartojimo kreditų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, vartojimo kredito davėjų, vartojimo kredito tarpininkų ir tarpusavio skolinimo platformos operatoriaus pareigas bei atsakomybę teikiant vartojimo kreditus ir tikrinant vartojimo kredito gavėjų kreditingumą, vartojimo kredito gavėjų teisę grąžinti vartojimo kreditą anksčiau nustatyto termino ir vartojimo kredito davėjų ir paskolos davėjų teisę į kompensaciją išankstinio vartojimo kredito grąžinimo atvejais“; 2 straipsnio 22 punkte įtvirtinta vartojimo kredito sutarties sąvoka: „sutartis, pagal kurią vartojimo kredito davėjas arba paskolos davėjas suteikia arba įsipareigoja suteikti vartojimo kredito gavėjui vartojimo kreditą atidėto mokėjimo, paskolos forma arba kitu panašiu finansiniu būdu, išskyrus sutartis dėl nuolatinio tos pačios rūšies paslaugų teikimo ar tos pačios rūšies prekių tiekimo, kai vartojimo kredito gavėjas už teikiamas paslaugas ar teikiamas prekes moka dalimis jų teikimo ar tiekimo metu.“ VKĮ 8 straipsnio „Pareiga įvertinti vartojimo kredito gavėjo kreditingumą“ 1 dalyje yra įtvirtinta viena iš esminių vartojimo kredito davėjo pareigų įvertinti vartojimo kredito gavėjo kreditingumą: „Prieš vartojimo kredito sutarties sudarymą vartojimo kredito davėjas, vadovaudamasis atsakingojo skolinimo principu, privalo įvertinti vartojimo kredito gavėjo kreditingumą, remdamasis pakankama informacija, gauta iš vartojimo kredito gavėjo, ir atlikęs patikrinimą kreditingumui vertinti naudojamuose registruose ir informacinėse sistemose arba pagrįsdamas vartojimo kredito gavėjo pateiktą informaciją kitais įrodymais; kreditingumo vertinimo tikslas – įvertinti vartojimo kredito gavėjo galimybes prisiimti konkretų finansinį įsipareigojimą, kurį kartu su jau turimais finansiniais įsipareigojimais vartojimo kredito gavėjas būtų pajėgus įvykdyti“ (VKĮ 8 straipsnio 4 dalies 1 punktą); „vartojimo kredito davėjas privalo įvertinti visus objektyviai numanomus reikšmingus veiksnius, atsižvelgdamas į vartojimo kredito gavėjo pateiktą, iš kreditingumui vertinti naudojamų registru ir informacinių sistemų gautą informaciją ir kitą vartojimo kredito davėjui prieinamą informaciją, galinčius turėti įtakos vartojimo kredito gavėjo kreditingumui, ypač tokius kaip tvarios vartojimo kredito gavėjo pajamos, jo kredito istorija, pajamų kitimo potencialas“ (VKĮ 8 straipsnio 4 dalies 2 punktą); „vartojimo kredito gavėjo kreditingumo vertinimas, remiantis tuo metu turima informacija, turi

būti pagrįstas prielaida, kad vartojimo kredito gavėjas galės vykdyti prisiimtus finansinius įsipareigojimus visą vartojimo kredito sutarties laikotarpį“ (VKĮ 8 straipsnio 4 dalies 4 punktas).

Atkreiptinas dėmesys, kad VKĮ 11¹ straipsnio 1 dalyje įtvirtinta tik minimali vartojimo kredito gavėjo amžiaus riba, tai yra vartojimo kredito sutartis negali būti sudaroma su jaunesniu kaip 18 metų asmeniu. VKĮ nėra nustatyta maksimali kredito gavėjo amžiaus riba, kurią pasiekusiems asmenims būtų ribojamos galimybės gauti vartojimo kreditą ar atitinkamą turimos kreditinės kortelės kreditą.

8. 2. Nuostatų, kuriuose detalizuojamops VKĮ nuostatos, paskirtis – „skatinti atsakingą vartojimo kredito davėjų skolinimo ir tarpusavio skolinimo platformos operatorių vykdomos veiklos praktiką, detalizuoti vartojimo kredito gavėjų kreditingumo vertinimo reikalavimus, įtvirtinti pagrindines nuostatas, kriterijus ir reikalavimus, kuriais vartojimo kredito davėjai ir tarpusavio skolinimo platformos operatoriai turi vadovautis tvirtindami Kreditingumo vertinimo ir atsakingojo skolinimo taisykles ir vertindami vartojimo kredito gavėjų kreditingumą“ (1 punktas); „Nuostatuose nustatyti reikalavimai taikomi vartojimo kredito davėjams ir tarpusavio skolinimo platformos operatoriams, veikiantiems pagal Lietuvos Respublikos vartojimo kredito įstatymą“ (2 punktas). Nuostatų II skyriuje reglamentuojami atsakingo skolinimo reikalavimai, vienas iš kurių yra „įvertinti vartojimo kredito gavėjo galimybes prisiimti konkretų finansinį įsipareigojimą, kurį kartu su jau turimais finansiniais įsipareigojimais vartojimo kredito gavėjas būtų pajėgus įvykdyti“ (7.2 papunktis). Nuostatų 7.4 papunktyje nustatyta, kad „skolinimas grindžiamas (atsižvelgiama į istorinius duomenis, ekonomikos cikliškumą) visų vartojimo kredito gavėjo įsipareigojimų pagal vartojimo kredito ir kitas sutartis su finansų įstaigomis vidutinės įmokos dydžio ir pajamų santykio ribojimu“; 7.5 papunktyje įtvirtinta, kad „vartojimo kredito gavėjo kreditingumo vertinimas, remiantis tuo metu turima informacija, turi būti pagrįstas prielaida, kad vartojimo kredito gavėjas galės vykdyti prisiimtus finansinius įsipareigojimus visą vartojimo kredito sutarties laikotarpį“. Nuostatuose įtvirtintas draudimas suteikti vartojimo kreditą tiems asmenims, kurių kreditingumo vertinimo rezultatai neigiami: „jeigu vertinant vartojimo kredito gavėjo kreditingumą nustatoma, kad remiantis tuo metu turima informacija vartojimo kredito gavėjas nepajėgus vykdyti finansinių įsipareigojimų visą vartojimo kredito sutarties galiojimo laikotarpį, vartojimo kreditas vartojimo kredito gavėjui negali būti suteiktas“ (7.6 papunktis).

Nuostatų 17–18 punktuose detalizuojama kredito gavėjo kreditingumo vertinimas, vertintina informacija ir aplinkybės. Vartojimo kredito davėjas, atlikdamas vartojimo kredito gavėjo kreditingumo vertinimą, privalo surinkti ir įvertinti informaciją apie „vartojimo kredito gavėjo

pajamas (vartojimo kredito gavėjo pajamų šaltinius, jų įvairovę, tvarumą, galimą kaitą ateityje ir pan.) (17.1 papunktis), „vartojimo kredito gavėjo nurodytų arba vartojimo kredito davėjui ar tarpusavio skolinimo platformos operatoriui žinomų aplinkybių įtaką vartojimo kredito gavėjo ekonominei ir finansinei padėčiai bei vartojimo kredito gavėjo galimybes tinkamai vykdyti finansinius įsipareigojimus“ (17.4 papunktis), „kitas reikšmingas aplinkybes, susijusias su vartojimo kredito gavėjo finansine padėtimi ir (arba) galimybėmis tinkamai vykdyti finansinius įsipareigojimus“ (17.5 papunktis). Nuostatais taip pat įtvirtinta vartojimo kredito davėjo pareiga vertinti ne tik esamas, tačiau ir būsimas vartojimo kredito gavėjo pajamas (18 punktas).

Nuostatų 19 punkte yra įtvirtintas galimas konservatyvesnis kredito gavėjų vertinimas: „vartojimo kredito gavėjai, kurių pajamos gali gerokai kisti (pvz., dividendų, pajų pajamos, nekilnojamojo turto pajamos, pajamos iš investicinės veiklos arba nekilnojamojo turto pardavimo pajamos ir pan.), kurie dirba sezoninius darbus, gauna nereguliaras pajamas arba dėl kurių pajamų tvarumo abejojama, vertinami konservatyviau, jiems teikiamiems vartojimo kreditams nustatomas griežtesnis nei Nuostatų 9 punkte įtvirtintas vidutinės įmokos dydžio ir pajamų santykio dydis.“

Atkreiptinas dėmesys, kad Nuostatuose nėra įtvirtinta maksimali amžiaus riba, kurios sulaukusiems asmenims yra ribojamos galimybės gauti vartojimo kreditą ar atitinkamą turimos kreditinės kortelės kreditą.

8.3. Lietuvos Banko svetainėje skelbiamose Gairėse nurodyta, jog jų tikslas „paaiškinti vartojimo kredito teikimo veiklai keliamų teisės aktų reikalavimų taikymą ir padėti vartojimo kredito davėjams bei tarpusavio skolinimo platformos operatoriams tinkamai laikytis šių reikalavimų, informuoti vartojimo kredito davėjus ir tarpusavio skolinimo platformos operatorius apie vartojimo kredito teikimo veiklos praktiką, kuri, Lietuvos banko nuomone, nelaikytina atsakinguoju skolinimu. Taip pat siekiama apsaugoti vartojimo kredito gavėjus, kad vartojimo kredito davėjai ir tarpusavio skolinimo platformos operatoriai, teikdami vartotojams vartojimo kreditus, visų pirma tinkamai įvertintų vartojimo kredito gavėjų kreditingumą ir vykdytų kitas jiems teisės aktuose nustatytas pareigas.“ Gairėse, be kita ko, pateikiami VKĮ atitinkamų nuostatų taikymo komentarai, gerosios praktikos pavyzdžiai.

Gairių III skirsnyje aprašomas vartojimo kredito gavėjo kreditingumo vertinimas, paaiškinamos VKĮ nuostatos, reglamentuojančios atsakingo skolinimo principus.

Gairių 17.27.4 papunktyje nurodyta, kad vartojimo kredito davėjas, vertindamas vartojimo kredito gavėjo kreditingumą, privalo surinkti ir įvertinti informaciją ir įrodymus apie „vartojimo kredito gavėjo nurodytų arba vartojimo kredito davėjui žinomų aplinkybių įtaką vartojimo kredito

gavėjo ekonominei ir finansinei padėčiai bei vartojimo kredito gavėjo galimybes tinkamai vykdyti finansinius įsipareigojimus, pavyzdžiui: vartojimo kredito davėjas žino, kad vartojimo kredito gavėjas yra sudaręs terminuotą darbo sutartį, kurios terminas baigsis vartojimo kredito sutarties galiojimo laikotarpiu, arba kad vartojimo kredito sutarties galiojimo laikotarpiu vartojimo kredito gavėjui sukaks senatvės pensijos amžiaus ar pan.“

Gairių 17.38 papunktyje nurodyta: „pagal Nuostatų 18 punktą, vartojimo kredito davėjas, vertindamas vartojimo kredito gavėjo pajamas, turi vertinti ir esamas, ir būsimas pajamas. Tai reiškia, kad vartojimo kredito davėjas, vertindamas vartojimo kredito gavėjo pajamas, turi atsižvelgti tiek į faktines šiuo metu gaunamas vartojimo kredito gavėjo pajamas, tiek ir į tikėtinas būsimas pajamas. Vis dėlto svarbu pabrėžti, kad į būsimas vartojimo kredito gavėjo pajamas vartojimo kredito davėjas turėtų atsižvelgti ir jas tinkamai įvertinti tada, kai pajamų sumažėjimas yra pagrįstas objektyviais duomenimis, pavyzdžiui: vartojimo kredito sutarties galiojimo metu vartojimo kredito gavėjui sukaks senatvės pensijos amžius, todėl labai tikėtina, kad sumažės jo pajamos.“

Gairių 17.68 papunktyje pateikiamas tvarių pajamų vertinimas vartojimo kredito suteikimo procese: „atsižvelgdamas į vartojimo kredito gavėjui pragyvenimui liekančias pajamas, Lietuvos banko nuomone, be kita ko, vartojimo kredito davėjas, individualiai vertindamas kiekvieną atvejį, turėtų kompleksiskai įvertinti šių aplinkybių visumą“: „gaunamų pajamų rūšį (gaunama tik pašalpa, šalpa, pensija ar kitokio pobūdžio valstybės išmoka ir pan.). Jei vartojimo kredito gavėjas gauna tik tam tikros rūšies valstybės ar kitokias socialines išmokas, tai gali signalizuoti, kad asmuo yra finansiškai ir (arba) socialiai pažeidžiamas“ (17.68.1 papunktis); „vartojimo kredito panaudojimo tikslą“ (17.68.2 papunktis); „vartojimo kredito gavėjo gyvenamąją vietovę“ (17.68.3 papunktis); „namų ūkio narių skaičių, nesvarbu, ar vartojimo kredito gavėjas skolinasi asmeniniams poreikiams, ar šeimos, namų ūkio reikmėms“ (17.68.4 papunktis); „vidutinę vartojimo kredito davėjo suteikiamų kreditų trukmę“ (17.68.5 papunktis).

Pastebėtina, kad Gairėse nėra nustatyta maksimali vartojimo kredito gavėjo amžiaus riba, tačiau senatvės pensijos gavimo faktas pateikiamas kaip vienas iš svarbių objektyvių indikatorių apie potencialaus kredito gavėjo finansinės, ekonominės padėties pokyčius, kuris turėtų būti vertinamas kartu su kitais kreditingumo vertinimo kriterijais.

8.4. Banko pateiktos Kreditavimo rizikos politikos (viešai neskelbiamas vidinis teisės aktas, patvirtintas Banko priežiūros tarybos 2023 m. lapkričio 21 d., tekstas surašytas ir patvirtintas anglų kalba) 7 skirsnyje „Privačių asmenų kredito rizikos politika“ numatytos gairės, taisyklės ir

matavimai, kurie konkrečiai taikomi privačiam finansavimui privatiems asmenims, taip pat nustatomi priimtini klientų profiliai ir apibrėžiami kredito kokybės tikslai. Politikos 3 skyriaus „Kliento amžius“ 113 punkte nustatyta, kad standartinis kliento amžius kreditams gauti yra nuo 21-erių metų (kredito suteikimo metu) iki 65-erių metų (kredito suteikimo terminui); minimalus amžius yra 18 metų (kredito suteikimo metu), o maksimalus amžius – 75 metai (kredito suteikimo terminui); papildomos rizikos mažinimo priemonės rengiamos ir taikomos klientų segmentui nuo 18 ir 21 metų ir vyresniems nei 65 metų klientams.

8.6. Banko pateikto Privačių asmenų kredito standarto (viešai neskelbiamas vidinis teisės aktas, tekstas surašytas ir patvirtintas anglų kalba) 14 skyriaus „Kreditai, kuriems netaikomos kredito rizikos politikos taisyklės“ 70 punkte nustatyta: „Jei kreditas neatitinka Kredito rizikos politikoje nustatytų taisyklių, išankstinę kontrolę turi atlikti Kredito pareigūnai pagal jų individualius Kredito įgaliojimus.“

Pažymėtina, kad Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 9 dalies 1 punktu yra nustatytas išimtinis atvejis, kuomet tiesioginė diskriminacija dėl amžiaus gali būti pateisinama, tai yra, kai apribojimai dėl amžiaus yra nustatyti įstatymu, kai tai pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis.

9. Skundo tyrimo metu nustatyta:

9.1. Pareiškėja 2024 m. birželio 10 d. kreipėsi į Banką dėl kredito suteikimo jos turimai kreditinei mokėjimo kortelei, tačiau Bankas, pasak Pareiškėjos, 2024 m. birželio 19 d. prašymą atmetė, nurodęs, kad Pareiškėjos „finansinė situacija neatitinka <...> kreditų suteikimo sąlygų“. Pareiškėja dėl atsisakymo suteikti kreditinės kortelės limitą kreipėsi į Banką, iš kurio 2024 m. liepos 10 d. gavo šio turinio atsakymą: „Kredito limitas sutartis pasirašoma 3 metų laikotarpiui. Tai reiškia, kad sutarties pabaigoje jūsų amžius viršys 75 metus. Dėl to, kredito limitas negali būti suteiktas. Priimdami neigiamą sprendimą neturime tikslo jus diskriminuoti. Visos paskolos, įskaitant ir kredito limitą, turi tam tikras išdavimo tvarkas. Paskolų suteikimo procesas yra apibrėžtas daugeliu sąlygų, o viena iš jų yra kliento amžius.“ (Banko atsakymo kopija nebuvo pateikta, buvo cituojamas tekstas).

Banko atstovė 2024 m. rugpjūčio 19 d. rašte patvirtino, kad „Pareiškėjos šiuo metu turima kreditinė mokėjimo kortelė Luminor Black galioja iki 2028 09 30. Su šia mokėjimo kortele susietas 600 Eur kredito limitas galiojo iki 2024 06 30. 2024 06 19 gauta paraiška dėl kredito limito pratęsimo, prašymas buvo atmestas, priimtas neigiamas sprendimas dėl kredito suteikimo. Luminor Black kortelė liko galioti be kredito limitu.“

Bankas, paaiškindamas Tarnybai atsisakymo suteikti Pareiškėjai Luminor Black mokėjimo kortelės kredito limitą, 2024 m. rugpjūčio 19 d. rašte paaiškino, kad „nagrinėjamoju atveju Banko kredito vertinimo procesas nebuvo tinkamai vykdomas dėl darbuotojos klaidos ir Pareiškėjos prašymas nebuvo perduotas svarstymui aukštesniam lygiui bei atmestas remiantis amžiaus kriterijumi, kadangi kredito limitas sutartis yra pasirašoma 3 metams ir Pareiškėjos amžius termino pabaigoje viršys 75 m.“

Pagal Banko pateiktą informaciją spėjama, kad Pareiškėja daugelį metų yra Banko klientė, Pareiškėjai buvo suteikti kredito limitai nuo 2007 m. iki 2015 m., nuo 2015 m. liepos 24 d. Pareiškėjai buvo suteiktas 300 eurų kreditinės kortelės kredito limitas, kuris vėliau, tai yra išdavus naują kreditinę kortelę, 2018 m. liepos 18 d. buvo padidintas iki 600 eurų ir tokio dydžio kredito limitas mokėjimo kreditinei kortelei buvo suteiktas iki 2024 m. birželio 30 d. Taigi darytina išvada, kad Pareiškėjai esant pensinio amžiaus, buvo suteiktas kreditinės mokėjimo kortelės 600 eurų kredito limitas ir toks jo dydis buvo nustatytas iki 2024 m. birželio 30 d.

Pagal skundo tyrimo metu gautus Banko atstovės paaiškinimus, įvertinus Banko taikomos Politikos 113 punkto nuostatas, sužinota, kad pagrindinė priežastis, dėl kurios Pareiškėjai jos prašymu nebuvo pratęstas galiojančios Luminor Black kreditinės kortelės kredito limitas, yra ta, kad pasibaigus kredito suteikimo terminui Pareiškėja bus perkopusi 75-erių metų amžiaus ribą. Taigi, kaip matyti iš Banko atstovės paaiškinimų, Banko darbuotojai, vertindami Pareiškėjos situaciją, galimai rėmėsi Banko Politikoje įtvirtinta kredito gavėjo maksimalia 75-erių metų amžiaus riba: „standartinis vertinamo kliento amžius, kuris kreipiasi dėl kreditavimo produktų, yra nuo 21 metų (kredito išdavimo metu) iki 65 metų (kredito pabaigos datai). Minimalus amžius yra 18 metų (kredito išdavimo metu), o numatytas maksimalus amžius – 75 metai (kredito grąžinimo datai). Papildomos rizikos mažinimo priemonės yra numatytos ir taikomos klientų segmentui nuo 18 iki 21 metų ir vyresniems nei 65 metų.“

Šiame kontekste pažymėtina, kad, kaip nustatyta skundo tyrimo metu, minėtos amžiaus ribos yra patvirtintos ir taikomos remiantis Kreditavimo rizikos politika, kurioje numatytas specialus skyrius, reglamentuojantis kliento, kuriam gali būti suteikiamas kreditas, amžių, tai yra šio dokumento 113 punkte nustatyta, kad „standartinis kliento amžius kreditams gauti yra nuo 21-erių metų (kredito suteikimo metu) iki 65-erių metų (kredito suteikimo terminui); minimalus amžius yra 18 metų (kredito suteikimo metu), o maksimalus amžius – 75 metai (kredito suteikimo terminui); papildomos rizikos mažinimo priemonės rengiamos ir taikomos klientų segmentui nuo 18 ir 21 metų ir vyresniems nei 65 metų klientams.“

9.2. Konstatuotina, ir tai yra patvirtinta Banko paaiškinimuose, Politikos nuostatomis, kad Bankas savo Politikoje yra įtvirtinęs maksimalią kredito gavėjo 75-erių amžiaus ribą, nepaisant to, kokio dydžio pajamas asmuo gauna, kokie yra šių pajamų gavimo šaltiniai, neatsižvelgiant į tai, ar pajamos laikomos tvariomis kreditui gauti, kokiems tikslams kreditas būtų naudojamas bei kitų aplinkybių. Bankas, be kita ko, nepaaiškino Tarnybai (nors to buvo prašyta lygių galimybių kontrolierės 2024 m. rugpjūčio 7 d. raštu Nr. (24)SN-173)S-393), kokiomis objektyviomis, pateisinamomis priežastimis, motyvais yra grindžiama kredito gavėjo maksimali amžiaus riba. Taip pat svarbu pažymėti, kad galiojantys teisės aktai, tai yra VKĮ, Nuostatai, Lietuvos banko patvirtintos Gairės apskritai nenustato kredito gavėjo maksimalios amžiaus ribos. Savaime suprantama, kad tiek VKĮ, tiek Nuostatų atitinkamos nuostatos įpareigoja kreditų teikėjus atsakingai suteikti vartojimo kreditus ir vertinti ne tik esamas, bet ir būsimas kredito gavėjo pajamas pasibaigus kredito suteikimo sutarčiai. Gairių nuostatomis kredito teikėjams rekomenduojama įvertinti būsimas kredito gavėjo pajamas, jų patikimumą, pavyzdžiui, įvertinti, kad pasibaigus kredito sutarties terminui, kredito gavėjas sulauks pensinio amžiaus ir galimai turės mažesnes pajamas (Gairių 17.27.4 ir 17.38 papunkčiai), tačiau nei Gairės, nei VKĮ, Nuostatai nenustato maksimalios kredito gavėjo amžiaus ribos mokėjimo kreditinės kortelės limitui gauti. Pažymėtina, kad pagal Banko patvirtintos Politikos nuostatas, 75-erių metų kredito gavėjo amžiaus riba nėra siejama su senatvės pensijos mokėjimo pradžia įgijus senatvės pensininko statusą, kas galėtų indikuoti galimą pajamų sumažėjimą ir atsargesnį kredito gavėjo vertinimą sulaukus pensinio amžiaus, tačiau ši amžiaus riba apskritai yra nepagrįsta motyvuotais, aiškiais, logiškais argumentais ir todėl apskritai vertintina kaip ribojanti potencialių 75-erius metus sulaukusių asmenų galimybes įgyti mokėjimo kredito kortelės kreditą, net jiems gaunant tvarias pajamas ir pakankamai didelę senatvės pensiją.

9.3. Skundo tyrimo metu, remiantis Banko atstovės paaiškinimu sužinota, kad Bankas praktikoje taiko individualų kredito gavėjų, kuriems kredito sutarties pabaigos laikotarpiu bus suėję 75-eri metai, vertinimą ir toks vertinimas turėjo būti taikytas ir Pareiškėjai, tačiau dėl Banko darbuotojo klaidos toks vertinimas nebuvo atliktas: „Nagrinėjamoju atveju Banko kredito vertinimo procesas nebuvo tinkamai vykdomas dėl darbuotojos klaidos ir Pareiškėjos prašymas nebuvo perduotas svarstymui aukštesniam lygiui bei atmestas remiantis amžiaus kriterijumi, kadangi kredito limitas sutartis yra pasirašoma 3 metams ir Pareiškėjos amžiaus termino pabaigoje viršys 75 m. Identifikavus šią situaciją, buvo susisiekiama su Pareiškėja dėl pakartotinio įvertinimo atsižvelgiant į visus vertinamus kriterijus <...>.“ Individualaus kredito gavėjų vertinimo

privalomumas yra įtvirtintas Privačių asmenų kredito standarto 14 skyriaus 70 punkte⁵, kuriame nustatyta: „Jei kreditas neatitinka Kredito rizikos politikoje nustatytų taisyklių, išankstinę kontrolę turi atlikti Kredito pareigūnai pagal jų individualius Kredito įgaliojimus.“

Taigi šiuo konkrečiu atveju Pareiškėjai kreipimosi į Banką metu dėl kreditinės kortelės kredito suteikimo nebuvo taikyta individualaus kreditingumo vertinimo procedūra.

9.4. Įvertinus pirmiau nustatytas aplinkybes, konstatuotinas lygių galimybių pažeidimas, kai Pareiškėjai kreipusis dėl kredito suteikimo (siejamo su kreditine mokėjimo kortele) vien jos amžiaus pagrindu Banko atstovas priėmė sprendimą kredito nesuteikti, neįvertinęs Pareiškėjos mokumo galimybių pagal visus kitus kriterijus, be kita ko, ir to, kad Pareiškėja, jos teigimu, gauna stabilias pajamas. Kaip buvo minėta pirmiau, pagal galiojančius teisės aktus vartojimo kredito davėjas privalo įvertinti visus objektyviai numanomus reikšmingus veiksnius, atsižvelgdamas į vartojimo kredito gavėjo pateiktą, iš kreditingumui vertinti naudojamų registru ir informacinių sistemų gautą informaciją ir kitą vartojimo kredito davėjui prieinamą informaciją, galinčius turėti įtakos vartojimo kredito gavėjo kreditingumui. Taigi, Pareiškėjos teisinė padėtis vien tik dėl amžiaus negali būti vertinama kaip objektyviai besiskirianti nuo kitų jaunesnio amžiaus Banko klientų teisinės padėties mokumo aspektu, neįvertinus visų kitų kriterijų (kaip antai, Pareiškėjos realiai gaunamos pajamos, perspektyvos jas gauti ir toliau ir kt.) ir todėl vien Pareiškėjos amžius nėra ta aplinkybė, kuri pateisintų neigiamo sprendimo dėl kredito suteikimo priėmimą, kitais būdais (kitus aspektus vertinant) nesiekiant įsitikinti, jog egzistuoja arba neegzistuoja prielaida, kad vartojimo kredito gavėjas galės vykdyti prisiimtus finansinius įsipareigojimus visą vartojimo kredito sutarties laikotarpį.

Tačiau atsižvelgus į tai, kad Banko atstovė pripažino, jog Banko kredito vertinimo procesas nebuvo tinkamai vykdomas ir šiuo atveju įvyko žmogiškoji klaida, ir Pareiškėjos situacija turėjo būti vertinama auštesniame lygmenyje, atsižvelgiant ir į kitus, nei jos amžius, kriterijus, kurie padėtų nustatyti Pareiškėjos mokumą, ir atsižvelgiant į tai, kad Bankas kreipėsi į Pareiškėją siūlydamas įvertinti jos mokumą, tyrimą nutrauktinas, nutraukus lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus.

10. Kartu vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 17 straipsnio 2 dalies nuostata, suteikiančia teisę lygių galimybių kontrolieriui teikti išvadas ir rekomendacijas bet kokiais su diskriminacija susijusiais klausimais dėl šio įstatymo įgyvendinimo, taip pat atsižvelgdama į tai, kad vartojimo kredito suteikimą reglamentuojančiuose teisės aktuose nėra įtvirtinta maksimali

⁵ Tekstas anglų kalba: „70. If a Credit is not within the rules specified in the Credit Risk Policy, the pre-control must be obtained from Credit Officers in accordance with their individual Credit authorisations.“

amžiaus riba, kurios sulaukusiems asmenims vien tuo pagrindu turi būti ribojamos galimybės gauti vartojimo kreditą ar atitinkamą turimos kreditinės kortelės kreditą, rekomenduoju Bankui tinkamai įvertinti Kreditavimo rizikos politikos 113 punkte nustatytos 75-erių metų ribos pagrįstumą bei teisėtumą ir nesant šią amžiaus ribą pagrindžiančių motyvuotų, objektyvių, logiškų kriterijų, šios amžiaus ribos atsisakyti ir apskritai nenustatyti asmens maksimalios amžiaus ribos vartojimo kredito, taip pat ir kreditinės kortelės kredito limitu paslaugoms gauti.

Atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 14 straipsniu, 16 straipsniu, 17 straipsniu bei 29 straipsnio 3 dalies 4 punktu, 30 straipsnio 2 dalimi,

Lygių galimybių kontrolierė

n u s p r e n d ž i a:

1. Nutraukti Pareiškėjos skundo tyrimą nutraukus lygias galimybes pažeidžiančius veiksmus.
2. Prašyti Luminor Bank AS Lietuvos skyrių per 30 dienų pateikti Tarnybai šio sprendimo nagrinėjimo išvadas bei priimtus sprendimus, siejant juos su Kreditavimo rizikos politikos 113 punkte nustatytos 75-erių amžiaus ribos pagrįstumu bei suteikimu realios galimybės asmenims, kuriems kredito sutarties termino pabaigoje sukaks arba jau sukako 75 metai, įgyti kreditinės kortelės kredito limitą, atitikus jiems kitų teisės aktų, reglamentuojančių atsakingą skolinimą, nuostatas.
3. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją ir Luminor Bank AS Lietuvos skyrių.

Sprendimas per 1 (vieną) mėnesį nuo jo gavimo dienos gali būti skundžiamas Regionų administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka arba Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatyme nustatyta tvarka.

Seimo kontrolierė,
pavarduojanti lygių galimybių kontrolierę

Jolita Miliuvienė