



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

DĖL GALIMOS DISKRIMINACIJOS NEGALIOS PAGRINDU AB „SWEDBANK“ TEIKIANT PASLAUGAS TYRIMO

2025 m. gegužės 23 d. Nr. (25)SN-117)SP-25
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas (duomenys neskelbtini) (toliau – Pareiškėjas) 2025 m. balandžio 11 d. skundas (toliau – Skundas) dėl galimo diskriminavimo negalios pagrindu AB „Swedbank“ (toliau ir bankas) teikiant paslaugas. Pareiškėjas nurodė, kad jam 2023 m. gruodžio 14 d. nutartimi nustatyta rūpyba, rūpintoja paskirta Pareiškėjo dukra (duomenys neskelbtini) (toliau – Rūpintoja). Kadangi Pareiškėjui yra neterminuotai nustatytas pirmojo lygio specialusis nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikis nuo 2023 m. rugsėjo 7 d. ir dėl to Pareiškėjas savarankiškai pats negali atvykti į banką, Rūpintoja Pareiškėjo vardu kreipėsi į AB „Swedbank“, kad Pareiškėjo vardu būtų išduotas PIN kodų generatorius. AB „Swedbank“ buvo pateiktas įgaliojimas, suteikiantis teisę Rūpintojai Pareiškėjo vardu kreiptis į visus Lietuvos Respublikos bankus, kad būtų išduotas PIN kodų generatorius, ir minėta teismo nutartis, tačiau AB „Swedbank“ atsisakė Rūpintojai išduoti Pareiškėjui skirtą PIN kodų generatorių, motyvuodama tuo, kad identifikavimo priemonės turi būti išduodamos tik pačiam Pareiškėjui asmeniškai. Skunde taip pat nurodoma, kad AB „Swedbank“, atsisakydama pripažinti notaro patvirtintą įgaliojimą, neteisingai interpretavo įstatymą, nepagrįstai apribodama teisę į atstovavimą.

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, 2025 m. balandžio 18 d. raštu Nr. (25)SN-117)S-212 „Dėl informacijos pateikimo“ kreipėsi į AB „Swedbank“ ir paprašė per 7 darbo dienas pateikti paaiškinimus dėl galimos diskriminacijos negalios pagrindu ir atsakyti į klausimus:

1. Ar AB „Swedbank“ vidaus tvarkose numatyta galimybė išduoti tapatybės patvirtinimo priemones asmens atstovui ar rūpintojui, kai klientas objektyviai negali atvykti į banką dėl savo negalios ir amžiaus?

2. Ar bankas turi nustatytą procedūrą arba praktiką, kaip sprendžiamos situacijos, kai klientas dėl sveikatos būklės ar negalios negali fiziškai pasinaudoti banko paslaugomis?
3. Kokius dokumentus rūpintojas turi pateikti, siekdamas, kad atstovaujamo asmens vardu būtų išduota tapatybės patvirtinimo priemonė?
4. Ar bankas teikia mobilias paslaugas (pvz., paslaugų teikimą kliento namuose), kai klientas yra senyvo amžiaus ar turi negalią ir negali atvykti į skyrių?
5. Kokiais teisės aktais remiantis, Pareiškėjo rūpintojai, turinčiai įgaliojimą, buvo atsisakyta išduoti PIN kodų generatorių Pareiškėjui?
6. Koku jam prieinamu būdu Pareiškėjas galėtų gauti tapatybės patvirtinimo priemones?

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė :

AB „Swedbank“ 2025 m. balandžio 30 d. pateikė atsakymą į Tarnybos pateiktus klausimus. AB „Swedbank“ nurodė, kad Rūpintoja dėl Pareiškėjui skirto Generatoriaus kreipėsi 2025 m. balandžio 7 d. į AB „Swedbank“ padalinį prašydama pagal įgaliojimą išduoti Pareiškėjui skirtą PIN kodų generatorių. Rūpintoja pageidavo gauti naują PIN kodų generatorių, nes Pareiškėjo turimo baterija išsikrovė. Paaiškino, kad jai tos priemonės reikia vietoje Pareiškėjo jungtis prie Pareiškėjo teikiamų viešųjų paslaugų. Tokiu būdu, nurodo bankas, Rūpintoja ketino naudotis Pareiškėjui teikiamomis viešosiomis paslaugomis neketindama atskleisti, kad veikia ne pats Pareiškėjas, o jo atstovas. AB „Swedbank“ nurodė, kad Rūpintojos 2025 m. balandžio 7 d. pateikto prašymo netenkino. Tokį savo atsakymą AB „Swedbank“ grindė teisės aktų nuostatomis, kurios nenumato galimybės atstovui pagal įgaliojimą atlikti veiksmus, kurie dėl savo pobūdžio yra susiję su įgaliojimu asmeniui. Taip pat buvo paaiškinta, kodėl prašomas išduoti pagal įgaliojimą Generatorius yra su jo naudotojo asmeniu neatsiejamai susijusi teisė, kurios įgyvendinimo negalima pavesti atstovui pagal įgaliojimą net jei tokia teisė ir aprašyta notaro patvirtintame įgaliojime. Rūpintoja AB „Swedbank“ informavo, kad Pareiškėjui nustatyti specialieji poreikiai, demencija, jis negali naudotis jokiais el. valdžios vartais, niekada nesinaudojo ir nesinaudos jokiais internetu teikiamomis paslaugomis, įskaitant ir AB „Swedbank“ interneto banko paslaugas. Ji, kaip Rūpintoja, negali prisijungti jo vardu nei prie „Sodros“, nei prie „E-sveikatos“ sistemos, išspręsti kasdienius klausimus. Taigi, nurodo bankas, Pareiškėjo PIN kodų generatoriumi naudotųsi ne pats Pareiškėjas, o jo vardu veiktų Rūpintoja, neatskleisdama to fakto, kad veikia kaip atstovė.

AB „Swedbank“ informavo, kad išduodamas PIN kodų generatorius – tik viena iš asmens tapatybės autentifikavimo priemonių, kuriomis gali naudotis banko klientai, kuomet yra teikiamos mokėjimo ir kitos finansinės paslaugos nuotoliniu būdu. PIN kodų generatorių išduoda pats bankas, o kitos asmens autentifikavimo priemonės yra sukurtos ne AB „Swedbank“. Jomis taip pat yra sudaromos galimybės jungtis prie AB „Swedbank“ interneto banko ir naudotis banko teikiamomis mokėjimo paslaugomis. Šioms priemonėms keliami reikalavimai taip pat įvardinti Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo 11 straipsnyje, kuris reglamentuoja kliento ir naudos gavėjo tapatybės nustatymo reikalavimus, kai tapatybė nustatoma klientui fiziškai nedalyvaujant. Visos asmens autentifikavimo priemonės pilnamečiams klientams yra išduodamos tik asmeniškai jų naudotojams ir negali būti paimtos atstovų, veikiančių pagal įgaliojimą ar turto administravimą (teismo skiriamas nustatant globą ar rūpybą).

Autentifikavimo elektroninėje erdvėje priemonėms taikomas teisinis reglamentavimas taip pat yra įtvirtintas Lietuvos Respublikos elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatyme bei 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje. Banko išduodamas Generatorius atitinka minėto įstatymo 5 straipsnio 1 dalyje nurodytą elektroninį parašą, neatitinkantį kvalifikuotam elektroniniam parašui numatytų reikalavimų, kurio teisinė galia yra lygiavertė rašytiniam parašui tik tuomet, kuomet dėl tokio elektroninio parašo naudojimo iš anksto susitariama raštu, išsaugomu patvariojoje laikmenoje. Mokėjimo paslaugoms nuotoliniu būdu teikti naudojamoms elektroninį parašą generuojančioms tapatybės patvirtinimo priemonėms yra keliami ir papildomi reikalavimai, kurie įvirtinti 2017 m. lapkričio 27 d. Komisijos deleguotajame reglamente (ES) 2018/389, kuriuo Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2366 papildoma griežto kliento autentiškumo patvirtinimo ir bendrų ir saugių atvirųjų ryšių standartų techniniais reguliavimo standartais. Šios specialios teisės normos papildo Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo normas, reglamentuojančias mokėjimo priemonės naudotojų pareigas (Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34 straipsnis) bei mokėjimo paslaugų teikėjų pareigas (Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 35 straipsnis) ir numato atsakomybę mokėtojai jo neautorizuotų mokėjimo operacijų atveju (Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 38 ir 39 straipsniai). Bankas taip pat vadovaujasi Lietuvos banko finansų rinkos priežiūros komiteto sprendimais patvirtintomis Sukčiavimo prevencijos gairėmis bei Mokėjimo paslaugų teikimo gairėmis. Reglamente (ES) 2018/389 nuostatos įpareigoja pagal Direktyvos (ES) 2015/2366 97 straipsnį, kurio nuostatos perkeltos į Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymą,

banką, kaip mokėjimo paslaugų teikėją, taikyti griežtą kliento autentiškumo patvirtinimo procedūrą vykdant mokėjimo operacijas. Šio reglamento 24 straipsnyje įtvirtintos nuostatos pašalina bet kokias abejones dėl to, kas gali būti laikytinas teisėtu mokėjimo priemonės naudotoju. Teisėtas mokėjimo priemonės su personalizuotais saugumo požymiais naudotojas gali būti tik mokėjimo paslaugų vartotojas. Tokiu būdu teisė gauti PIN kodų generatorių, kuriuo vykdomas griežtas Pareiškėjo tapatybės autentiškumo patvirtinimas, negali būti Pareiškėjo pavesta nei pagal įgaliojimą, nei kitu teisiniu pagrindu veikiančiai Rūpintojai. Rūpintoja turi galimybę, kaip papildoma AB „Swedbank“ interneto banko naudotoja, su savo asmeninėmis autentifikavimo priemonėmis jungtis ir peržiūrėti Pareiškėjo sąskaitos duomenis bei vykdyti joje mokėjimo operacijas. AB „Swedbank“ taip pat be jokių kliūčių sudarytų Rūpintojai galimybę gauti papildomą mokėjimo kortelę Rūpintojos vardu prie Pareiškėjo sąskaitos, jei tik ji tokį prašymą pateiktų. AB „Swedbank“ taip pat sudaro galimybę visiems pilnamečiams klientams, kurių veiksnumas finansinių sandorių sudarymo srityje nėra apribotas, paštu gauti PIN kodų generatorių, tačiau papildomai yra prašoma pasirašyti ir atsiųsti AB „Swedbank“ nustatytos formos dokumentą. Jame šios priemonės naudotojas patvirtina, kad PIN kodų generatorių gavo asmeniškai ir turėjo galimybę tinkamai susipažinti su PIN kodų generatoriaus išdavimo ir naudojimo sąlygomis. Šiame dokumente PIN kodų generatoriaus naudotojo parašo tikrumas turi būti papildomai patvirtintas notaro ar jam prilyginto asmens. AB „Swedbank“ galiojančios asmens autentifikavimo priemonių išdavimo sąlygos ir tvarka užtikrina tinkamą ir kitos, įstatymų keliamos, prievolės dėl pinigų plovimo bei teroristų finansavimo prevencijos (Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo 9 straipsnio 16 ir 17 dalys) vykdymą. Jei pats klientas nurodo, kad nesinaudoja internetu teikiamomis paslaugomis, bet ketina prisijungimui prie interneto banko bei jo tapatybės nustatymui skirtus mokėjimo priemonės duomenis perduoti savo artimiesiems, bankas iš karto pataria Elektroninių paslaugų teikimo sutartyje tokių paslaugų naudotoju nurodyti tą artimą asmenį.

AB „Swedbank“ taip pat nurodė, kad gali pasitaikyti atvejų, kuomet susiklosto išskirtinės aplinkybės, todėl banko darbuotojai savanoriškai sutinka nuvykti pas klientą į namus. Tačiau yra buvę, kuomet buvo iškilusi grėsmė darbuotojų saugumui jiems lankantis klientų namuose. Dėl to, negalėdamas tinkamai užtikrinti saugios darbo aplinkos, bankas tokios paslaugos neteikia.

Tarnyba 2025 m. balandžio 18 d. pateikė Lietuvos bankui prašymą Nr. (25)SN-117)S-211 pateikti išvadą ir atsakyti į šiuos klausimus:

1. Ar, Jūsų nuomone, tinkamas / pagrįstas yra AB „Swedbank“ sprendimas atsisakyti išduoti Pareiškėjui PIN kodų generatorių, kai to prašo Pareiškėjo rūpintoja ir atstovė pagal įgaliojimą, Pareiškėjui negalint to padaryti savarankiškai?
2. Kokius dokumentus rūpintojas turi pateikti, siekdamas, kad atstovaujamo asmens vardu būtų išduota tapatybės patvirtinimo priemonė?
3. Kaip asmeniui, kuriam yra nustatytas pirmojo lygio specialusis nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikis, gauti tapatybės patvirtinimo priemones, nagrinėjamu atveju – PIN kodų generatorių? Ar esant tokiai situacijai banko darbuotojai galėtų vykti į banko kliento namus?
4. Kokiais teisės aktais reguliuojamas tapatybės priemonių kredito įstaigose išdavimas?

Lietuvos bankas pateiktoje išvadoje nurodė, kad spręsdamas, ar finansų rinkos dalyvis pažeidė finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus, nėra įgaliotas vertinti finansų rinkos dalyvių veiksmų atitiktį kitiems nei finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimams. Lietuvos bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas ar kiti bankų bei finansų įstaigų veiklą reglamentuojantys teisės aktai nenustato klientų atstovavimo santykiuose su finansų rinkos dalyviais taisyklių. Finansų rinkos dalyviai, įskaitant AB „Swedbank“, savo vidiniuose dokumentuose (taisyklėse, bendrosiose mokėjimo paslaugų teikimo sutartyse, procedūrose ir pan.) turi teisę savarankiškai nustatyti sąlygas ir tvarką, kuriomis vadovaujantis teikia finansines paslaugas klientų įgaliotiems atstovams (atstovams pagal įstatymą, teismo nutartį, notaro patvirtintą įgaliojimą ar pan.). Įgaliojimų sudarymo bendrąsias sąlygas nustato Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Lietuvos banko nuomone, galima išskirti dvi situacijas, susijusias su asmenimis su negalia ir jų galimybe naudotis finansų rinkos dalyvių išduodamomis mokėjimo ir (ar) autentifikavimo priemonėmis. Pirmą, jeigu atstovaujamas asmuo, kuriam teismo sprendimu nustatyta rūpyba ir (ar) globa, yra tokios būklės, kad iš esmės negali ir (ar) nesupranta, kaip naudotis mokėjimo priemonėmis (pvz., PIN kodų generatoriumi), t. y. atstovaujamas yra neveiksnius, o jo sąskaitą pagal įgaliojimą tvarko atstovas, tokiu atveju įgaliotas atstovas gali tvarkyti atstovaujamojo asmens sąskaitą naudodamasis savo autentifikavimo priemonėmis ir atlikti iš jos mokėjimus su savo mokėjimo priemone. Pastebėtina, kad jungimasis prie elektroninių paslaugų atstovaujamojo asmens vardu, pasitelkiant minėto asmens autentifikavimo priemones, gali sukurti situacijas, kai gali būti ginčijamas atitinkamas prisijungimas ir jo metu atlikti veiksmai (pvz. atliktų mokėjimo operacijų autorizavimo faktas ir pan.), nes

atstovaujamas asmuo iš esmės tokių veiksmų negali atlikti dėl savo būklės. Jeigu banko suteiktos priemonės naudojamos autentifikavimui jungiantis prie kitų valstybinių institucijų el. paslaugų, tai tos institucijos turi būti pasirengusios taip pat sudaryti galimybę įgaliotam asmeniui prisijungti prie el. paslaugų savo vardu ir atlikti veiksmus atstovaujamo asmens vardu. Tai el. atpažinties įgyvendinimo klausimas, kurio spręsti pagal kompetenciją Lietuvos bankas nėra įgaliotas. Antra, jei asmuo, kuriam nustatyta rūpyba ir (ar) globa, yra pajėgus savarankiškai naudotis mokėjimo priemonėmis, tačiau jam dėl sveikatos būklės ar kitų aplinkybių sudėtinga jas fiziškai atsiimti, tai jau yra paslaugų prieinamumo klausimas, nes apsunkinamos galimybės gauti priemones naudotis finansų įstaigos teikiamomis mokėjimo paslaugomis nuotoliniu būdu. Tokiais atvejais, kai teismo sprendimu asmuo nėra pripažintas neveiksniu, Lietuvos banko vertinimu, finansų įstaigos turėtų sudaryti sąlygas gauti PIN kodų generatorių ir (ar) kitą mokėjimo priemonę per kurjerį ar kitu įstaigos pasirinktu saugiu būdu, tačiau dėl personalizuotų saugumo duomenų, skirtų konkrečiam asmeniui, kuriam išduodamas PIN kodų generatorius ir (ar) mokėjimo priemonė, perdavimo būdo turi teisę spręsti individualiai, įvertinant finansų įstaigoms teisės aktuose nustatytų pareigų, susijusių su personalizuotų saugumo duomenų perdavimu savo klientui, vykdymą. Lietuvos bankas taip pat pažymėjo, kad Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalies 1 punktas nustato, kad mokėjimo paslaugų teikėjas, mokėjimo paslaugų vartotojui išduodantis mokėjimo priemonę, privalo užtikrinti, kad be mokėjimo priemonės vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, personalizuotais saugumo duomenimis negalėtų naudotis kiti asmenys. Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 2 dalis taip pat įtvirtina, kad mokėjimo paslaugų teikėjas atsako už mokėjimo priemonės ir personalizuotų saugumo duomenų siuntimą mokėjimo paslaugų vartotojui.

Lygių galimybių kontrolierė

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

Skundo tyrimo metu buvo vertinama, ar AB „Swedbank“ tinkamai įgyvendino Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 8 straipsnio 1 dalies 1 punkte įtvirtintą nuostatą, pagal kurią įgyvendindamas lygias galimybes, prekių pardavėjas, gamintojas ar paslaugų teikėjas, nepaisydamas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, 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. Pažymėtina, kad šiuo konkrečiu atveju Tarnyba nepasisako dėl įgaliojimo apimties ir jo tinkamumo atstovauti asmeniui konkrečioje situacijoje. Taip pat Tarnyba nevertina su PIN kodų generatoriaus išdavimu susijusių saugumo aspektų. Šiais klausimais pasisakyti Tarnyba neturi kompetencijos.

Pažymėtina, kad Pareiškėjas Skunde aprašytus veiksmus, tai yra galimai patirtą diskriminacinį elgesį, nesudarant galimybės Rūpintojai pagal įgaliojimą gauti Pareiškėjo vardu išduoto PIN kodų generatoriaus, sieja su galima diskriminacija dėl negalios.

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.

Lietuvos Respublikos Konstitucijos 29 straipsnis nustato, jog įstatymui, teismui ir kitoms valstybės institucijoms ar pareigūnams visi asmenys 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 prigimtinę teisę būti traktuojamam vienodai su kitais, įtvirtina formalią visų asmenų lygybę, taip pat kad asmenys negali būti diskriminuojami arba kad jiems negali būti teikiama privilegijų¹. Konstitucinis Teismas 2004 m. gruodžio 13 d. nutarime taip pat konstatavo, kad konstitucinis asmenų lygybės principas nepaneigia pačios galimybės skirtingai traktuoti žmones atsižvelgiant į jų statusą ar padėtį (Konstitucinio Teismo 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimas), tačiau konstitucinis visų asmenų lygybės įstatymui principas būtų pažeistas, jeigu tam tikra grupė asmenų, kuriems yra skiriama teisės norma, palyginti su kitais tos pačios normos adresatais, būtų kitaip traktuojama, nors tarp tų grupių nėra tokio pobūdžio ir tokios apimties skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas (Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d., 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai).

¹ Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo 2004 m. gruodžio 13 d. nutarimas.

„Vertinant tai, ar pagrįstai nustatytas skirtingas teisinis reguliavimas, būtina atsižvelgti į konkrečias teises aplinkybes. Pirmiausia turi būti įvertinti atitinkamų subjektų ir objektų, kuriems taikomas skirtingas teisinis reguliavimas, teisinės padėties skirtumai.“²

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 (Lygių galimybių įstatymo 1 straipsnio 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. Europos Bendrijos steigimo sutarties 50 straipsnyje paslaugomis įvardijamos „tokios paslaugos, kurios paprastai yra teikiamos už užmokestį ir kurių nereglamentuoja nuostatos dėl prekių, kapitalo ir asmenų judėjimo laisvės. „Paslaugas“ sudaro: a) pramoninio pobūdžio veikla; b) komercinio pobūdžio veikla; c) amatininkų veikla; d) laisvųjų profesijų veikla“.

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių konvencijos (toliau – Konvencija), kurios dalyvė yra Lietuva, 5 straipsnio 1 dalyje įtvirtinta, jog valstybės, šios Konvencijos šalys, užtikrina, kad prieš įstatymą visi asmenys lygūs ir lygūs pagal įstatymą, taip pat turi teisę į lygiavertę įstatymo apsaugą ir teisę vienodai naudotis įstatymo teikiamomis galimybėmis be jokio diskriminavimo. Valstybės, šios Konvencijos šalys, draudžia bet kokią diskriminavimą dėl negalios ir garantuoja asmenims su negalia vienodą ir veiksmingą teisinę apsaugą nuo diskriminavimo dėl bet kokios priežasties (Konvencijos 5 straipsnio 2 dalis). Konvencijos 9 straipsnyje „Prieinamumas“ įtvirtinta pareiga

² Konstitucinio Teismo 1996 m. vasario 28 d. nutarimas.

valstybėms, šios Konvencijos šalims, siekti, kad asmenys su negalia galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imtis atitinkamų priemonių, užtikrinant asmenims su negalia lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse. Šios priemonės, kurios apima prieinamumo kliūčių ir trukdžių nustatymą ir pašalinimą, *inter alia* taikomos: pastatams, keliams, transporto priemonėms ir kitokiems vidaus ir lauko objektams, įskaitant mokyklas, būstą, medicinos įstaigas ir darbo vietas; informacijos, ryšių ir kitokioms tarnyboms, įskaitant elektronines ir avarines tarnybas. Pagal 9 straipsnio 2 dalies nuostatas, valstybės, šios Konvencijos šalys, įpareigojamos imtis atitinkamų priemonių, siekiant rengti ir skleisti visuomenei prieinamų objektų ar jai teikiamų paslaugų prieinamumo būtiniausius standartus ir gaires bei kontroliuoti, kaip jie įgyvendinami; suteikti galimybę pasinaudoti įvairių pagalbininkų ir tarpininkų paslaugomis, įskaitant gidus, skaitovus ir profesionalius gestų kalbos vertėjus, kad būtų sudarytos sąlygos patekti į pastatus ir kitus visuomenei prieinamus objektus; skatinti kitokias atitinkamas pagalbos ir paramos asmenims su negalia formas, kad jiems būtų užtikrinta galimybė gauti informaciją.

Jungtinių Tautų asmenų su negalia teisių komitetas 2014 m. gegužės 22 d. Konvencijos 9 straipsnio „Prieinamumas“ Bendrojoje pastaboje Nr. 2 (toliau – Pastaba) nurodė, jog prieinamumas yra asmenų su negalia gyvenimo savarankiškai ir visapusiško bei lygiateisio dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida. Be fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumo asmenys su negalia neturės lygių galimybių dalyvauti savo visuomenės gyvenime (Pastabos 1 straipsnis) Svarbu, kad prieinamumo klausimas būtų sprendžiamas visais aspektais, apimant fizinę aplinką, transportą, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas. Subjektų, valdančių pastatus, transporto infrastruktūrą, transporto priemones, informaciją ir ryšius, taip pat paslaugas, juridinio asmens statusas ir viešasis ar privatus pobūdis nebeakcentuojami. Visuomenei tiekiamos prekės, produktai ir teikiamos paslaugos turi būti prieinamos visiems, neatsižvelgiant į tai, ar juos / jas valdo ir (arba) tiekia / teikia valstybės institucija, ar privati įmonė. Asmenys su negalia turėtų turėti vienodas galimybes naudotis visomis visuomenei tiekiamomis prekėmis, produktais ir teikiamomis paslaugomis taip, kad būtų užtikrintos veiksmingos bei vienodos galimybės ir gerbiamas jų orumas. Toks požiūris kyla iš draudimo diskriminuoti; prieinamumo galimybių neužtikrinimas turėtų būti laikomas diskriminacija, nesvarbu, ar kaltininkas yra viešasis, ar privatus subjektas. Prieinamumas turėtų būti užtikrintas visiems asmenims su negalia, nepaisant negalios

pobūdžio, neišskiriant jų jokiais pagrindais – rasės, odos spalvos, lyties, kalbos, religijos, politinių ar kitų įsitikinimų, nacionalinės ar socialinės kilmės, turto, gimimo ar kitokios padėties, teisinės ar socialinės padėties, ar amžiaus. Sprendžiant prieinamumo klausimą reikėtų ypač atsižvelgti į asmenų su negalia lyties ir amžiaus aspektus (Pastabos 13 straipsnis). Kadangi prieinamumas yra asmenų su negalia gyvenimo savarankiškai, kaip nustatyta Konvencijos 19 straipsnyje, ir visapusiško bei lygiateisiško dalyvavimo visuomenės gyvenime prielaida, atsisakymas pritaikyti sąlygas naudotis fizine aplinka, transportu, informacijos ir ryšių technologijomis, taip pat visuomenei prieinamais objektais ir paslaugomis, turėtų būti laikomas diskriminacija (Pastabos 23 straipsnis). Prieinamumas siejamas su grupėmis, o tinkamas sąlygų pritaikymas – su pavieniais asmenimis. Tai reiškia, kad pareiga užtikrinti prieinamumą yra *ex ante* pareiga. Todėl valstybės, Konvencijos Šalys, turi pareigą užtikrinti prieinamumą prieš gaudamos pavienio asmens prašymą patekti į tam tikrą vietą ar naudotis tam tikra paslauga (Pastabos 25 straipsnis). Lietuva Konvenciją ratifikavo 2010 m. ir įsipareigojo žmones su negalia integruoti į visuomenę sudarant palankias sąlygas užtikrinti jų orumą ir teises. Profesorius Jonas Ruškus, buvęs Jungtinių Tautų Asmenų su negalia teisių komiteto narys, teigia, kad, ratifikavusi šią Konvenciją, Lietuva „įsipareigojo ir prisiėmė atsakomybę įgyvendinti Asmenų su negalia teisių konvencijos nuostatas savo šalių įstatymuose ir praktikoje diegti lygybės ir nediskriminavimo, prieinamumo prie visuomenės išteklių, lygybės prieš įstatymą, gyvenimo savarankiškai ir įtraukties į bendruomenę principus“.³

Taigi diskriminacijos samprata kildintina 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

³ Jonas Ruškus: Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija keičia pasaulį. 2014; <http://www.bernardinai.lt/straipsnis/2014-06-16-jonas-ruskus-jungtiniu-tautu-neigaliuju-teisiu-konvencija-keicia-pasauli/118862>

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.

Tiriant galimos diskriminacijos negalios pagrindu faktą, būtina nustatyti, ar asmens negalia yra esminis požymis, dėl kurio asmuo galėjo, gali ar galėtų patirti mažiau palankų traktavimą gaudamas Banko paslaugas. Svarbu pažymėti, kad konkrečiam diskriminacijos atvejui ištirti yra būtini faktiniai, konkretūs galimo pažeidimo duomenys, kurie vertinami tyrimo metu.

Vadovaujantis Lygių galimybių įstatymo 2 straipsnio 7 dalimi, priekabiavimas – nepageidaujamas elgesys, kai lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukurama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka.

Lygių galimybių įstatymo 4 straipsnyje įtvirtinta įrodinėjimo pareigos paskirstymo tvarka nagrinėjant lygių galimybių principo pažeidimo atvejus, t. y. teismuose ar kitose kompetentingose institucijose nagrinėjant fizinių, juridinių asmenų, kitų organizacijų ir jų padalinių skundus, pareiškimus, prašymus, pranešimus ar ieškinius dėl diskriminacijos lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, pareiškėjui nurodžius aplinkybes, leidžiančias daryti prielaidą dėl tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos buvimo, preziumuojama, kad tiesioginės ar netiesioginės diskriminacijos, priekabiavimo ar nurodymo diskriminuoti faktas buvo. Skundžiamas asmuo turi įrodyti, kad lygių galimybių principas nebuvo pažeistas.

Šiuo konkrečiu atveju Tarnyba nustatė, kad Pareiškėjui 2023 m. gruodžio 14 d. nutartimi Nr. 2YT-22184-545/2023 nustatyta rūpyba, rūpintoja paskirta Pareiškėjo dukra. Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Kauno IV teritorinio

skyriaus 2023m. rugsėjo 25 d. sprendimu dėl specialiųjų poreikių Nr. STS 6036 Pareiškėjui neterminuotai nustatytas pirmojo lygio specialusis nuolatinės priežiūros (pagalbos) poreikis nuo 2023 m. rugsėjo 7 d. Vilniaus 22-asis notarų biuras 2019 m. liepos 30 d. išdavė Rūpintojai įgaliojimą atstovauti Pareiškėjui bet kuriuose Lietuvos Respublikos bankuose, kredito unijose ar kitose kredito įstaigose ar jų filialuose, taip pat ir Pareiškėjo vardu gauti generatorius ir jų PIN kodus.

Rūpintoja 2025 m. balandžio 7 d. kreipėsi į AB „Swedbank“ prašydama išduoti PIN kodų generatorių Pareiškėjui. Kartu su prašymu rūpintoja pateikė minėtus įgaliojimą ir teismo nutartį. Kreipdamasi į AB „Swedbank“, Rūpintoja nurodė, kad Pareiškėjui, dėl sveikatos būklės negalinčiam savarankiškai atvykti į AB „Swedbank“ padalinį, yra būtinas PIN kodų generatorius tam, kad būtų galima naudotis viešosiomis paslaugomis (pvz., „Sodros“, VMI, „E. sveikatos“ ir kt. valstybės teikiamomis viešosiomis paslaugomis).

AB „Swedbank“ atsisakė Rūpintojai išduoti Pareiškėjui skirtą PIN kodų generatorių, motyvuodama tuo, kad PIN kodų generatoriaus naudojimas prilyginamas asmens fiziniam parašui ir dėl to gali būti išduodamas tik Pareiškėjui asmeniškai, nepaisant to, kad Rūpintoja pateikė notaro patvirtintą įgaliojimą. Bankas Rūpintojai išaiškino, kad yra galimybė gauti prie Pareiškėjo banko sąskaitos papildomą debeto kortelę ir savo vardu vykdyti mokėjimo operacijas Pareiškėjo sąskaitoje. Taip pat bankas Rūpintojai išaiškino, kad asmeniškai Pareiškėjui PIN kodų generatorius gali būti įteikiamas paštu. Paštu įteikus PIN kodų generatorių, bankas papildomai prašo pasirašyti ir atsiųsti nustatytos formos dokumentą. Jame PIN kodų generatoriaus naudotojas turi patvirtinti, kad PIN kodų generatorių gavo asmeniškai ir turėjo galimybę tinkamai susipažinti su PIN kodų generatoriaus išdavimo ir naudojimo sąlygomis. Šiame dokumente PIN kodų generatoriaus naudotojo parašo tikrumas turi būti papildomai patvirtintas notaro ar jam prilyginto asmens.

Rūpintoja 2025 m. gegužės 13 pateikė pranešimą Tarnybai, kad AB „Swedbank“ atstovai atvyko į Pareiškėjo namus ir asmeniškai jam įteikė PIN kodų generatorių. Tokiu atveju skundžiami veiksmai (neveikimas) nutraukti.

Vadovaujantis Lygių galimybių 29 straipsnio 3 dalies 4 punktu, tyrimas nutrauktinas, kai galimai lygias galimybes pažeidžiantys veiksmai (neveikimas) nutraukti.

Lygių galimybių kontrolierė, remdamasi pirmiau nurodytomis aplinkybėmis ir 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 pasiūlymus valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms dėl teisės aktų tobulinimo ir lygių teisių įgyvendinimo politikos prioritetų,

rekomenduoja AB „Swedbank“ patvirtinti klientų aptarnavimo gaires, kai klientų vardu veikia jų įstatyminiai atstovai ar rūpintojai ir kai klientai gauna paslaugas asmeniškai, siekiant užtikrinti vienodą ir tokiais atvejais taikomą aptarnavimo procesą, kad asmenims su negalia būtų užtikrinta galimybė patogiu ir prieinamu būdu gauti indentifikavimo priemones bei kitas banko paslaugas.

Dėl pirmiau nurodytų priežasčių, vadovaudamasi Lygių galimybių įstatymo 14 straipsniu, 17 straipsniu, 29 straipsnio 3 dalies 4 punktu,

lygių galimybių kontrolierė,

n u s p r e n d ž i a :

1. Tyrimą nutraukti, kai galimai lygias galimybes pažeidžiantys veiksmai (neveikimas) nutraukiami.
2. Su sprendimu supažindinti Pareiškėją bei AB „Swedbank“.
3. Įpareigoti AB „Swedbank“ išnagrinėti pateiktą rekomendaciją bei per 30 dienų pateikti atsakymą.

Sprendimas per 1 (vieną) mėnesį nuo jo gavimo dienos gali būti skundžiamas apygardos 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

Lygių galimybių kontrolierė

Birutė Sabatauskaitė