



LIETUVOS RESPUBLIKOS LYGIŲ GALIMYBIŲ KONTROLIERIUS

SPRENDIMAS

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

2025 m. birželio 12 d. Nr. (25)SN-123)SP-28
Vilnius

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyboje (toliau – Tarnyba) gautas (duomenys neskelbtini) (toliau – Pareiškėjas) 2025 m. balandžio 17 d. skundas (toliau – Skundas) dėl galimo diskriminavimo negalios pagrindu AB „Swedbank“ (toliau – ir bankas) teikiant paslaugas. Pareiškėjas nurodė, kad yra pensininkas su negalia (gulintis ligonis). Pareiškėjas ir jo sūnus (duomenys neskelbtini) (toliau – įgaliotasis) 2022 m. gruodžio 28 d. sudarė notarinį įgaliojimą, galiojantį iki 2037 m. gruodžio 28 d., leidžiantį Pareiškėjui atstovauti visuose Lietuvos Respublikoje veikiančiuose bankuose, kitose kredito įstaigose. Pareiškėjas nurodė, kad naudojami Smart-ID programėle. Naudojantis šia programėle, programėlėje atsirado pranešimas, kad ją būtina atnaujinti iki 2025 m. gegužės 25 d. Programėlės atnaujinimas galimas keliais būtais, t. y.: 1) banko padalinyje; 2) naudojantis elektroniniu parašu (Pareiškėjas nurodė neturintis elektroninio parašo); 3) panaudojant tapatybės kortelę (Pareiškėjas nurodė, kad tapatybės kortelės neturi); 4) registracija biometriniais duomenimis. Bandant atnaujinti Smart-ID programėlę naudojant biometrinius duomenis, telefonu nuskenuojant Pareiškėjo pase esantį lustą, to tinkamai padaryti nepavyko, nors buvo bandoma tai padaryti daug kartų (telefonas ir operacinė sistema atitinka reikalavimus, viskas buvo atliekama pagal pateiktas rekomendacijas). Atsižvelgiant į tai, kad Smart-ID programėlės atnaujinti nepavyko, įgaliotasis užsiregistravo 2025 m. balandžio 4 d. 10.10 val. vizitui AB „Swedbank“ padalinyje, esančiame Karaliaus Mindaugo pr. 37, Kaune. Įgaliotasis į banką atsinešė Pareiškėjo pasą, telefoną su įdiegta Smart-ID programėle, įgaliojimo originalą, savo asmens dokumentą, tėvo asmens su negalia dokumentus.

Išaiškinus problemos esmę, banko darbuotoja nurodė, kad pagal suteiktą įgaliojimą bankas negali atnaujinti Pareiškėjo Smart-ID, o Pareiškėjas privalo fiziškai atvykti į banką. Banko darbuotojai pasiūlė įmanomus situacijos sprendimo variantus: 1) pristatyti asmenį su negalia į

banko padalinį; 2) Pareiškėjui paštu atsiųsti PIN kodų generatorių; 3) AB „Swedbank“ banke sukurti įgaliojimo asmeninę paskyrą ir ją susieti su Pareiškėjo sąskaita. Skunde nurodoma, kad Pareiškėjas yra ligonis, jo judesiai yra sukaustyti, bet koks jo judinimas sukelia skausmus, todėl siūlymas atvežti Pareiškėją į banko automobilių stovėjimo aikštelę ir ten jį aptarnauti yra ciniškas, įžeidus ir neracionalus. Skunde, be kita ko, nurodoma, kad Pareiškėjas pats naudoja telefoną ir programėles. Jis gali savarankiškai atlikti ir atlieka mokėjimus per banko programėlę, identifikuodamas save per Smart-ID. Banko siūlymas įgaliojimą padaryti Pareiškėjo sąskaitos valdytoju yra nepriimtinas, nes Pareiškėjas šiuo atveju įgaliojimą pavedė tik padėti atnaujinti Smart-ID. Skundu prašoma įpareigoti AB „Swedbank“ aptarnauti įgaliojimą asmenį atnaujinant Smart-ID programėlę banko skyriuje arba įpareigoti AB „Swedbank“ atnaujinti Smart-ID programėlę Pareiškėjo buvimo vietoje.

2025 m. gegužės 23 d. įgaliotasis nurodė, kad Pareiškėjui nepavyko atnaujinti jo Smart-ID Pareiškėjo telefone, todėl Pareiškėjo Smart-ID laikinai buvo instaliuota į įgaliojimo telefoną iki bus išspręstas Skundas. Kol Pareiškėjo telefone nebus įdiegta Smart-ID, problema nėra išspręsta ir šiuo Skundu siekiama, kad Smart-ID būtų atnaujinta būtent Pareiškėjo naudojamame telefone.

Papildomuose paaiškinimuose įgaliotasis nurodė, kad atsižvelgiant į tai, kad nebuvo požymių, kad iki 2025 m. gegužės 25 d. skundas nebus išnagrinėtas, siekiant neprarasti galimybės Pareiškėjui gauti paslaugas naudojant Smart-ID, buvo rastas laikinas sprendimas, t. y. Smart-ID įdiegti kitame telefone, kuriuo naudojasi įgaliotasis.

Lietuvos Respublikos lygių galimybių kontrolierė, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymo 30 straipsnio 1 ir 2 dalimis, 2025 m. balandžio 25 d. raštu Nr. (25)SN-123)S-225 „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. Dėl kokių priežasčių buvo atsisakyta pratęsti Pareiškėjo tapatybės patvirtinimo priemonės (Smart-ID) galiojimą?
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 Pareiškėjo atstovas pagal įgaliojimą turi pateikti, siekdamas, kad atstovaujamo asmens vardu būtų pratęsta tapatybės patvirtinimo priemonė (Smart-ID)?
4. Ar Bankas teikia mobilies paslaugas (pvz., paslaugų teikimą kliento namuose), kai klientas yra senyvo amžiaus ar turi negalią ir negali atvykti į skyrių?

5. Koku prieinamu būdu Pareiškėjui, neturinčiam elektroninio parašo, galėtų būti pratęstas Smart-ID paskyros galiojimas, kai jis dėl negalios negali pats atvykti į banko skyrių?

Lygių galimybių kontrolierė

n u s t a t ė :

AB „Swedbank“ 2025 m. gegužės 7 d. pateikė atsakymą į Tarnybos klausimus.

AB „Swedbank“ nurodė, kad dėl Pareiškėjo Smart-ID paskyros į banką kreipėsi Įgaliotasis, 2025 m. balandžio 4 d. atvykęs į banko padalinį. Įgaliotasis pageidavo atnaujinti Pareiškėjo turimą Smart-ID paskyrą, nes turimos galiojimo laikas baigiasi 2025 m. gegužės 25 d. Pareiškėjo atstovas pateikė įgaliojimą, patvirtintą 2022 m. gruodžio 28 d. Banko darbuotoja Įgaliotajam paaiškino, kad tokios paslaugos suteikti negalės, nes tapatybės patvirtinimo priemonės yra pagal savo pobūdį neatsiejamai susijusios su naudotojo asmeniu, todėl šis elektroninis prisijungimas negali būti išduotas / sukurtas pagal Įgaliojimą. Pareiškėjo atstovui buvo pasiūlyti keli šios situacijos sprendimo būdai. Pirmiausia bankas pasiūlė atsiųsti kitą banko išduodamą tapatybės patvirtinimo priemonę – PIN kodų generatorių Pareiškėjui į namus, jei Pareiškėjo parašo tikrumas šios priemonės išdavimo dokumente bus paliudytas notaro. Bankas pasiūlė Įgaliotajam, kadangi Pareiškėjas tokią teisę suteikė Įgaliojime, sudaryti Sutarties pakeitimus, pagal kuriuos Įgaliotasis būtų pridėtas prie Pareiškėjo Sutarties kaip papildomas naudotojas. Tokiu būdu būtų sudarytos galimybės Įgaliotajam susipažinti su Pareiškėjo banko sąskaitos išrašu ir atlikti mokėjimo operacijas Pareiškėjo sąskaitoje, taip pat Įgaliotasis tinkamai atskleistų, kad veikia kaip Pareiškėjo atstovas, vykdydamas mokėjimo operacijas Pareiškėjo sąskaitoje. Tai pat bankas pasiūlė Įgaliotajam atvežti Pareiškėją iki banko padalinio, jei Pareiškėjas pats asmeniškai naudojasi šiuo elektroniniu parašu. Pareiškėjui atvykus, banko darbuotoja galėtų tam tikras procedūras atlikti lauke, kad Pareiškėjui nereikėtų papildomai lipti iš automobilio, nes tokią aplinkybę nurodė Įgaliotasis. Nei vienas iš banko darbuotojos pasiūlytų variantų Įgaliotajam nebuvo priimtinas, todėl Įgaliotajam buvo sudarytos galimybės banko patalpose surašyti skundą.

Smart-ID paskyras AB „Swedbank“ klientų aptarnavimo padaliniuose išduoda vadovaujantis bendradarbiavimo sutarties su programėlės kūrėjais „SK ID Solution AS“ sąlygomis. Papildomas sąlygas nustato ir šios programėlės kūrėjai. Taigi Smart-ID yra ne banko, o Estijos įmonės „SK ID Solution AS“, Lietuvoje veikiančios per savo filialą, sukurtas elektroninis prisijungimas. Smart-ID paskyra sukurama įsidiegus Smart-ID programėlę savo išmaniajame įrenginyje ir jos diegimo metu

sudarant sertifikato išdavimo ir naudojimo sutartį su šios priemonės kūrėjais. Bankas veikia kaip šios Estijos įmonės atstovas bei yra šios priemonės kūrėjams įsipareigojęs šią priemonę leisti susikurti tik paraišką pateikusiam naudotojui ir tik tinkamai identifikavus jos naudotojo tapatybę. AB „Swedbank“ jos kūrėjai taip pat yra nustatę papildomų reikalavimų, todėl veiksmus atlikti turi teisę ne visi banko darbuotojai. Bankas informavo, kad klientams suteikiama galimybė prie interneto banko jungtis ne tik su trečiųjų asmenų sukurtomis / išduodamomis, bet ir su banko išduodama tapatybės autentifikavimo priemone – PIN kodų generatoriumi. Šią priemonę išduoda tik AB „Swedbank“, o kitos asmens autentifikavimo priemonės yra išduodamos ir (ar) sukurtos ne AB „Swedbank“, tarp jų ir Smart-ID. Šioms priemonėms keliami reikalavimai taip pat įvardinti Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatyme (11 straipsnio 1 dalies 2 punktas), kuris reglamentuoja kliento ir naudos gavėjo tapatybės nustatymo reikalavimus, kai tapatybė nustatoma klientui fiziškai nedalyvaujant. Visos asmens autentifikavimo priemonės pilnamečiams banko klientams yra išduodamos tik asmeniškai jų naudotojui ir negali būti paimtos atstovų, veikiančių pagal įgaliojimą, ar turto administratorių (teismo skiriamas nustatant globą ar rūpybą). Banko vidaus teisės aktuose, su banku sudaromų standartinių sutarčių sąlygose nurodytos mokėjimo priemonių naudotojams keliamos pareigos yra įtvirtintos remiantis Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 34–35 straipsnių teisės normomis ir joms neprieštarauja.

Reglamento (ES) 2018/389 nuostatos pagal Direktyvos (ES) 2015/2366 97 straipsnį, kurio nuostatos perkeltos į Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymą, AB „Swedbank“, kaip mokėjimo paslaugų teikėją, įpareigoja 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 bet kurią AB „Swedbank“ išduodamą mokėjimo priemonę, kuria vykdomas griežtas Pareiškėjo autentiškumo patvirtinimas, negali būti pavesta nei pagal įgaliojimą, nei kitu teisiniu pagrindu veikiančiam įgaliotajam. Tokia teisė pagal savo pobūdį neatsiejama nuo Pareiškėjo asmens, todėl jos negalima pavesti atstovui (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.132 straipsnio 1 dalis).

AB „Swedbank“ nurodo galimybę ne tik judėjimo negalią turintiems, bet visiems klientams paštu gauti banko išduodamą PIN kodų generatorių, tačiau bankas prašo pasirašyti asmeniškai atsiųstą nustatytos formos dokumentą. Jame šios priemonės naudotojas turi patvirtinti, kad tą priemonę gavo asmeniškai ir turėjo galimybę tinkamai susipažinti su jos išdavimo ir naudojimo

sąlygomis. Šiame dokumente PIN kodų generatoriaus naudotojo parašo tikrumas turi būti papildomai patvirtintas notaro.

Banke galiojančios asmens autentifikavimo priemonių išdavimo sąlygos ir tvarka užtikrina tinkamą ir kitos, įstatymų bankui 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. Tokiu būdu yra išvengiama situacijų, kai artimieji naudojami kliento vardu išduotomis mokėjimo priemonėmis, nors tikrasis naudos gavėjas yra kitas asmuo, o klientas ar jo teisėti įpėdiniai tokias operacijas vėliau ginčija kaip kliento neautorizuotas. Neturėdamas galimybių įsitikinti, kas yra tikrasis naudos gavėjas, bankas neturi teisės teikti sąskaitos savininkui mokėjimo paslaugų (Lietuvos Respublikos pinigų plovimo ir teroristų finansavimo prevencijos įstatymo 12 straipsnis).

AB „Swedbank“ taip pat nurodė, kad negali siųsti savo darbuotojų pas klientus į namus, nes darbuotojai gali susidurti su situacijomis, kai neturės galimybės įvertinti kliento veiksnio, be to, bankas turi pareigą rūpintis darbuotojų saugia darbo aplinka, o vykstant į klientų namus tikrai nebūtų galimybės jos užtikrinti.

Bankas taip pat atkreipė dėmesį, kad 2025 m. balandžio 15 d. Pareiškėjas sėkmingai savarankiškai susikūrė naują kvalifikuoto Smart-ID elektroninio parašo paskyrą kitame išmaniajame telefone iOS iPhone 13(iOS).

Tarnyba 2025 m. balandžio 25 d. pateikė Lietuvos bankui prašymą Nr. (25)SN-123)S-224 pateikti išvadą ir atsakyti į šiuos klausimus:

1. Ar, Jūsų nuomone, tinkamas / pagrįstas yra AB „Swedbank“ sprendimas atsisakyti pratęsti Pareiškėjo Smart-ID paskyros galiojimą, kai to prašo Pareiškėjo atstovas pagal įgaliojimą, Pareiškėjui negalint to padaryti savarankiškai?
2. Kokius dokumentus Pareiškėjo atstovas turi pateikti, siekdamas, kad atstovaujamo asmens vardu būtų pratęstas tapatybės patvirtinimo priemonės (Smart-ID) galiojimas?
3. Kokiais teisės aktais reguliuojamas tapatybės priemonių kredito įstaigose išdavimas (pratęsimas)?
4. Ar Lietuvos bankas yra nustatęs ar rekomendavęs komerciniams bankams tvarką, pagal kurią būtų leidžiama atnaujinti tapatybės patvirtinimo priemones (pvz., Smart-ID) per

įgaliotą asmenį, kai pats klientas dėl negalios ar sveikatos būklės objektyviai negali atvykti į banko padalinį?

5. Ar Lietuvos bankas turi ar planuoja parengti rekomendacijas bankams dėl prieinamumo užtikrinimo asmenims su negalia, įskaitant galimybes naudotis elektronine bankininkyste per atstovus pagal įgaliojimą?
6. Ar Lietuvos banko vertinimu toks reikalavimas – fiziškai atvykti į banko skyrių tapatybės patvirtinimui, net kai klientas turi galiojantį įgaliojimą ir yra pateikti visi būtini dokumentai – nepažeidžia lygių galimybių principo bei teisės į finansines paslaugas prieinamumo?
7. Kokias alternatyvas šiuo metu turi asmenys su negalia, jei jie negali pasinaudoti biometriniu identifikavimu „Smart-ID“ paskyros galiojimui pratęsti?
8. Ar bankai privalo pasiūlyti alternatyvius būdus asmenims su negalia, jei jie negali pasinaudoti biometriniu identifikavimu Smart ID paskyros galiojimui pratęsti?

Lietuvos bankas pateiktoje išvadoje nurodė, kad Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 35 straipsnio 1 dalies 1 punktą 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. Reikalavimo, jog personalizuotais saugumo duomenimis galėtų naudotis tik pats mokėjimo paslaugų vartotojas, užtikrinimas yra labai reikšmingas, atsižvelgiant į galimus sukčiavimo, lėšų pasisavinimo ar mokėjimo operacijų atlikimo be paties mokėtojo paslaugų vartotojo žinios ar valios atvejus. Minėto reguliavimo kontekste mokėjimo priemone laikytina personalizuota priemonė ir (arba) tam tikros procedūros, dėl kurių susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir mokėjimo paslaugų teikėjas ir kurias mokėjimo paslaugų vartotojas naudoja mokėjimo nurodymui inicijuoti (Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymo 2 straipsnio 32 dalis) (pvz. mokėjimo kortelė). Personalizuoti saugumo duomenys – autentiškumo patvirtinimo tikslais naudojami duomenys, dėl kurių naudojimo susitarė mokėjimo paslaugų teikėjas ir mokėjimo paslaugų vartotojas (Lietuvos Respublikos mokėjimo įstatymo 2 straipsnio 50 dalis) (pvz. PIN kodai, suvedami atliekant mokėjimo operacijas). Elektroninės atpažinties priemonių reguliavimą Lietuvos Respublikoje nustato Lietuvos Respublikos elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatymas ir šio įstatymo

priede išdėstyti Europos Sąjungos teisės aktai. Šio įstatymo laikymosi priežiūra priskirta Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai, todėl Lietuvos bankas elektroninės atpažinties priemonių reguliavimo klausimais pagal kompetenciją nėra įgaliotas pasisakyti.

Lietuvos Bankas taip pat pažymėjo, kad yra įgaliotas pagal savo kompetenciją vertinti finansų įstaigų veiksmus, susijusius su mokėjimo priemonės išdavimu ir autentikavimusi finansų įstaigai teikiant finansines paslaugas, bet ne autentifikavimosi priemonės išdavimu, siekiant jungtis prie bet kurių viešojo sektoriaus el. paslaugų. Tai reikėtų vertinti iš el. atpažinties klausimo perspektyvos, dėl kurio spręsti Lietuvos bankas nėra įgaliotas.

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 tapatybės atpažinimo priemonių išdavimu susijusių saugumo aspektų. Šiais klausimais pasisakyti Tarnyba neturi kompetencijos.

Pažymėtina, kad Pareiškėjas Skunde aprašytus veiksmus, tai yra galimai patirtą diskriminacinį elgesį, nesudarant galimybės įgaliojamam banko padalinyje atnaujinti Pareiškėjo Smart-ID paskyros, 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 apimtys skirtumų, kad toks nevienodas traktavimas būtų objektyviai pateisinamas (Konstitucinio Teismo 1996 m. lapkričio 20 d., 2003 m. gruodžio 30 d. nutarimai).

„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

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

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

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 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 lygiateisio 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 ratifikavusios šią Konvenciją šalys, tarp jų ir 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 Pažymėtina, kad pagal Jungtinių Tautų Asmenų su negalia teisių konvencijos 2 straipsnį nurodyta, kad būtina užtikrinti pagrįstą pritaikymą, t. y. imtis reikalingų ir tinkamų korekcinų priemonių, kurios konkrečiu atveju nesukeltų neproporcingos ar nepagrįstos naštos ir kurių reikia tam, kad asmenys su negalia galėtų lygiomis sąlygomis su kitais naudotis visomis žmogaus teisėmis ir pagrindinėmis laisvėmis arba jas įgyvendinti.

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 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. Netiesioginė diskriminacija –

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>

veikimas ar neveikimas, teisės norma ar vertinimo kriterijus, akivaizdžiai neutrali sąlyga ar praktika, kurie formaliai yra vienodi, bet juos įgyvendinant ar pritaikant atsiranda ar gali atsirasti faktinis naudojimosi teisėmis apribojimas arba privilegijų, pirmenybės ar pranašumo teikimas lyties, rasės, tautybės, pilietybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų, amžiaus, lytinės orientacijos, negalios, etninės priklausomybės, religijos pagrindu, nebent šį veikimą ar neveikimą, teisės normą ar vertinimo kriterijų, sąlygą ar praktiką pateisina teisėtas tikslas, o šio tikslo siekiama tinkamomis ir būtinomis priemonėmis (2 straipsnio 5 dalis).

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.

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.

Tarnyba nustatė, kad Kauno miesto 23-asis notarų biuras 2022 m. gruodžio 28 d. išdavė įgaliotajam įgaliojimą, kuriuo įgaliotasis buvo įgaliotas Pareiškėjo vardu gauti kodų generatorių, gauti mokėjimo korteles, PIN kodus, slaptažodžius ir kitus kodus, reikalingus prisijungti prie elektroninės bankininkystės, taip pat atstovauti Pareiškėjo interesams Lietuvos Respublikoje veikiančiuose bankuose ar kitose kredito įstaigose, jų filialuose užsakant / gaunant / atsiimant mokėjimo korteles, PIN kodus, kodų generatorius, gauti priemones, reikalingas jungiantis prie internetinės bankininkystės. Pareiškėjui neterminuotai yra išduotas asmens su negalia pažymėjimas.

Dėl to, kad Pareiškėjo Smart-ID programėlės galiojimas baigėsi 2025 m. gegužės 25 d., ir todėl, kad naudojantis biometriniais Pareiškėjo duomenimis nepavyko šios programėlės atnaujinti,

Igaliotasis 2025 m. balandžio 4 d. kreipėsi į AB „Swedbank“ prašydamas pratęsti Pareiškėjo telefone esančią Smart-ID programėlę.

Bankas atsisakė pratęsti Pareiškėjo telefone esančią Smart-ID programėlę, motyvuodamas tuo, kad Pareiškėjas pats asmeniškai turėtų kreiptis į banką, kad Smart-ID programėlė būtų atnaujinta, nepaisant to, kad Igaliotasis pateikė notaro patvirtintą įgaliojimą. Bankas Igaliotajam išaiškino, kad yra galimybė gauti prie Pareiškėjo banko sąskaitos papildomą debeto kortelę ir savo vardu vykdyti mokėjimo operacijas Pareiškėjo sąskaitoje. Taip pat bankas Igaliotajam išaiškino, kad Pareiškėjui PIN kodų generatorius gali būti siunčiamas paštu. Tokiu atveju 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.

AB „Swedbank“ 2025 m. gegužės 7 d. atsakyme Tarnybai nurodė, kad 2025 m. balandžio 15 d. Pareiškėjui pavyko savarankiškai atnaujinti Smart-ID programėlę iPhone 13 (iOS) telefone. Igaliotasis 2025 m. gegužės 23 d. nurodė, kad Pareiškėjo telefone nepavyko atnaujinti Smart-ID programėlės, tačiau tai pavyko padaryti Igaliootojo telefone. Tokiu atveju pažymėtina, kad šios aplinkybės neleidžia daryti išvados, jog Pareiškėjui nebuvo suteikta galimybė naudotis elektroninėmis paslaugomis dėl diskriminacinių priežasčių. Atsižvelgiant į tai, kad programėlės atnaujinimas sėkmingai atliktas kitame įrenginyje, kyla pagrįsta prielaida, jog problema susijusi ne su paslaugos teikėjo elgesiu ar sisteminiais ribojimais, bet su individualiomis įrenginio savybėmis ar nustatymais ar kitomis priežastimis, tiesiogiai nesusijusiomis su Pareiškėjo negalia. Kaip nustatyta iš tyrimo metu gautų duomenų, Pareiškėjui namuose, nevykstant į banko skyrių, pavyko atnaujinti Smart-ID programėlę, t. y. namuose gauti identifikacijos priemonės ir taip naudotis banko paslaugomis. Pažymėtina, kad kontrolierius neturi teisinio pagrindo bei įstatymų priskirtos kompetencijos vertinti kitų aplinkybių, susijusių su telefonų techniniais parametrais ir kitomis priežastimis, dėl kurių konkrečiame išmaniajame telefone nebuvo galimybės atnaujinti Smart-ID paskyros, tačiau pavyko tai atlikti kitame.

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, kuriose bankas, siekdamas užtikrinti lygiateisį paslaugų pritaikomumą, numatytų procedūras, kaip spręsti situacijas, kai asmuo dėl negalios negali savarankiškai pasinaudoti banko paslaugomis įprastine tvarka. Gairėse turėtų būti įtvirtinta pareiga individualiai įvertinti tokias situacijas ir užtikrinant asmeniui lygiavertę galimybę naudotis paslaugomis.

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

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“.

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