



bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 180, of. 404,
MD-2004, Chișinău, Republica Moldova / Republic of Moldova
бул. Штефан чел Маре 180, оф. 404,
MD-2004, Кишинёв, Республика Молдова
+373 22 212 817; info@egalitate.md; www.egalitate.md

DECIZIE
din 25 iulie 2023
cauza nr. 21/23

Membrii Consiliului participanți la ședința de deliberare:

Ian FELDMAN – președinte
Andrei BRIGHIDIN – membru
Svetlana DOLTU – membră
Victorina LUCA – membră
Evghenii Alexandrovici GOLOȘCEAPOV – membru

**au examinat, în ședință de audieri publică, susținerile scrise și verbale ale
petiționarei: AAAA (în buletin BBBB),
reprezentată de: avocata CCCC,
ale reclamatei: B.C. „Fincombank” S.A.,
reprezentată de: DDDD, DD Direcției credite neperformante și securitate și
au deliberat în ședință închisă cu privire la următoarele.**

I. Obiectul plângerii

Pretinsa discriminare în acces la serviciile bancare pe criteriul identității de gen.

II. Admisibilitatea obiectului

Plângerea corespunde cerințelor art. 13 din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012 și nu ridică excepțiile de restituire sau inadmisibilitate prevăzute în art. 14 alin. (1) și 14¹ alin. (1) din Legea nr. 121/2012.

III. Susținerile părților

Alegațiile petiționarei

- 3.1 Petiționara este o persoană transgender și invocă discriminarea directă pe criteriul identității de gen în acces la serviciile bancare comisă în ziua de 29.01.2023 de reclamată, prin angajatul său din Sucursala 7 Agenția nr. 3, amplasată pe str. Alba Iulia nr. 113, mun. Chișinău.
- 3.2 Petiționara menționează că în ziua de 29.01.2023, fiind în incinta magazinului „Green Hills” de pe str. Alba Iulia nr. 113, mun. Chișinău, a văzut ghișeu de schimb valutar al B.C. „Fincombank” S.A. Având un transfer de bani de la mama sa, petiționara s-a apropiat de ghișeu, a prezentat buletinul și informația necesară pentru confirmarea transferului. Angajata reclamatei a refuzat să elibereze banii. Petiționara a insistat să-i fie explicat motivul refuzului și aceasta i-a comunicat că banca refuză executarea transferului pe motiv de securitate. După aceasta angajata reclamatei a tras jaluzelele în jos, blocând vizibilitatea celor petrecute în ghișeu, concomitent solicitând intervenția poliției.
- 3.3 Văzând acest comportament, petiționara a apelat la Serviciul „112”. Ulterior, la fața locului s-a prezentat un echipaj de poliție, care ascultând explicațiile petiționarei, analizând buletinul,

- a întrebat angajata băncii de ce refuză efectuarea transferului. Ultima a declarat că poza din buletin nu ar corespunde chipului petiționarei și a continuat să refuze prestarea serviciului.
- 3.4 Petiționara menționează că, reclamata nu are nici o justificare pentru refuzul său discriminatoriu în acces la un serviciu bancar/financiar de care ea a avut nevoie. Nu este vina petiționarei faptul că în Republica Moldova nu există o procedură clară care să-i permită perfectarea în timp util a actelor de stare civilă și identitate, astfel încât acestea să reflecte realitatea și noua identitate de gen. Iar poza din buletin corespunde chipului petiționarei și transferul pe care intenționa să-l recepționeze a fost unul legal.

Susținerile reclamatei

- 3.5 Reclamata consideră că plângerea depusă de către petiționară, este total nefondată și nu este de acord cu alegațiile deplânse. Reclamata susține că se conduce de cadrul normativ stabilit printr-un șir de legi, regulamente ș.a.m.d. La data de 29.01.2023, în momentul incidentului vizat, colaboratorii Băncii se ghidau inclusiv de actul intern: *Процедура «знай своего клиента»*, care prevede că: *Până la stabilirea relațiilor cu clientul (persoană fizică), specialistul efectuează controlul actului de identitate... stabilește identitatea persoanei care a prezentat actul cu fotografia din act...(Capitolul III, pct. 3).*
- 3.6 Astfel, dacă identificarea persoanei/clientului este imposibilă, banca nu stabilește nici un fel de relații cu persoana indicată. Reclamata menționează că analiza circumstanțelor cazului denotă că persoana, cum s-a constatat ulterior, BBBB, la momentul solicitării acordării serviciului bancar (serviciu, pentru care procedura de identificare este obligatorie), s-a prezentat drept „AAAA”, era machiat și îmbrăcat ca o femeie, dar a prezentat un buletin de identitate, pe numele lui „BBBB” cu apartenența de sex: M (adică bărbat). Reieșind anume din aceste discordanțe majore, colaboratul băncii, absolut întemeiat și perfect legal a refuzat acordarea serviciului respectiv.
- 3.7 Reclamata susține faptul că persoana indicată se declară transgender, însă nu are nici o legătură cu refuzul în acordarea serviciului, iar unicul motiv din care a fost refuzată acordarea serviciului a fost imposibilitatea identificării clientului la momentul stabilirii relațiilor.
- 3.8 Reclamata atrage atenția la faptul că termenul de „transgender” a apărut doar în plângerea depusă de avocată la data de 02.02.2023, iar în cererea depusă de petiționară pe numele șefului IP Buiucani, nemijlocit la data de 29.01.2023, acest fapt nu este indicat, precum și nu este indicat, că persoana dată se consideră discriminată.
- 3.9 Totodată, reclamata susține că la data de 24.02.2023, reprezentantul băncii a fost citat la sectorul de poliție nr. 4, unde a fost informat despre efectuarea unui control în cadrul unui dosar contravențional. În acest context, reclamata consideră necesar, în cumul cu cele expuse anterior, să se țină cont de prevederile art. 46³ alin. (2) Cod contravențional, și anume, prezența unor persoane în uniforme de polițiști la fața locului (aceste persoane nu au prezentat legitimațiile de serviciu și nu s-au identificat), precum și implicarea lor în relațiile bancă-client, după părerea reclamatei, constituie o abatere de la lege și necesită a fi calificată drept un abuz. Or, reclamata nu înțelege care a fost necesitatea chemării poliției, sau acest fapt a fost o încercare de a intimida angajatul băncii și dacă în atribuțiile poliției (în cazul dat a unor persoane în uniforme de polițiști) intră să impună banca să acorde un serviciu. De asemenea, reclamata atrage atenția Consiliului la întrebarea dacă poliția poate fi considerată drept organ care identifică o persoană și care ar fi actele emise de poliție în acest sens, în caz contrar, reclamata poate presupune că ar fi avut loc o tentativă de fraudă.
- 3.10 Astfel, reclamata susține că la data de 29.01.2023, angajatul băncii, refuzând acordarea unui serviciu petiționarei, a procedat în conformitate cu prevederile tuturor actelor normative,

relevante procesului și situației, fapta discriminării invocată în plângere lipsește, iar motivul neacordării serviciului solicitat a fost imposibilitatea identificării clientului.

IV. Drept relevant

- 4.1 **Constituția Republicii Moldova, art. 16 alin. (2)** Toți cetățenii Republicii Moldova sunt egali în fața legii și a autorităților publice, fără deosebire de rasă, naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, opinie, apartenență politică, avere sau origine socială;
- 4.2 **Recomandarea Rec(2010)5 a Comitetului de Miniștri al Consiliului Europei către statele membre privind măsurile de combatere a discriminării pe motiv de orientare sexuală și identitate de gen.** Statele părți recunosc că tratamentul nediscriminatoriu din partea actorilor statali, precum și, după caz, măsurile pozitive ale statului de protecție împotriva tratamentului discriminatoriu, inclusiv din partea actorilor nestatali, sunt componente fundamentale ale sistemului internațional de protecție a drepturilor omului și a libertăților fundamentale. Recomandabil statelor membri: 1) să examineze măsurile legislative și de altă natură existente, să le monitorizeze și să colecteze și să analizeze date relevante, pentru a monitoriza și a remedia orice discriminare directă sau indirectă pe motive de orientare sexuală sau identitate de gen; 2) să se asigure că măsurile legislative și de altă natură sunt adoptate și puse în aplicare în mod eficient pentru a combate discriminarea pe motive de orientare sexuală sau identitate de gen, pentru a asigura respectarea drepturilor omului ale persoanelor lesbiene, gay, bisexuale și transsexuale și pentru a promova toleranța față de acestea; 3) să se asigure că victimele discriminării sunt conștiente și au acces la căi de atac efective în fața unei autorități naționale și că măsurile de combatere a discriminării includ, după caz, sancțiuni pentru încălcări și acordarea unei reparații adecvate victimelor discriminării.
- 4.3 **Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012, art. 1 alin. (1)** Scopul prezentei legi este prevenirea și combaterea discriminării, precum și asigurarea egalității tuturor persoanelor aflate sub jurisdicția Republicii Moldova în sferile politică, economică, socială, culturală și alte sfere ale vieții, fără deosebire de rasă, culoare, origine națională, etnică și socială, statut social, cetățenie, limbă, religie sau convingeri, vârstă, sex, identitate de gen, statut matrimonial, orientare sexuală, dizabilitate, stare de sănătate, statut HIV, opinie, apartenență politică, avere, naștere sau orice alt criteriu; **art. 2 discriminare** – orice deosebire, excludere, restricție ori preferință în drepturi și libertăți, interese legitime și beneficii ale persoanei sau ale unui grup de persoane, precum și susținerea comportamentului discriminatoriu bazat pe criteriile protejate, reale sau presupuse, în afară de cazul în care acestea se justifică în mod obiectiv și rezonabil, printr-un scop legitim și dacă mijloacele de atingere a aceluși scop sunt proporționale, adecvate și necesare; **discriminarea directă** – tratare a unei persoane în baza oricărui dintre criteriile protejate, reale sau presupuse, în manieră mai puțin favorabilă decât tratarea altei persoane într-o situație comparabilă, în afară de cazul în care aceasta se justifică în mod obiectiv și rezonabil, printr-un scop legitim și dacă mijloacele de atingere a aceluși scop sunt proporționale, adecvate și necesare; **art. 3** Subiecți în domeniul discriminării sânt persoanele fizice și juridice din domeniul public și privat; **art. 8 alin. (1)** Este interzisă orice formă de discriminare privind accesul la următoarele servicii și privind furnizarea acestora: **lit. d)** serviciile bancare și financiare; **art. 12 alin. (1)** Consiliul are următoarele atribuții: **lit. i)** examinează plângerile privind discriminarea.
- 4.4 **Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor, art. 3 bancă** – persoană juridică a cărei activitate constă în atragerea de depozite sau de alte fonduri rambursabile de la public și în acordarea de credite în cont propriu; **client** – orice persoană care beneficiază sau a beneficiat

de serviciile unei bănci ori persoana cu care banca a negociat o tranzacție, chiar dacă tranzacția respectivă nu s-a finalizat; *sucursală* – subdiviziune separată a băncii, care este o parte dependentă din punct de vedere juridic de banca respectivă și care desfășoară direct toate sau unele dintre tranzacțiile specifice activității băncilor.

- 4.5 **Hotărârea Băncii Naționale nr. 200/2018 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la cerințele privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului în activitatea băncilor, pct. 25.** Banca aplică măsuri de identificare a clienților, precum și a beneficiarilor efectivi: 1) până la inițierea relațiilor de afaceri; **pct. 26.** La identificarea clienților în cazurile prevăzute la pct. 25 banca obține cel puțin următoarele informații: 1) pentru clienți persoane fizice: a) numele și prenumele; b) data și locul nașterii; c) cetățenia și datele documentului de identitate (IDNP, seria și numărul, data eliberării, codul organului care l-a eliberat (dacă există) sau alți indici unici dintr-un act de identitate ce conține fotografia titularului); **pct. 27.** La identificarea clienților cu grad de risc sporit, banca va obține suplimentar următoarele informații: 1) pentru clienții – persoane fizice: a) oricare alt nume utilizat (nume marital, nume deținut anterior sau porecla); b) adresa de serviciu, codul poștal, adresa de e-mail, numărul telefonului mobil; c) statutul de rezident/nerezident; d) genul (sexul); **pct. 29.** Banca identifică beneficiarul efectiv al clientului și aplică măsuri rezonabile și bazate pe risc pentru verificarea identității lui, utilizând documente, informații și date obținute din surse sigure, astfel încât să aibă certitudinea că știe cine este beneficiarul efectiv și a înțelege structura proprietății și structura de control a clientului. Pentru identificarea beneficiarului efectiv banca aplică, cel puțin, cerințele descrise la pct. 26 subpct.1) lit. a)-f) și în funcție de riscul identificat, suplimentar pct. 27 subpct.1) lit. a)-f); **pct. 34.** Banca verifică identitatea clientului și a beneficiarului efectiv până la stabilirea relației de afaceri sau în momentul stabilirii relației de afaceri sau efectuării unei tranzacții prevăzute la pct. 25 subpct. 2), iar în situațiile cu risc scăzut, conform pct. 51 subpct. 1) din prezentul Regulament; **pct. 35.** În vederea verificării informației prezentate la identificarea clienților și a beneficiarilor efectivi, banca utilizează documente obținute din surse sigure și independente, date și informații. Verificarea informației trebuie să fie proporțională riscului pe care clientul și tipurile de documente prezentate le impun. În acest scop, banca utilizează proceduri documentare și nedocumentare de verificare: 1) pentru clienții - persoane fizice: a) confirmarea identității clientului sau beneficiarului efectiv dintr-un act oficial neexpirat, care includ o fotografie a titularului - de exemplu, buletin de identitate, pașaport, permis de ședere etc.

V. În concluzie, Consiliul reține următoarele

- 5.1 Din materialele dosarului, Consiliul reține că urmează să se pronunțe asupra existenței faptelor de discriminare directă în acces la serviciile bancare pe criteriul identității de gen.
- 5.2 Consiliul reamintește că atât legislația națională (art. 15 alin. (1) și art. 19 din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012), cât și practica Curții Europene a Drepturilor Omului (printre multe altele, a se vedea cauza D. H. și alții contra Republicii Cehe par. 82-84, par. 177, cauza Chassagnou și alții contra Franței par. 91-92, cauza Timishev contra Rusiei par. 57) prevăd o regulă specială referitor la sarcina probei în litigiile privind discriminarea, și anume: sarcina probei trece la reclamant atunci când petiționarul/petiționara prezintă dovezi din care se poate prezuma că a existat un tratament discriminatoriu.
- 5.3 Pentru a institui prezumția discriminării directe, faptele invocate trebuie să caracterizeze cumulativ următoarele elemente:
- a) existența unui tratament mai puțin favorabil (excludere, deosebire, restricție etc.) în exercitarea unui drept recunoscut de lege

- b) aplicat în comparație cu alte persoane (un grup de persoane)
 - c) cu care petiționara se află în situație analogică
 - d) în baza unui criteriu protejat.
- 5.4 Analizând alegațiile petiționarei, Consiliul desprinde că tratamentul mai puțin favorabil s-a manifestat prin refuzul din partea angajatului băncii în acordarea serviciului bancar pe motiv că petiționara fiind o persoană transgender a prezentat buletinul de identitate în care era indicat alt gen și era altă fotografie decât înfățișarea petiționarei în momentul solicitării serviciului. Consiliul a reținut că acest tratament a fost generat de identitatea de gen a petiționarei.
- 5.5 Conform art. 15 alin. (1) din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012, sarcina de a proba că faptele în cauză nu constituie discriminare revine persoanei/instituției despre care se presupune că a comis fapta discriminatorie. Consiliul urmează să aprecieze existența justificării obiective și rezonabile a tratamentului mai puțin favorabil instituit și legătura de cauzalitate dintre acesta și criteriul invocat.
- 5.6 Reclamata susține că colaboratorul băncii absolut întemeiat și perfect legal a refuzat acordarea serviciului solicitat de petiționară, dat fiind faptul că acesta a fost determinat de imposibilitatea identificării clientului la momentul stabilirii relațiilor, dar nu de identitatea de gen a petiționarei. În cadrul ședinței de audieri organizate de către Consiliu, reprezentantul băncii a menționat că refuzul a fost întemeiat faptului că în buletinul de identitate ale petiționarei în rubrica *gen* este indicat *genul masculin*, iar petiționara s-a prezentat la ghișeu machiată și în îmbrăcăminte de femeie, astfel fiind imposibilă identificarea acesteia. De asemenea, reprezentantul reclamatei a afirmat că pentru banca pe care o reprezintă nu contează părerea poliției, iar angajata băncii care a participat în situația vizată s-a comportat corect în conformitate cu regulile interne prestabile.
- 5.7 Consiliul, analizând în contradictoriu susținerile scrise și verbale ale părților și raportându-le la circumstanțele speței, a constatat că petiționara, care este persoană transgender, la data de 29.01.2023 s-a deplasat în incinta magazinului „Green Hills” de pe str. Alba Iulia nr. 113, mun. Chișinău, și văzând ghișeul băncii reclamate a intenționat să primească transferul de bani din partea mamei sale. Petiționara a prezentat angajatei băncii buletinul și informația necesară, însă aceasta văzând-o pe petiționară, mai întâi a efectuat un sunet telefonic, iar ulterior a relatat că din motive de securitate refuză deservirea acesteia, motivând cu faptul că buletinul prezentat de către petiționară nu îi aparține. Ca rezultat al refuzului în acordare a serviciului, petiționara a apelat către organele poliției care s-au prezentat la fața locului și la solicitarea către angajata băncii de a acorda serviciul bancar, au primit refuz.
- 5.8 Examinând probele anexate la materialele dosarului, Consiliul a constatat că poza petiționarei din buletinul de identitate prezentat, coincide cu chipul acesteia și ultima poate fi ușor identificată. Mai mult ca atât, petiționara a anexat bonul de plată dintr-o altă bancă la care a efectuat transferul prezentând buletinul său de identitate și nu a întâmpinat careva obstacole în acces la servicii bancare. Astfel, motivul invocat de reclamată precum că refuzul acordării serviciului bancar a fost faptul că persoana nu putea fi identificată după fotografia din act de identitate, și anume faptul că petiționara s-a prezentat în fața ghișeului machiată și în îmbrăcăminte de femeie, nu poate fi reținut.
- 5.9 Consiliul a luat act despre faptul că angajatul băncii reclamate a refuzat acordarea serviciilor bancare anume din motivul identității de gen ale petiționarei, or, înfățișarea ultimei corespunde cu fotografia din buletinul de identitate.

Astfel, conducându-se de prevederile art. 1, 2, 3, art. 15 alin. (4) din Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 121/2012, coroborat cu pct. 61 din Regulamentul cu privire la activitatea Consiliului pentru egalitate aprobat prin Legea nr. 298/2012,

CONSILIUL DECIDE

1. Faptele constatate reprezintă discriminare în acces la serviciile bancare pe criteriul identității de gen.
2. Pentru prevenirea faptelor similare în viitor, Consiliul recomandă B.C. „Fincombank” S.A.:
 - (i) informarea tuturor angajaților despre prezenta decizie, depersonalizând datele cu caracter personal ale petiționarei;
 - (ii) neadmiterea faptelor similare în viitor prin aplicarea tuturor măsurilor de identificare a clienților.
3. B.C. „Fincombank” S.A. va informa Consiliul, în termen de 30 de zile calendaristice de la recepționarea prezentei decizii, privind acțiunile întreprinse pentru implementarea recomandărilor.
4. Decizia se comunică părților și va fi făcută publică pe adresa www.egalitate.md.
5. Decizia poate fi contestată, în decurs de 30 de zile de la data comunicării, la Judecătoria Chișinău, sediul Râșcani, situată pe adresa: mun. Chișinău, str. Kiev, 3, fără respectarea procedurii prealabile.

Membrii Consiliului care au votat decizia:

Ian FELDMAN – președinte

Svetlana DOLTU – membră

Andrei BRIGHIDIN – membru

Victorina LUCA – membră

Evghenii Alexandrovici GOLOȘCEAPOV – membru