REPUBLIKA SLOVENIJA
ZAGOVORNIK NAČELA ENAKOSTI

Železna cesta 16, 1000 Ljubljana

Zadeva: 0700-26/2022/18
Datum: 22. 12. 2022

Zagovornik načela enakosti na podlagi 21. člena v povezavi s 33. in 37. členom Zakona o varstvu pred diskriminacijo (Uradni list RS, št. 33/16 in 21/18 – ZNOrg, v nadaljevanju: ZVarD) ter na podlagi 134. in 135. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (Uradni list RS, št. 24/06 – uradno prečiščeno besedilo, 105/06 – ZUS-1, 126/07, 65/08, 8/10, 82/13, 175/20 – ZIUOPDVE in 3/22 – ZDeb; v nadaljevanju: ZUP) izdaja v zadevi ugotavljanja diskriminacije na predlog konkretnega posameznika zoper konkretno banko naslednji

SKLEP

1. Postopek ugotavljanja diskriminacije na predlog, ki ga je konkretni posameznik zoper konkretno banko zaradi težav pri odpiranju bančnega računa v okviru digitalnega paketa, **se ustavi**.

2. Stroški v tem postopku niso nastali.

OBRAZLOŽITEV

I. Predlog za obravnavo diskriminacije

Zagovornik načela enakosti (v nadaljevanju: Zagovornik) je dne 26. 5. 2022 prejel predlog za obravnavo diskriminacije (v nadaljevanju: predlog), ki ga je vložil konkretni posameznik, slovenski državljan kitajskega rodu, ki je rojen v Avstriji, v Sloveniji pa ima stalno prebivališče.

V predlogu je predlagatelj navedel, da je želel odpreti račun pri konkretni banki (v nadaljevanju: Banka), ki ga je možno skleniti preko spleta. Po neuspešni video-identifikaciji je prejel navodilo, naj se oglasi v poslovalnici, kjer lahko zaključi odprtje bančnega računa (v nadaljevanju tudi: TRR). Dne 25. 5. 2022 se je oglasil v konkretni Bankini poslovalnici (v nadaljevanju: Bankina poslovalnica, tudi: poslovalnica Banke). Kot je navedel predlagatelj, mu je po kratkem pogovoru bančna uslužbenka pojasnila, da želeni bančni račun lahko odprejo samo »pravi Slovenci«. Ko jo je predlagatelj vprašal, kaj to pomeni, naj bi mu bančna uslužbenka pojasnila, da je poleg slovenskega državljanstva pogoj tudi rojstni kraj v območju Slovenije. V predhodnem telefonskem pogovoru s svetovalko Zagovornika je predlagatelj navedel, da je slovenski državljan, ki pa ni bil rojen v Sloveniji ter da je tudi po videzu očitno, da ni »slovenskih korenin«, saj sta njegova starša kitajskega rodu. Predlagatelj je takrat še navedel, da mu je bančna uslužbenka omenila, da naj bi šlo za blokado v sistemu, ki onemogoča odprtje bančnega računa, ker ni bil rojen v Sloveniji. Predlagatelj je izrazil mnenje, da pogoj rojstnega kraja v Sloveniji predstavlja neposredno diskriminacijo pri dostopu do storitev odpiranja bančnega računa. Poleg rojstnega kraja pa je v predlogu med osebnimi okoliščinami, ki bi lahko bile razlog neenake obravnave v njegovem primeru, označil tudi narodnost oz. etnično poreklo in raso.

II. Pravna podlaga za ugotavljanje diskriminacije

Zagovornik ugotavlja dejansko stanje glede možnega obstoja diskriminacije v obravnavanem primeru na podlagi razpoložljivih podatkov ter določb Zakona o varstvu pred diskriminacijo (ZVarD). Postopek pred Zagovornikom urejajo členi ZVarD od 33 do 37 ter 40. člen. Za vsa vprašanja postopka, ki niso urejena z ZVarD, pa Zagovornik skladno z drugim odstavkom 3. člena Zakona o splošnem upravnem postopku (ZUP) subsidiarno uporabi slednjega. Postopek ugotavljanja diskriminacije Zagovornik vodi na način, ki po 9. in 146. členu ZUP omogoča obema strankama v postopku, tj. predlagatelju oz. domnevni žrtvi diskriminacije in domnevnemu kršitelju, da se tekom postopka izjavita o vseh navedbah nasprotne strani. Stranki lahko podajata svoje navedbe (in navedbe prič), opredelitve, izjasnitve in dokaze v zvezi z zadevo postopka.

Diskriminacija je v 4. členu ZVarD opredeljena kot vsako neupravičeno dejansko ali pravno neenako obravnavanje, razlikovanje, izključevanje ali omejevanje ali opustitev ravnanja zaradi osebnih okoliščin, ki ima za cilj ali posledico oviranje, zmanjšanje ali izničevanje enakopravnega priznavanja, uživanja ali uresničevanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin, drugih pravic, pravnih interesov in ugodnosti. Diskriminacija zaradi katere koli osebne okoliščine je prepovedana.

Med osebne okoliščine, skladno s 1. členom ZVarD, štejejo spol, narodnost, rasa ali etnično poreklo, jezik, vera ali prepričanje, invalidnost, starost, spolna usmerjenost, spolna identiteta in spolni izraz, družbeni položaj, premoženjsko stanje, izobrazba ali katera koli druga osebna okoliščina. Gre za prirojene ali pridobljene osebne značilnosti, lastnosti, stanja ali statuse, ki so praviloma trajno in nerazdružljivo povezani z določeno osebo in njeno osebnostjo, zlasti identiteto, ali pa jih oseba ne spreminja zlahka, ter na podlagi katerih se lahko oblikujejo različne skupine oseb in odnosi njihove pripadnosti.[1] Med druge osebne okoliščine tako štejemo tudi državljanstvo in kraj rojstva.

Diskriminacija se lahko dogaja na različnih področjih družbenega življenja, na katerih morajo sicer po 2. členu ZVarD državni organi, lokalne skupnosti, nosilci javnih pooblastil ter pravne in fizične osebe na vseh področjih oblastnega odločanja, delovanja v pravnem prometu in pri drugem svojem delovanju oziroma ravnanju v razmerju do tretjih oseb zagotavljati varstvo pred diskriminacijo oziroma enako obravnavanje vseh oseb. Med drugim so ta področja povezana tudi z dostopom do dobrin in storitev, ki so na voljo javnosti, vključno s stanovanji, in preskrbo z njimi (po osmi alineji prvega odstavka 2. člena ZVarD).

ZVarD opredeljuje več oblik diskriminacije, od katerih sta osnovni neposredna in posredna diskriminacija. Neposredna diskriminacija obstaja, če je oseba ali skupina oseb zaradi določene osebne okoliščine bila, je ali bi lahko bila v enakih ali podobnih situacijah obravnavana manj ugodno, kot se obravnava, se je obravnavala ali bi se obravnavala druga oseba ali skupina oseb (prvi odstavek 6. člena). Posredna diskriminacija pa obstaja, kadar je oseba ali skupina oseb z določeno osebno okoliščino bila, je ali bi lahko bila zaradi navidezno nevtralne določbe, merila ali prakse v manj ugodnem položaju kot druge osebe, razen če ta določba, merilo ali praksa objektivno temelji na legitimnem cilju in so sredstva za doseganje tega cilja ustrezna in nujno potrebna (drugi odstavek 6. člena). Poleg teh dveh oblik ZVarD opredeljuje tudi druge oblike diskriminacije (7. člen, natančneje od 8. do 11. člena): nadlegovanje (tudi spolno), navodila za diskriminacijo, pozivanje k diskriminaciji, viktimizacija. V primerih večkratne, množične, dolgotrajne oz. ponavljajoče se ali pa diskriminacije, ki bi lahko vsebovala težko popravljive posledice za diskriminirano osebo, še zlasti kadar je storjena v razmerju do otrok ali drugih slabotnih oseb, ZVarD prepoznava hujše oblike diskriminacije (12. člen).

[1] Iz obrazložitve K 1. členu, Predlog ZVarD – EVA 2015-2611-0046, str. 39.

ZVarD v 13. členu določa tudi izjeme od prepovedi neposredne diskriminacije. Po njegovem splošnem določilu neenako obravnavanje zaradi določene osebne okoliščine ne pomeni diskriminacije, če takšno različno obravnavanje temelji na legitimnem cilju in so sredstva za doseganje tega cilja ustrezna, potrebna in sorazmerna (prvi odstavek 13. člena).

V postopku ugotavljanja diskriminacije velja po 40. členu ZVarD obrnjeno dokazno breme. To pomeni, da mora (domnevni) kršitelj, kadar so s strani (domnevno) diskriminirane osebe (ali več njih) oz. s strani tretjih oseb ali kako drugače (z izjavami, navedbami in dokumenti ter drugimi dokazili) izkazana dejstva, ki upravičujejo domnevo, da je bila kršena prepoved diskriminacije, dokazati, da v obravnavanem primeru ni kršil te prepovedi, oziroma da je neenako obravnavanje dopustno (v skladu z ZVarD). Breme dokazovanja se torej takrat, ko je s strani domnevno diskriminirane osebe (ali več njih) oz. s strani tretjih oseb ali kako drugače izpolnjeno t. i. trditveno breme, prevali na domnevnega kršitelja.

Oseba, ki meni, da je bila diskriminirana in je pri Zagovorniku vložila predlog za obravnavo diskriminacije, lahko skladno s tretjim odstavkom v povezav s prvim odstavkom 33. člena ZVarD predlog za obravnavo umakne do vročitve odločitve Zagovornika.

III. Zagovornikove začetne ugotovitve

Zagovornik je proučil predlog za obravnavo in začetno ugotovil, da ta vsebuje ključne elemente, s katerimi predlagatelj izkazuje dejstva, ki upravičujejo domnevo, da je Banka v njegovem primeru kršila prepoved diskriminacije. Storitve bančnega poslovanja s strankami, kamor spada tudi odprtje in vodenje bančnega računa, se izvajajo na posebnem področju družbenega življenja, ki je povezano z dostopom do dobrin in storitev, ki so na voljo javnosti, in preskrbo z njimi. Na tem področju morajo tudi banke kot pravne osebe zasebnega prava izpolnjevati zaveze k zagotavljanju varstva pred diskriminacijo (kot to določa 2. člen ZVarD). Kot osebno okoliščino, ki bi lahko predstavljala razlog za predlagateljevo neenako obravnavo pri dostopu do želenega računa pri Banki, je Zagovornik upošteval predlagateljev kraj rojstva. Ker predlagatelj ni rojen v Sloveniji, mu je po njegovih navedbah uslužbenka Banke zavrnila odprtje bančnega računa kot »nepravemu Slovencu«. Ni pa še bilo izkazano, ali je Banka predlagatelja, ki je slovenski državljan, domnevno neenako obravnavala tudi zaradi njegovega kitajskega etničnega porekla in/ali azijske rase.

Kot je pravilno domneval predlagatelj, bi neodprtje bančnega računa zaradi kraja njegovega rojstva, ki se ne nahaja na območju Slovenije, lahko (skladno s prvim odstavkom 6. člena ZVarD) predstavljalo neposredno diskriminacijo predlagatelja pri dostopu do poslovanja z določenim računom Banke. Slednje pa bi lahko imelo za posledico izničenje predlagateljevega enakopravnega uživanja ugodnosti takšnega poslovanja z Banko (po 4. členu ZVarD). Ker pa ZVarD skladno z določbami 13. člena predvideva tudi možno izjemo od prepovedi neposredne diskriminacije, bi morala Banka za upravičenost neenake obravnave zaradi kraja rojstva predlagatelja izkazati, da je njeno ravnanje temeljilo na legitimnem cilju in da je določitev kraja rojstva v Sloveniji kot pogoja za odprtje želenega bančnega računa ustrezno, potrebno in sorazmerno sredstvo za doseganje tega cilja.

IV. Ugotavljanje dejanskega stanja (pojasnila, opredelitve in izjasnitve strank ter sprotne ugotovitve in pojasnila Zagovornika)

Za ugotovitev dejanskega stanja je Zagovornik obe stranki zaprosil za posredovanje podatkov. Po prejemu opredelitev vsake stranke do posredovanih navedb stranke z nasprotnim interesom ter odgovorov na Zagovornikova vprašanja, je Zagovornik te odgovore in opredelitve skupaj s svojimi ugotovitvami sproti posredoval vsaki stranki (kot stranki z nasprotnim

interesom). Tako sta se obe stranki, torej predlagatelj in Banka, seznanili s stališči in pojasnili druge strani ter z Zagovornikovimi sprotnimi ugotovitvami, pojasnili in opozorili.

Banki je Zagovornik poslal sledeče dopise: št. 0700-26/2022/2 z dne 10. 6. 2022, št. 0700-26/2022/6 z dne 12. 7. 2022, št. 0700-26/2022/10 z dne 12. 10. 2022, št. 0700-26/2022/12 z dne 9. 11. 2022. Zagovornik je v naslednjih dnevih prejel odgovore Banke: 22. 6. 2022, 25. 7. 2022 (z dne 21. 7. 2022), 21. 10. 2022, 18. 11. 2022.

Predlagatelju je Zagovornik poslal sledeče dopise: št. 0700-26/2022/4 z dne 30. 6. 2022, št. 0700-26/2022/8 z dne 11. 8. 2022 in št. 0700-26/2022/15 z dne 23. 11. 2022. Zagovornik je v naslednjih dnevih prejel dopise predlagatelja: 11. 7. 2022 (z dne 4. 7. 2022), 5. 9. 2022, 14. 11. 2022 in 9. 12. 2022 (z dne 8. 12. 2022) – z dopolnitvijo dne 15. 12. 2022.

Banka je v svojem prvem dopisu Zagovorniku navajala, da se je predlagatelj zanimal za odprtje bančnega računa (TRR) v okviru konkretnega digitalnega paketa in da sam ni bil pripravljen podpisati pogodbe, pri čemer pa da Banka ni bila seznanjena s konkretnim razlogom za takšno odločitev predlagatelja. Banka je poudarila, da vse vrste TRR, ki jih ponuja, predstavljajo enako storitev, razlikujejo pa se zgolj v ceni – vse med drugim omogočajo spletno bančništvo, dvigovanje gotovine na bankomatih, dvigovanje in polaganje gotovine v poslovnih enotah, storitve SEPA[2] itd. Banka je pojasnila, da po predstavitvi produktov v okviru digitalnega paketa in tudi drugih storitvenih paketov predlagatelj ni želel podpisati pogodbe. Pri tem je Banka domnevala, da za predlagatelja drugi TRR oz. paketi morda niso bili zanimivi zaradi njihove vsebine, cene ali pogojev. Banka je navedla, da zavrača domneve o diskriminaciji in da je bila s predlagateljem pripravljena skleniti pogodbo o želenem TRR. Izrecno je navedla, da pri Banki ne obstaja noben TRR, kjer bi bil pogoj za njegovo odprtje kraj rojstva v Sloveniji, in da enako velja za vse storitve Banke. Dodala je, da tudi etično poreklo in/ali rasa nista razloga za njihovo zavrnitev. Banka je poudarila, da predlagatelju ni zavrnila odprtja TRR, temveč da bi mu ga z veseljem odprla, saj je v njenem interesu, da ima čim več strank. Seveda pa mora predlagatelj, tako kot vsi drugi komitenti, predložiti določena potrebna dokazila. Po navedbi Banke je bil predlagatelj – tako kot vsak drug komitent Banke – več kot dobrodošel v kateri koli enoti Banke za podpis pogodbe o TRR oz. za katero koli drugo storitev Banke.

Predlagatelj je v svojem odzivu na Bankin prvi dopis potrdil, da se je pri Banki zanimal za odprtje TRR v okviru digitalnega paketa. Pojasnil je, da ni zavrnil podpisa pogodbe za odprtje tega TRR, saj da v nobenem trenutku pogodbe ni dobil v vpogled oz. za podpis. Ob tem je izrazil željo, da bi to pogodbo dejansko videl, in navedel, da je jo je še vedno pripravljen skleniti. Ob tem je izpostavil, da želi pogodbo skleniti pod akcijskimi pogoji, ki so takrat veljali do 31. avgusta 2022 (kasne pa do 31. 12. 2022). Glede situacije v Bankini poslovalnici je predlagatelj pojasnil, da je najprej želel digitalni paket odpreti preko storitve videoklic, ki ga omogoča Banka. Preko videoklica je želel v sistem vnesti svoj rojstvi kraj, ki je v Avstriji. Ker pa je bila v sistemu za vnos podatka o rojstnem kraju na voljo le Slovenija, mu je bančna uslužbenka, s katero je predlagatelj opravil videoklic, navedla, da se mora osebno oglasiti v poslovalnici Banke. Tam je predlagatelj bančni uslužbenki razložil navedeno situacijo, ta pa naj bi mu po kratkem telefonskem razgovoru s sodelavko oz. sodelavcem Banke navedla, da v njegovem primeru žal ni mogoče skleniti pogodbe v okviru digitalnega paketa, ker njegov rojstni kraj ni v Sloveniji. Po tem pojasnilu je predlagatelju bančna uslužbenka ponudila sklenitev drugih bančnih paketov. Ti pa so, kot je poudaril predlagatelj, po obsegu storitev in ceni dejansko bistveno drugačni od konkretnega digitalnega paketa. V tistem trenutku se predlagatelj za drugačen paket ni želel odločiti in je zato prosil za premislek. Na koncu svojega dopisa je predlagatelj še navedel, da z veseljem ponovno poizkusi odpreti digitalni bančni paket (oz. TRR v njegovem okviru). Ob tem je izrazil upanje, da mu bo tokrat uspelo.

[2] Angl. *Single Euro Payments Area (slov. Enotno območje plačil v evrih).*

V svojem drugem dopisu Zagovorniku je Banka izrecno navedla, da je za slovenske državljane, ki niso rojeni v Sloveniji, mogoče skleniti pogodbo o TRR v okviru konkretnega digitalnega paketa in da za njeno sklenitev pod akcijskimi pogoji s strani Banke ni nobenih ovir. Ponovno je izrazila pripravljenost skleniti to pogodbo s predlagateljem – če se bo osebno oglasili v njeni konkretni poslovalnici ali v katerikoli drugi poslovalnici Banke. Glede pričakovanja predlagatelja, da bi še pred podpisom prejel v vpogled pogodbo z Banko, pa je Banka pojasnila, da je takšno pričakovanje nerealno, saj je za pripravo konkretne pogodbe potreben določen čas, ki vključuje vpis predlagateljevih podatkov v aplikacijo in pregled vseh potrebnih dokumentov, ter da poleg tega noben zakon ne določa, da mora biti stranki osnutek pogodbe predložen že takoj na prvem sestanku z njo. Poleg tega to tudi ne more predstavljati diskriminacije. Na Zagovornikovo vprašanje, zakaj slovenski državljan s stalnim prebivališčem v Sloveniji, ki pa v Sloveniji ni rojen, ne more preko videoklica odpreti TRR v okviru digitalnega paketa, če pa kraj rojstva v Sloveniji ni pogoj, Banka ni jasno odgovorila. Zastavitev tega vprašanja naj bi po navedbi Banke presegala pristojnosti Zagovornika. Poleg tega je Banka izrazila dvom o zatrjevani nezmožnosti odprtja TRR v okviru digitalnega paketa preko videoklica za slovenske državljane, ki niso rojeni v Sloveniji. Do izjave predlagatelja, da je bila v sistemu (oz. spletni aplikaciji) možnost vnosa podatka zgolj za rojstni kraj v Sloveniji, se Banka neposredno ni opredelila, je pa omenila možnost predlagateljeve napake. Tako bi bil lahko razlog, da se je moral predlagatelj osebno oglasiti v poslovalnici Banke, njegovo lastno neustrezno postopanje in torej ne možna tehnična napaka Banke, o kateri je sicer poizvedoval Zagovornik. Prav tako pa se Banka v svojem drugem dopisu Zagovorniku tudi ni opredelila do izjav predlagatelja o dogajanju v Bankini poslovalnici. Namesto tega je na splošno polemizirala z Zagovornikom o vprašljivih dokazih (oz. izkazih dejstev, ki upravičujejo domnevo) glede možne diskriminacije na strani predlagatelja. Ob tem je izrazila še prošnjo Zagovorniku, naj vendarle razume, da velike gospodarske družbe, med katere spadajo tudi banke, ne izvajajo diskriminacije, saj da zaposleni vedo, da diskriminacija ni zgolj prepovedana, temveč da ni pravilna. Tako imajo velike gospodarske družbe sprejete kodekse, ki izrecno zapovedujejo enakopravnost, podpiranje različnosti in vključenost strank ter prepovedujejo njihovo diskriminacijo.

Tekom postopka je Zagovornik tako predlagatelju kot Banki pojasnil da si skladno s prvim odstavkom 20. člena svojega Poslovnika[3], kadar je to možno, ves čas prizadeva za sporazumno rešitev zadeve s poravnavo. Poleg tega je predlagatelju sporočil, da če uspe pri Banki odpreti TRR v okviru digitalnega paketa, za kar je sam izrazil jasno namero, Banka pa pripravljenost za sklenitev pogodbe z njim, lahko skladno s tretjim odstavkom 33. člena ZVarD predlog za obravnavo diskriminacije umakne. V tem primeru bo Zagovornik postopek zaključil s sklepom, kot to omogoča 135. člen ZUP. Ob tem pa je Zagovornik še dodal, da se v primeru poravnave (če se torej v zadevi možne diskriminacije stranki uspeta zbližati in poravnati oz. ko kršitelj odpravi diskriminacijo) skladno z drugim odstavkom 20. člena Poslovnika postopek za obravnavo diskriminacije sicer zaključi, da pa skladno s tretjim odstavkom 20. člena Poslovnika dosežena poravnava ne pomeni, da Zagovornik ne sprejme svojih ugotovitev in predlogov ter jih ustrezno obravnava v skladu z ZVarD. Tudi če ne pride do poravnave (že zato ker se stranki ne zbližata s stališči glede vprašanja možne diskriminacije) pa ob umiku predloga Zagovornik v sklepu prav tako predstavi svoje ugotovitve do umika predloga, vendar pa končne odločitve o diskriminacije ne sprejme.

Predlagatelj je po drugem dopisu Banke Zagovornika obvestil, da mu ponoven poskus odpiranja TRR v okviru digitalnega paketa preko spleta ni uspel. Navedel je, da so mu uslužbenci oz. uslužbenke Banke ponovno navedle, da je to omogočeno le »pravim Slovencem«. V tem izrazu je po lastnih navedbah prepoznal »nek interni način komunikacije«. Sicer pa je sporočil, da po dogovoru z Banko čaka, da ga iz poslovalnice pokličejo za podpis

[3] Poslovnik Zagovornika načela enakosti (Uradni list RS, št. 10/19). Poslovnik temelji na 32. členu ZVarD, ki v drugem odstavku določa, da Zagovornik svojo organiziranost in postopek uredi s poslovnikom in drugimi splošnimi akti.

pogodbe. Navedel je še, da mu je uslužbenka Banke po videoklicu omenila, da v primeru, če je rojstni kraj stranke izven Slovenije, preko spleta ni mogoče skleniti pogodbe za odprtje TRR, saj da je to strogo določilo Banke Slovenije. Nazadnje je predlagatelj izrazil upanje, da bo imel po vrnitvi z letnega dopusta novice glede odprtja računa.

V tretjem dopisu Zagovorniku je Banka navedla, da je dne 17. 10. 2022 predlagatelju odprla TRR v okviru digitalnega paketa pod akcijskimi pogoji. Zanje naj bi veljalo, da je uporaba paketa 12 mesecev brezplačna. Zagovornik pripominja, da je na spletni strani Banke[4] sicer navedenih 24 mesecev brezplačne uporabe, če je ta sklenjen do dne 31. 12. 2022 in stranka izpolnjuje vse zahtevane pogoje. Mednje spada tudi določba, da stranka zagotavlja prenos rednega mesečnega dohodka (plača, pokojnina) na transakcijski račun, odprt pri Banki, in sicer v roku 90 dni od odprtja paketa. Ker pa je predlagatelj Banki navedel, da na TRR v okviru digitalnega paketa ne bo prejemal rednega mesečnega dohodka v višini (najmanj) minimalne plače, temveč si bo znesek nakazoval sam iz svojega računa, ki ga ima v tujini, je Banka to označila za neizpolnjevanje zahtevanega pogoja. Dodala je, da tega pogoja predlagatelj ni izpolnjeval že dne 25. 5. 2022 (ko je prvič v poslovalnici Banke skušal skleniti pogodbo za odprtje TRR v okviru digitalnega paketa). Pri tem pa Zagovornik dodaja, da ni bilo jasno, kako naj bi predlagatelj takrat izpolnjeval pogoj, za katerega je rok za izpolnitev 90 dni od odprtja paketa.

Nadalje je Banka navedla, da lahko vsakdo, ki se nahaja v Sloveniji, ne glede na državljanstvo in kraj rojstva, sklene pogodbo o TRR v okviru digitalnega paketa tako v poslovalnici banke kot tudi preko drugih kanalov, ki so na voljo, npr. videoklic. Zagovornik je pri tem ugotovil, da začetni del trditve Banke ne drži, saj sta med pogoji za odprtje digitalnega paketa navedena slovensko državljanstvo stranke in stalno prebivališče v Sloveniji. Vendar to za Zagovornika v obravnavanem primeru ni bilo bistveno, saj ti dve osebni okoliščini nista predmet vprašanja diskriminacije v tem postopku, predlagatelj pa oba navedena pogoja že izpolnjuje. Kar pa je pomembno, je navedba Banke, da imajo vsi, ki izpolnjujejo pogoje, možnost odprtja TRR v okviru digitalnega paketa neglede na kraj rojstva. Kraj rojstva v Sloveniji torej ni pogoj za odprtje TRR v okviru digitalnega paketa – niti ni izrecno naveden med pogoji niti ga v svojih odgovorih Banka ni navedla kot (neposreden) pogoj. Je pa Banka v nadaljevanju dopisa opozorila, da lahko v primeru, da je stranka državljan Slovenije in v Sloveniji tudi prebiva, vendar pa ni rojena v Sloveniji, to dejstvo predstavlja element (oz. faktor) tveganja po Zakonu o preprečevanju pranja denarja in financiranje terorizma[5] (v nadaljevanju: ZPPDFT-2). Pri tem je Banka pojasnila, da je sklenitev pogodbe Banke s stranko preko videoklica bolj izjema kot pravilo. Pri tem pa je opozorila na 34. člen ZPPDFT-2.Ta določa pogoje pod katerimi je mogoče preko videoklica izvesti ugotavljanje in preverjanje istovetnosti strank. Če ti pogoji niso izpolnjeni, Banka ne sme opraviti identifikacije stranke preko videoklica in posledično s stranko (na tak način) ne sme skleniti pogodbe o TRR, temveč morajo biti vsa potrebna dejanja opravljena v poslovalnici Banke. Med pogoji, pod katerimi je ugotavljanje in preverjanje istovetnosti strank mogoče izvesti preko videoelektronske identifikaciji, je med drugim v prvi točki prvega odstavka 34. člena ZPPDFT-2 navedena tudi neugotovljenost povečanega tveganja za pranje denarja ali financiranje terorizma. Zagovornik dodaja, da bi bili sicer za obravnavani primer pomembni tudi določbi tretjega in četrtega odstavka navedenega člena zakona, po katerih mora zavezanec (banka) pridobiti podatke iz 2. točke prvega odstavka 150. člena ZPPDFT-2. Če pa teh ni mogoče pridobiti niti iz kopije uradnega dokumenta, jih mora pridobiti od stranke neposredno – torej ob osebnem obisku stranke v poslovalnici. Med podatki iz 2. točke prvega odstavka 150. člena ZPPDFT-2 je tudi kraj rojstva.

V nadaljevanju tretjega dopisa je Banka oporekala navedbam predlagatelja glede pojasnil oz. izjav uslužbenk Banke, s katerimi je komuniciral preko spleta in potem v poslovalnici Banke. Banka je navedla, da ni nobenih dokazov, da je med predlagateljem in uslužbenci oz.

[4] XXX
[5] Uradni list RS, št. 48/22

uslužbenkami Banke sploh prišlo do komunikacije, ki naj bi vsebovala izjave, da »če rojstni kraj ni v Sloveniji, ni mogoče odpreti TRR preko spleta«, ali do uporabe izraza »pravi Slovenec«. Šlo naj bi za pavšalne in nedokazane navedbe predlagatelja, brez navedbe imena in priimka uslužbenke Banke niti datuma podane izjave. Zagovornik pripominja, da to ne drži. V predlogu za obravnavo diskriminacije (ki ga je Zagovornik Banki predstavil v svojem dopisu št. 0700-26/2022/2 z dne 10. 6. 2022) je predlagatelj navedel, da je to izjavila konkretna uslužbenka Bankine poslovalnice dne 25. 5. 2022. Sicer pa je Banka ponovila, da dejstvo, da je predlagatelj kitajskega rodu, ni imelo nobenega vpliva pri njegovi obravnavi. Ob tam je Banka Zagovornika opozorila, da bi moral opraviti zaslišanje uslužbencev Banke. Izrazila je tudi zahtevo, da Zagovornik opravi ustno obravnavo, na kateri bo imela Banka med zaslišanjem predlagatelja možnost postavljanja vprašanj predlagatelju. Zavrnitev takšne zahteve naj bi predstavljala kršitev pravice Banke do obrambe.

Banka je v nadaljevanju svojega tretjega dopisa navedla, da je pri sklepanju pogodbe s predlagateljem lahko prišlo do tehnične napake. Pri tem pa Banka ni navedla, kaj oz. kakšna napaka bi to lahko bila, temveč le, da je splošno znano, da ima lahko vsak računalniški program/stroj tehnično napako oz. da možnost za to vedno obstaja. Zaradi tega in tudi iz razlogov po ZPPDFT-2 (34. člen) pa je Banka vzpostavila postopek preverjanja istovetnosti stranke in sklepanja pogodbe v poslovalnici. Tako je bil tudi predlagatelj napoten v poslovalnico Banke. Zagovornik pri tem opozarja, da je predlagatelj v svojem odgovoru na Zagovornikovo zaprosilo dne 4. 7. 2022 jasno navedel, da je želel preko videoklica vnesti v sistem (spletno aplikacijo) svoj rojstni kraj, ki je v Avstriji, a je bila v sistemu na voljo le Slovenija, in da se je moral prav zaradi tega po navodilu uslužbenke Banke zglasiti osebno v Bankini poslovalnici. Tam pa se predlagatelj ob ponudbi več drugih možnih bančnih storitev (oz. produktov – paketov) ni želel odločiti za nobeno drugo izmed njih, razen za konkreten digitalni paket, za kar pa je razlog v svojem odgovoru z dne 4. 7. 2022 predlagatelj tudi pojasnil. Banka je dodala pojasnilo, da če delavec (oz. uslužbenec ali uslužbenka Banke) oceni, da oseba ne izpolnjuje pogojev za določen produkt, temveč izpolnjuje pogoje za drugi produkt, to še ne pomeni, da osebo diskriminira na podlagi nacionalnega, verskega ali drugega razloga. Ob tem je navedla še retorično vprašanje, ali se zaposleni nimajo pravice motiti.

Nazadnje je Banka v svojem tretjem dopisu navedla, da pri poslovanju s predlagateljem ni bilo nobene diskriminacije, kar izhaja iz objektivnega in povsem očitnega dejstva, da si je predlagatelj prizadeval skleniti in nazadnje tudi je sklenil pogodbo z Banko o TRR v okviru digitalnega paketa. Pri tem pa je Banka še zatrdila, da je povsem jasno, logično in človeško, da nihče noče poslovati z osebo, ki se do njega obnaša nespoštljivo, četudi je storitev zastonj za 12 (oz. 24) mesecev.

Zagovornik je Banki pojasnil, da svoj postopek ugotavljanja diskriminacije vodi na način, ki po 9. in 146. členu ZUP (zaslišanje strank in njihova udeležba v postopku) omogoča obema strankama z nasprotnim interesom, torej tako domnevni žrtvi diskriminacije kot domnevnemu kršitelju, da se tekom postopka s svojimi opredelitvami izjavita oz. izrečeta o vseh navedbah nasprotne strani. Stranki lahko podajata svoje navedbe, izjasnitve in dokaze v zvezi z zadevo postopka (kar Zagovornik vsaki stranki z nasprotnim interesom tudi posreduje s svojimi dopisi in njihovimi prilogami). Pri tem Zagovornik zagovarja stališče, da ustna obravnava (po členih ZUP od 154 do 163) za njegov postopek ni nujno potrebna. Zagovornik ima pravno podlago za zbiranje informacij in podatkov o zadevi v 37. členu ZVarD, ki je specialni zakon (*lex specialis*) napram ZUP. Slednjega Zagovornik v svojem postopku uporablja subsidiarno, v primerih situacij, ki z ZVarD niso urejene. Pri tem je potrebno kot ključno upoštevati dejstvo, da položaja strank v postopku pri Zagovorniku nista enaka – kot to določa 40. člen ZVarD. Ni na strani predlagatelja, da kot domnevna žrtev diskriminacije dokazuje vso resničnost svojih trditev oz. interpretacij ravnanj domnevnega kršitelja, temveč je dokazno breme obrnjeno. Domnevni kršitelj mora takrat, ko domnevno diskriminirana oseba (s svojimi izjavami, navedbami in dokumenti ter drugimi dokazili, tudi možnimi izjavami prič) izkaže dejstva, ki upravičujejo domnevo, da je bila kršena prepoved diskriminacije, dokazati, da v obravnavanem

primeru ni kršil te prepovedi, oziroma da je neenako obravnavanje dopustno v skladu z zakonom (kot določena izjema od prepovedi diskriminacije – po 13. členu ZVarD). Mora pa domnevno diskriminirana oseba izkazati, da so njene trditve oz. izjave, navedbe in dokazila takšna, da prav s svojo verjetnostjo izkazujejo domnevo o kršitvi prepovedi diskriminacije – kar pomeni, da domnevno diskriminirana oseba na tak način izpolnjuje svoje trditveno breme. V zadevi obravnavanega primera je Zagovornik ocenil, da ustna obravnava ni potrebna, saj je vse potrebne podatke lahko pridobil tako s strani predlagatelja kot s strani Banke – pri čemer je morala vsaka stran izpolnjevati svoj del obveznosti po 40. členu ZVarD. Skladno z 9. in 146. členom ZUP pa sta imeli obe stranki v postopku možnost, da se o vseh izjavah oz. navedbah, dokazih idr., kar je pomembno za odločitev Zagovornika v predmetni zadevi, lahko sproti pisno izjavita oz. opredelita in izjasnita – ter zastavita stranki z nasprotnim interesom tudi svoj vprašanja (preko Zagovornikovega posredovanja). S tem je Zagovornik ves čas zagotavljal tudi »pravico Banke do obrambe«. Pri tem Zagovornik izraža še stališče, da takšno vodenje postopka zagotavlja tudi njegovo ekonomičnost (po 14. členu ZUP).

Zagovornik je Banko še enkrat zaprosil, da mu predstavi jasne razloge ravnanja uslužbencev oz. uslužbenk banke. Zato ji je zastavil še natančnejša vprašanja: ali je bil razlog zapleta s predlagateljem določena tehnična nedodelanost spletne aplikacije Banke pri odpiranju digitalnega paketa; ali pa je šlo za neizpolnjevanje katerega od pogojev 34. člena ZPPDFT – ali Banka ni mogla pridobiti podatka o kraju rojstva predlagatelja preko spleta in s tem izvesti videoelektronske identifikacije ter je zato moral v poslovalnico Banke; ali za Banko kraj rojstva, ki ni v Sloveniji, dejansko lahko predstavlja faktor geografskega tveganja za pranje denarja in financiranje terorizma (po ZPPDFT-2). Glede slednjega je Zagovornik banki navedel, da mu na podlagi vpogleda v Smernice o oceni tveganja za pranje denarja in financiranje terorizma (Posodobitev 2022), ki jih je izdala Banka Slovenije (v nadaljevanju: Smernice BS),[6] ni znano, da bi kraj rojstva dejansko lahko predstavljal takšno tveganje – razen če banka določi strožje kriterije v svojem posebnem notranjem aktu. Nadalje je Zagovornik banko še povprašal, ali snema opravljene videoklice strank in te posnetke shranjuje (na podlagi česar bi Banka lahko natančneje preverila navedbe predlagatelja) ter ali se je uslužbenka Banke v Bankini poslovalnici pri obravnavi predlagatelja dne 25. 5. 2022, ko mu digitalnega paketa ni ponudila, morda pri čem dejansko zmotila – ali je bilo to napačno upoštevanje kraja rojstva kot pogoja za odprtje digitalnega paketa.

V svojem četrtem dopisu Zagovorniku je Banka poudarila, da kraj rojstva v zadevi obravnavanega primera sploh ni bil bistven oz. da ni imel nobenega pomembnega vpliva na karkoli. Banka je pojasnila, da je bil predlagatelj pozvan, da pride ustrezno pogodbo sklenit v Bankino poslovalnico iz več razlogov, ki jih je izrecno navedla: ker ni (oz. naj takrat ne bi) izpolnjeval pogoja zagotavljanja rednega mesečnega priliva v višini (najmanj) minimalne plače; ker ni (oz. naj ne bi) vnesel pravih podatkov v spletno aplikacijo Banke; ker je šlo za napako v sistemu; in zaradi omejitev v spletni aplikaciji Banke, tj. ker aplikacija sama ne more preverjati vseh lastnosti oseb, ki želijo skleniti pogodbo, vendar so te bistvene za izvrševanje predpisov, zaradi česar je določene osebe potrebno napotiti v poslovalnico. Banka je kot bistven razlog, da s predlagateljem sprva tudi v poslovalnici ni mogla skleniti pogodbe za odprtje TRR v okviru digitalnega paketa, ponovno (tako kot v svojem tretjem dopisu) navedla neizpolnjevanje pogoja zagotavljanja rednega mesečnega priliva na TRR v višini (najmanj) minimalne plače. Prav zato naj bi Banka predlagatelju takrat ponudila druge produkte. Zagovornik ob tem ugotavlja, da tega pogoja Banka v prvih dveh dopisih Zagovorniku sploh ni omenjala, prav tako pa tudi ne sam predlagatelj.

Banka je nadalje posebej poudarila, da je njena spletna aplikacija za elektronsko komuniciranje in sklepanje pogodb s klienti na daljavo zgolj »pomožni kanal«, glavni pa je

[6] Dostopno na spletni stran: https://www.bsi.si/ckfinder/connector?command=Proxy&lang=en&type=Files&currentFolder=%2FFinan%C4%8Dna%20stabilnost%2F&hash=6ce6c512ea433a7fc5c8841628e7696cd0ff7f2b&fileName=Smernice%20o%20oceni%20tveganja%20PD-FT%20(posodobitev).pdf

poslovalnica Banke. Če iz katerega koli razloga ni mogoče skleniti pogodbe preko aplikacije, se ta lahko sklene v poslovalnici. Pri tem je Banka izrazila svoje stališče, da zgolj nezmožnost sklenitve pogodbe z Banko preko spletne aplikacije še ne predstavlja diskriminacije. Dodatno je pojasnila, da je primorana določene osebe zaradi zakonskih predpisov, vezanih na oceno tveganja poslovanja z njimi (ZPPDFT-2), obvezno preveriti v poslovalnici oz. da tega ne more izvesti preko spletne aplikacije. K takšnim osebam naj bi spadale tudi tiste, ki niso rojene v Sloveniji. Banka je pri tem navedla primer osebe, ki je državljan Republike Sloveniji, v njej tudi živi, a je rojena v ZDA. Zanjo naj bi veljala posebna pravila ZDA, ta pa potem zadevajo tudi banko, s katero posluje. Banka je še navedla, da ne snema pogovorov s komitenti. Izrecno pa je poudarila, da to, da je predlagatelj z Banko (nazadnje vendarle) sklenil pogodbo, dokazuje, da v njegovem primeru ni šlo za nobeno diskriminacijo. Poleg tega je dodala, da če bi bili zaposleni do predlagatelja nespoštljivi, ta z Banko ne bi želel skleniti pogodbe.

Še pred zadnjim dopisom banke je predlagatelj s kratkim elektronskim dopisom obvestil Zagovornika, da je uspel pri Banki odpreti TRR (v okviru digitalnega paketa), o čemer je bil Zagovornik s strani Banke sicer že obveščen. Ob tem je predlagatelj pojasnil, da je moral priti v Bankino poslovalnico zaradi identifikacije, ki je ni bilo mogoče izvesti elektronsko. Predlagatelj je izrazil prošnjo, da se postopek pri Zagovorniku zaključi. Zagovornik je nato predlagatelju poslal zaprosilo pred zaključkom postopka. V njem je predlagatelja zaprosil, da umik predloga za obravnavo diskriminacije, do katerega ima pravico skladno s tretjim odstavkom 33. člena ZVarD, še lastnoročno podpiše, kot sicer velja za sam vloženi predlog za obravnavo (po peti alineji prvega odstavka 36. člena ZVarD). Poleg tega pa je Zagovornik predlagatelju posredoval še del korespondence, ki jo je imel z Banko, s katerim predlagatelj še ni bil seznanjen. Skladno z 9. in 146. členom ZUP je Zagovornik predlagatelju omogočil, da se pred zaključkom postopka še opredeli oz. izjasni o navedbah Banke in dotedanjih ugotovitvah Zagovornika.

V svojem zadnjem dopisu je predlagatelj navedel, da sklenitev digitalnega paketa po spletu ni bila možna, »saj tako imenovana tehnična težava zaradi kraja rojstva izven Slovenije onemogoča, da se celoten postopek izvede na daljavo«. Ob tem je dodal, da tudi ob prvem obisku Bankine poslovalnice ni ni bilo mogoče skleniti pogodbe za digitalni paket, saj gre za »paket digitalne narave«. Zato mu je bilo takrat tudi razloženo, da ne more skleniti pogodbe za ta paket, lahko pa jo sklene za kateri koli drug paket, ki ni zgolj digitalne narave. Nadalje je predlagatelj navedel, da to, da je še vedno želel (in nazadnje tudi uspel) odpreti bančni račun (v okviru paket Digita), še ne pomeni, da eden od zaposlenih ni bil nespoštljiv do njega oz. da je to dokaz, da ni šlo za diskriminacijo. Predlagatelj je izrazil svoje mnenje, da je šlo za diskriminacijo. Kot je pojasnil, naj bi bila ta najprej tehnične narave, ker sistem (spletna aplikacija) ne dopušča ljudem z rojstnim krajem izven Slovenije, da se registrirajo oz. odprejo digitalni paket preko spleta. Poleg tega je izpostavil še po njegovem razumevanju nespoštljiv odnos enega od uslužbencev oz. uslužbenk Banke, ki je ob njegovem obisku poslovalnice dne 25. 5. 2022 uporabila izraz »pravi Slovenec«. Predlagatelj je nadalje poudaril, da mu v nobenem trenutku komunikacije z uslužbenci oz. uslužbenkami Banke ni bilo sporočeno, da ne izpolnjuje pogojev za sklenitev pogodbe za digitalni paket. Ob tem je navedel, da si kot samozaposlena oseba lahko sam nakaže redno mesečno »plačo«. S strani bančnega svetovalca in vodje poslovalnice mu je bila ta možnost, kot je navedel, tudi potrjena (kot sprejemljiva). V nasprotnem primeru paketa sploh ne bi mogel odpreti.

S podpisano izjavo je predlagatelj nazadnje umaknil svoj predlog za obravnavo diskriminacije.

V. Zagovornikove ugotovitve do umika predloga

Zagovornik je na začetku postopka na podlagi predstavljenih navedb predlagatelja ugotovil, da so trditve o kraju rojstva kot razlogu za to, da predlagatelj ni mogel skleniti pogodbe z Banko o odprtju TRR v okviru digitalnega paketa preko videoklica, potem pa prvič tudi ne v

poslovalnici Banke, predstavljale izkaz domneve, da je Banka kršila prepoved diskriminacije. Pri tem kraj rojstva, ki ni v Sloveniji, Zagovornik šteje za razlikovalno osebno okoliščino, in sicer kot drugo osebno okoliščino po prvem odstavku 1. člena ZVarD. Naloga Banke v postopku je bila skladno z njeno obvezo po načelu obrnjenega dokaznega bremena (40. člen ZvarD) dokazati, da v obravnavanem primeru ni kršila prepovedi diskriminacije. Ob tem se Zagovornik na podlagi odgovorov oz. navedb Banke in predlagatelja ni bistveno posvečal izjavam o »pravih Slovencih« v smislu možne diskriminacije zaradi kitajske narodnosti oz. azijske rase predlagatelja. Ugotovil je namreč, da te izjave, o katerih resničnosti je Banka sicer izrazila dvom oz. predlagatelju očitala njihovo nedokazanost, bolj kažejo na možnost »nekega internega načina komunikacije«, kot se je izrazil tudi sam predlagatelj. Ta naj bi predvsem označeval osebe, ki niso le slovenski državljani s stalnim prebivališčem v Sloveniji, temveč so v Sloveniji tudi rojeni, kakor mu je predlagatelja po njegovih navedbah pojasnila sama uslužbenka Banke dne 25. 5. 2022. Zagovornik je tako upošteval navedbe Banke, da dejstvo, da je predlagatelj kitajskega rodu, ni imelo nobenega vpliva pri obravnavi predlagatelja s strani Banke oz. njenih uslužbencev in uslužbenk.

Zagovornik je ugotovil, da kraj rojstva v Sloveniji ni neposredno zahtevani pogoj za odprtje digitalnega paketa – tako po razvidu teh pogojev na spletni strani Banke kot po jasnih navedbah Banke v okviru odgovorov na Zagovornikovo prvo zaprosilo za posredovanje podatkov. Tako je Zagovornik ugotovil, da banka s samimi predstavljenimi pogoji za odprtje TRR v okviru digitalnega paketa ni kršila prepovedi diskriminacije zaradi kraja rojstva. Nenazadnje pa to potrjuje ključno dejstvo, tj. da je Banka dne 17. 10. 2022 predlagatelju vendarle odprla TRR v okviru digitalnega paketa. Kljub temu pa Zagovornik ni dokončno ugotovil, ali je ali ni Banka kršila prepovedi diskriminacije v primeru ravnanja uslužbencev oz. uslužbenk Banke, ko predlagatelju ni bilo omogočeno odprtje TRR v okviru digitalnega paketa preko spleta in potem prvič v poslovalnici Banke.

Banka v svojem tretjem dopisu Zagovorniku ni navedla jasnega razloga (ali razlogov) za ravnanje uslužbenk oz. uslužbencev banke. Lahko da je šlo za tehnično napako računalniškega progama (spletne aplikacije) Banke, lahko da se je zmotil uslužbenec oz. uslužbenka v poslovalnici Banke, lahko da je bil razlog neizpolnjevanje pogojev po 34. členu ZPPDFT-2, ker naj bi kraj rojstva, ki ni v Sloveniji, predstavljal določen element oz. faktor tveganja za pranje denarja ali financiranje terorizma, lahko pa da je predlagatelj pri uporabi spletne aplikacije sam storil napako. Na podlagi takšnih navedb Banke Zagovornik ni mogel priti do jasne ugotovitve. Toda ker vsa ta relativizacija s strani Banke najprej ni dala jasnih odgovorov na vprašanja po resničnem razlogu (ali razlogih) za ravnanje njenih uslužbencev oz. uslužbenk, s katerim bi Banka to ravnanje lahko upravičila kot ravnanje, katerega razlog v prvi vrsti ni kraj rojstva predlagatelja, ali kot izjemo od prepovedi neposredne diskriminacije, bi Zagovornik lahko prišel do končne ugotovitve, da je Banka kršila prepoved diskriminacije, ker ni dokazala nasprotnega.

Navedbe Banke v zadnjih dveh dopisih, da je bil glavni razlog predlagateljevih težav to, da sam ni izpolnjeval pogoja zagotovitve rednega mesečnega priliva na TRR (v okviru digitalnega paketa) v višini (najmanj) minimalne plače, Zagovornik ni mogel sprejeti kot prepričljive, in sicer iz več razlogov. Najprej zato, ker tega pogoja Banka v prvih dveh dopisih sploh ni omenjala, kar kaže na določeno nekonsistentnost v odgovorih Banke. Drugič zato, ker je predlagatelj v svojem zadnjem dopisu pojasnil, da o neizpolnjevanju tega pogoja s strani Banke oz. njenih uslužbencev sploh ni bil nikoli obveščen. Poleg tega je navedel, da si bo sredstva kot samozaposlena oseba nakazoval na TRR. Nenazadnje pa je povsem nelogično, da bi bilo za stranko ugotovljeno neizpolnjevanje pogoja, katerega časovni okvir je tri mesece po odprtju digitalnega paketa (kot je navedeno na spletni strani Banke med predstavitvijo pogojev za odprtje digitalnega paketa). Ta rok poteče šele 17. 1. 2023. Kot verodostojnejša Zagovornik ocenjuje pojasnila predlagatelja, da je šlo predvsem za tehnično težavo, ki osebi, ki je sicer slovenski državljan in prebiva v Sloveniji, a v njej ni rojena, onemogoča odprtje digitalnega paketa preko spleta in da so bile te težave vzrok tudi za to, da tega paketa predlagatelj ni

mogel odpreti niti ob prvem obisku Bankine poslovalnice, saj gre za paket, ki je predvsem digitalne narave. Kasneje so sicer s strani Banke uspeli urediti, da je predlagatelj lahko paket odprl v poslovalnici. Te tehnične težave je priznala tudi Banka v okviru svojih odgovorov, čeprav jih ni predstavila povsem eksaktno.

Kot enega možnih razlogov za to, da predlagatelj ni mogel preko spleta odpreti TRR v okviru digitalnega paketa, je Banka izpostavila, da kraj rojstva, ki ni v Sloveniji, lahko predstavlja faktor tveganja za pojav pranja denarja in financiranje terorizma. Zaradi s tem povezanih obveznosti, kot jih določa ZPPDFT-2, naj bi bila Banka primorana identifikacijo predlagatelja izvesti v svoji poslovalnici in ne videoelektronsko preko spleta. Ta argumentacija sicer izkazuje določeno verjetnost, ki pa je Banka ni podkrepila z možnimi dokazili. Na vprašanje Zagovornika, ali ima Banka svoj notranji akt, v katerem skladno s Smernicami BS opredeljuje kraj rojstva kot poseben faktor geografskega tveganja, Banka namreč ni odgovorila. Kljub temu pa je nazadnje izkazala, da predlagateljev kraj rojstva v Avstriji ne predstavlja takšno oviro, zaradi katere bi Banka z njim ne mogla skleniti pogodbe za odprtje digitalnega paketa oz. TRR v njegovem okviru.

VI. Sklepno

Zagovornik je na podlagi umika predloga predlagatelja skladno s tretjim odstavkom 33. člena v povezavi s 36. in 37. členom ZVarD ter skladno s prvim odstavkom 135. člena v povezavi s prvim odstavkom 134. člena ZUP sklenil, da se postopek ugotavljanja diskriminacije, ki ga je vložil predlagatelj zoper Banko zaradi težav pri odpiranju bančnega računa v okviru digitalnega paketa, ustavi, kakor izhaja iz 1. točke izreka tega sklepa.

Skladno s prvim odstavkom 35. člena ZVarD je postopek pri Zagovorniku za stranke brezplačen. Zato je Zagovornik sklenil, da posebni stroški v tem postopku niso nastali, kakor izhaja iz 2. točke izreka tega sklepa.

Pouk o pravnem sredstvu:
Zoper ta sklep ni pritožbe, dovoljen pa je upravni spor. Upravni spor lahko stranka sproži s tožbo, ki jo v 30 dneh od vročitve sklepa vloži na Upravno sodišče Republike Slovenije, Fajfarjeva ulica 33, 1000 Ljubljana. Tožbo stranka vloži neposredno pisno ali jo pošlje po pošti. Skupaj z morebitnimi prilogami jo vloži v najmanj treh izvodih. K tožbi mora stranka priložiti tudi ta sklep v izvirniku ali prepisu.

Postopek vodil:
Aljoša Gadžijev,
Svetovalec Zagovornika I

Miha Lobnik
ZAGOVORNIK NAČELA ENAKOSTI