

КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ПОМИРИТЕЛНА КОМИСИЯ ЗА ПЛАТЕЖНИ СПОРОВЕ

София 1000,
пл. Славейков № 4А

тел. 02/ 9330 577

ПОМИРИТЕЛНО ПРЕДЛОЖЕНИЕ
ПО ПОМИРИТЕЛНО ПРОИЗВОДСТВО № 57/2020 г.

ПОМИРЕТО

Днес, 31 август 2020 г. в гр. София, пл. „Славейков” № 4А,
Помирительната комисия за платежни спорове в състав:

Председател – проф. д-р Камелия Касабова

Членове: Мая Димитрова – представител на Комисията за защита на потребителите и

Николета Войнова – представител на Асоциацията на банките в България,
при участието на секретаря Марияна Колева, разгледа в закрито заседание
помирительно производство № 57/2020 г., докладвано от Николета Войнова.

Помирительното производство е образувано по възражение на _____
(Жалбоподател) с адрес гр. София ул. _____
ППЗБМ-БХК, тел. 02 981 3318, email: _____
refunit@bghelsinkj.org, срещу _____ АД, със седалище и адрес на управление: гр. _____
София п.к. _____ (Банката).

I. ФАКТИЧЕСКИ ОБСТОЯТЕЛСТВА

Фактическите обстоятелства, които могат да се извлекат от предоставените
ни писмени документи и становища на двете страни са следните:

1. Претенцията на

Претенцията на _____ изразена в писмо
до КЗП с № Ц-03-5033/09.06.2020 г. е Помирительната комисия да изготви
помирительно предложение, с което да се постигне съгласие между нея и Банка
АД за откриване на лична платежна сметка в лева в същата Банка.

Събитията, водещи до подаденото възражение, са следните:

На 23.04.2020 г. г-жа _____ е посетила клон „_____” на _____ АД и
е попълнила всички изискуеми документи за откриване на разплащателна сметка
в лева. На следващия работен ден, 24.04.2020 г., получава устен отказ за
откриване на сметка. Съгласно чл. 119, ал. 2 от ЗПУПС, всички потребители,

[Handwritten signature]

пребиваващи законно в ЕС, включително такива без постоянен адрес, търсещи международна закрила, имат право да открият и да използват платежна сметка за основни операции. Г-жа _____ пребивава легално на територията на Р. България, за което е представила копие от личната си карта на служител на банката и от нея е видно, че е чужденец с хуманитарен статут. В ал. 4, 5 и 6 от чл. 119 от ЗПУПС са изброени случаите, в които банките могат да откажат откриване на платежна сметка за основни операции. В случай на отказ трябва да уведомят писмено потребителя за конкретното основание, освен ако тази информация не е в противоречие с целите на националната сигурност, обществения ред или законодателството относно предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари или финансиране на тероризма. С уведомлението Банките са длъжни да информират потребителите за процедурата по подаване на жалби по реда на чл. 174 от ЗПУПС и за възможността да се обърнат към Помирителната комисия за платежни спорове.

Писмено уведомление за отказ г-жа _____ не е получила.

На 05.05.2020 г. г-жа _____ получава отговор по имейл на подадената в _____ АД жалба, в която е информирана, че Банката прилага по-консервативен рисков - базиран подход при приемането на клиенти, произхождащи от трети високо рискови държави, спрямо които има наложени международни ограничения. Тя следва стриктно всички национални и международни стандарти и практики при идентифициране на клиенти и политики, свързани с мерките срещу пране на пари. Ето защо тя не е в състояние да предложи откриване на сметка на нейно име.

Според жалбоподателя причината за отказа е поради обстоятелството, че тя е гражданка на _____ а държавата ѝ на произход е включена в списък на ЕС на високорисковите трети държави, определени от ЕК от 13.02.2019 г. Г-жа _____ счита, че този подход на банката не отговаря на действащите норми на българското национално право и на приложимото общностно право, по-конкретно на Директива 2014/92/ЕС. Съгласно Директивата и чл. 117 ал. 1 от ЗПУПС, потребителите, пребиваващи законно в ЕС не могат да са обект на дискриминация от страна на банките въз основа на тяхната националност или местопребиваване, нито на друго основание, съгласно чл. 21 от Хартата на основните права на ЕС, когато тези потребители подадат заявление за откриване на платежна сметка или се опитват да получат достъп до платежна сметка на територията на България. Жалбоподателят смята, че не са налице предпоставките на чл. 119, ал. 4 от ЗПУПС за отказ на откриване на платежна сметка за основни операции, когато отказът на откриването на такава сметка би довел до нарушаване на установените в законодателството разпоредби относно предотвратяването използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма. България е предоставила на г-жа _____ международна закрила по реда на ЗУБ поради факта, че животът и сигурността ѝ са застрашени в държавата ѝ по произход – _____ За да бъде пълноценен гражданин тя следва да полага труд и да има желание да работи

легално, като работодателят ѝ я осигурява и ѝ плаща работна заплата по реда на действащото законодателство. Г-жа _____ желае да се чувства като нормален човек, който може да се възползва от всички гарантирани права, свързани с банкови разплащания.

В Директива 2014/92/ЕС на Европейския парламент и на Съвета са изложени следните съображения:

- Чл. 34, чл. 35 и чл. 36 - Държавите членки следва да гарантират на потребителите, които възнамеряват да открият основна платежна сметка, че не са обект на дискриминация въз основа на своята националност или местопребиваване (посочено в чл. 21 от Хартата на основните права на ЕС). От една страна, за кредитните институции е важно да гарантират, че техните клиенти не използват финансовата система за незаконни цели, като измами, изпиране на пари или финансиране на тероризъм, но от друга страна те не следва да създават пречки за потребителите, които желаят да се възползват от предимствата на вътрешния пазар, да откриват и ползват платежни сметки зад граница.
- Чл. 47 - Кредитните институции следва да отказват откриването на платежна сметка за основни операции или да прекратяват договор за такава сметка само при особени обстоятелства, като например неспазване на законодателството относно изпирането на пари и финансирането на тероризма или в областта на предотвратяването и разследването на престъпления. Дори в тези случаи отказът е обоснован само когато потребителят не спазва посоченото законодателство, а не когато процедурата за проверка на спазването на законодателството е твърде сложна или свързана с разходи. Може обаче да има случаи, в които потребител да е злоупотребил с правото си да открива и ползва платежна сметка за основни операции. В тази връзка кредитните институции могат да предприемат мерки срещу потребители, извършили престъпление, за да се избегне повторно престъпление. Такива мерки например могат да бъдат ограничаване на достъпа на потребителя до платежната сметка за основни операции.

Във връзка с изложеното по – горе г-жа _____ желае да се постигне съгласие между нея и банка _____ АД за откриване на нейна лична платежна сметка в лева в същата банка. Към становището си е приложила жалбата към _____ АД и отговора на банката, декларация по чл.12, ал.5, т.2 и т.3 от ПДПКПС и препис от заявлението.

2. Становището на Банка _____ АД е представено в писмо до КЗП с изх. №ид-16267/29.06.2020 г. и вх. №Ц-03-5033/30.06.2020 г., приложени към преписката. След анализ на информацията, Банката представя решението си да отхвърли претенцията на Жалбоподателя със следните аргументи:

Банката прилага по-консервативен рисково-базиран подход при приемането на клиенти, произхождащи от трети високо рискови държави, спрямо които има наложени международни ограничения. Тя следва стриктно всички национални и международни стандарти и практики при идентифициране на клиенти и политики, свързани с мерките срещу пране на пари. Съгласно това, на основание чл. 119, ал. 4 от ЗПУПС, Банка АД отказва откриване на платежна сметка за основни операции.

II. ПРАВНА ОБОСНОВКА

Към момента, в който се е породил правопораждащият юридически факт, са в сила Законът за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС, обн. ДВ бр. 20 от 6.03.2018 г., в сила от 6.03.2018 г.) и Наредба №3 от 18.04.2018 г. за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти.

Разрешаването на спора е подчинено на процесуалния ред, регламентиран в Правилника за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове (ДВ бр.101/2015 г., изм. ДВ бр. 54/2018 г.).

Към преписката са приложени обяснения от страна на жалбоподателя и Банката, страна в спора. От изложените факти и обстоятелства от страните по помирително производство №57/2020 г. се установява, че предмет на спора е отказ от страна на АД за откриване на платежна сметка за основни операции на жалбоподателя.

Съгласно чл. 118 от ЗПУПС, платежна сметка за основни операции се използва за следните услуги в левове на територията на страната: внасяне на средства, теглене на пари в брой на каса или чрез терминално устройство, кредитни преводи на хартиен носител или чрез онлайн банкиране, директни дебети и др.

Съгласно чл. 119, ал. 3 от ЗПУПС, Банките, предлагайки услугата „откриване на платежна сметка за основни операции“ /ПСОО/, следва да открият такава сметка при получаване на заявление за откриване на такава или да откажат в срок от 10 дни след получаването на всички необходими документи.

Съгласно чл. 2, ал. 6 от Наредба № 3 на БНБ от 18 април 2018 г., доставчикът на платежни услуги може да откаже сключването на договор, без да обосновава причините за това, освен в случаите по чл. 119, ал. 5 от Закона за платежните услуги и платежните системи. Съгласно чл. 119, ал. 4 от ЗПУПС, банките отказват откриването на платежна сметка за основни операции, когато откриването на такава сметка би довело до нарушаване на установените в законодателството разпоредби относно предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма.

В изследвания случай Банката отказва откриването на платежна сметка на основание чл. 119, ал. 4 от ЗПУПС, като заявява, че прилага по-консервативен

рисково-базиран метод при приемането на клиенти, произхождащи от трети високо рискови държави и стриктно спазва всички национални и международни стандарти и практики при идентифициране на клиенти и политики, свързани с мерките срещу пране на пари. Банката не посочва конкретна причина, която води до констатацията, че откриването на такава сметка би довело до нарушаване на установените в законодателството разпоредби относно предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма. Не са посочени конкретни разпоредби от Закона за мерките срещу изпирането на пари, Правилника за прилагане на закона за мерките срещу изпирането на пари и Закона за мерките срещу финансирането на тероризма, спазването на които води до отказа за откриване на съответната сметка.

Банката не е спазила изискването на чл. 174, ал. 5 от ЗПУПС с уведомлението си за отказ да информира жалбоподателя за възможността да се обърне за съдействие към БНБ и Помирителната комисия за платежни спорове и да посочи техните контакти.

Посочените от г-жа _____ Директива 2014/92/ЕС и чл. 21 от Хартата за основни права на ЕС за права на потребителите, са актове, които обвързват държавите членки, но в същото време се оставя на националните власти свобода при избора на формата и средствата за постигането им. Директива 2014/92/ЕС е въведена в националното законодателство на България със Закона за платежните услуги и платежните системи, в сила от 06.03.2018 г.

Чл. 34, 35 и 36 от тази Директива са имплементирани в чл. 117, ал. 1 и 2 от ЗПУПС, а именно: „(1) Потребителите, пребиваващи законно в Европейския съюз, не могат да са обект на дискриминация от страна на банките въз основа на тяхната националност или местопребиваване, нито на друго основание съгласно чл. 21 от Хартата на основните права на Европейския съюз, когато тези потребители подават заявление за откриване на платежна сметка или се опитват да получат достъп до платежна сметка на територията на Република България. (2) Условието, приложими във връзка с откриването и воденето на платежна сметка за основни операции по смисъла на чл. 118, не трябва да са дискриминационни.“ и в чл. 119, ал. 2 от ЗПУПС, а именно: „Потребители, пребиваващи законно в Европейския съюз, включително такива без постоянен адрес, търсещи международна закрила лица и потребители, на които не е предоставено разрешение за пребиваване, но които не е възможно да се експулсират по правни или фактически причини, имат право да открият и да използват платежна сметка за основни операции.“

При подаване на заявление за откриване на ПСОО г-жа _____ е предоставила копие от личната си карта, от която е видно, че е чужденец с хуманитарен статут. От изложеното в жалбата се достига до извода, че целта на откриването на сметката е получаване на работна заплата по реда на действащото законодателство и отговаря на посочените критерии за ПСОО, съгласно чл. 118 от ЗПУПС. Факт е, че държавата ѝ на произход е включена в

списък на ЕС и САЩ за високорискови трети страни, за които са въведени редица ограничения. Откриването на сметки на клиенти с такъв произход се третира от доставчиците на платежни услуги при условието на повишено внимание, има ограничение за използването на определени кредитни продукти и извършване на преводи в чуждестранна валута. В конкретния случай желанието на потребителя е да се открие ПСОО, за да бъде пълноправен член на обществото на България като полага труд, за който ще се заплаща в България. Още повече, че страната ни ѝ е предоставила международна закрила по реда на ЗУБ, тъй като животът и сигурността ѝ са застрашен в държавата ѝ на произход

Съгласно чл. 121 от ЗПУПС, Банките имат право да откажат или прекратят договор за такава сметка само при особени обстоятелства, като неспазването на законодателството относно изпирането на пари и финансирането на тероризма, предоставянето на невярна информация при откриването на сметката, потребителят вече не пребивава законно в ЕС и др. Съгласно предоставената от жалбоподателя информация в конкретния случай не са налице предпоставките Банката да откаже на основание чл. 119, ал. 4 от ЗПУПС откриването на сметка за основни операции. Банките като доставчици на платежни услуги имат механизми и процедури, по които могат да следят спазването на международните изисквания относно изпирането на пари и финансиране на тероризма. При наличието на такива признаци те могат да реагират своевременно, като предприемат конкретни действия и мерки срещу потребители, извършили противоправни действия и да прекратят договорните си отношения с тях.

Наред с това обръщаме внимание, че Помирителната комисия за платежни спорове не е правораздавателен орган и основната ѝ функция е да намери разумен компромис между позициите и на двете страни, с цел постигане на споразумение. Ето защо препоръката на Помирителната комисия е Банката да открие платежна сметка за основни операции на г-жа [името на жалбоподателя] да може да се ползва от основните си права на гражданин на България.

Поради изложените фактически и правни съображения, Помирителната комисия за платежни спорове, на основание чл. 23 от Правилника за дейността си (ДВ, бр. 101/2015 г., изм. ДВ бр. 54/2018 г.), предлага следното

ПОМИРИТЕЛНО ПРЕДЛОЖЕНИЕ:

1. Банка [името на жалбоподателя] АД с адрес гр. София, п.к. [адрес] се съгласява да открие платежна сметка за основни операции в лева на името на жалбоподателя г-жа [името на жалбоподателя]



2. Г-жа _____ приема, че с откриването на сметка за основни операции претенцията ѝ към Банката е напълно удовлетворена.

3. С приемането и изпълнението на настоящото помирително предложение страните считат за окончателно уреден спора между тях, образуван в помирително производство №57/2020 г.

Копие от настоящото помирително предложение да се изпрати на страните. Ако в срок от 10 дни от получаването му то бъде прието от страните, придобива силата на споразумение съгласно чл. 24, ал. 1 от ПДПКПС.

Председател:

Kamelia
Metodieva
Kassabova
Digitally signed by
Kamelia Metodieva
Kassabova
Date: 2020.08.31
08:06:25 +03'00'

проф. д-р Камелия Касабова

Членове:

Николета Войнова

Мая Димитрова



