



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI
DREJTORIA E HETIMIT ADMINISTRATIV

Nr. 674 Prot.

Tiranë, më 08.04.2026

Lënda: Rekomandim për marrjen e masave për të garantuar aksesueshmërinë në shërbimet bankare për personat me aftësi të kufizuara.

BANKËS AMERIKANE TË INVESTIMEVE SH.A

Rruga: “e Kavajës”, Nr. 59, Tirana Tower,
Tiranë

BANKËS CREDINS SH.A

Rruga: “Vaso Pasha”, Nr. 8,
Tiranë

BANKËS SË BASHKUAR TË SHQIPËRISË SH.A

Rruga: “Dritan Hoxha”, Nd. 11, H. 3, Kodi Postar 1023,
Tiranë

BANKËS SË PARË TË INVESTIMEVE ALBANIA SH.A

Bulevardi: “Dëshmorët e Kombit”, Kullat Binjake, Kulla 2, Kati 14,
Tiranë

BANKËS INTESA SANPAOLO ALBANIA SH.A

Rruga: “Ismail Qemali”, Nr. 27, P.O. Box 8319,
Tiranë

BANKËS KOMBËTARE TREGTARE SH.A

Rruga e Vilave, Lundër 1, Kodi postar 1045,
Tiranë

BANKËS OTP ALBANIA SH.A

Bulevardi: “Dëshmorët e Kombit”, Twin Towers, Kulla 1, Kati i 9-të,
Tiranë

BANKËS PROCREDIT SH.A

Rruga: “Dritan Hoxha”, Nd. 92, H. 15, Njësia Bashkiake nr. 11, Kodi Postar 1026 ,
Tiranë

BANKËS RAIFFEISEN SH.A

Rruga: “e Kavajës”, Pallati.71, shk.1, ap.4,
Tiranë

BANKËS TIRANA SH.A

Rruga: “Ibrahim Rugova”,
Tiranë

BANKËS UNION SH.A

Bulevardi: “Zogu I”, pallati 13 katësh, përballë Stacionit të Trenit,
Tiranë

Për dijeni: BANKËS SË SHQIPËRISË

Sheshi: “Skenderbej”, Nr. 1,
Tiranë

SHOQATËS SHQIPTARE TË BANKAVE

Rruga: “Ibrahim Rugova”, Sky Tower,
Tiranë

**FONDACIONIT SHQIPTAR PËR TË DREJTAT E PERSONAVE ME
AFTËSI TË KUFIZUARA**

Rruga: “e Bogdanëve”, nr. 19,
Tiranë

Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi¹ është krijuar dhe funksionon në bazë të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar², si institucion i pavarur, i cili siguron mbrojtje efektive nga diskriminimi, si dhe nga çdo formë sjelljeje që e nxit atë.

Bazuar në nenin 32, pika 1, shkronja “f”, të ligjit nr. 10221 datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar (LMD), përcaktohet se: “Komisioneri ka kompetencë ... të bëjë rekomandime për çfarëdo lloj çështjeje që lidhet me diskriminimin”.

¹ Në vijim do t’i referohemi me akronimin KMD ose Komisioneri.

² Në vijim do t’i referohemi me akronimin LMD.

Mbështetur në nenin 32, pika 1, shkronja “c”, të LMD-së, ku përcaktohet se: *“Komisioneri ka kompetencë të kryejë hetime administrative pas marrjes së informacionit të besueshëm për shkelje të këtij ligji”*, Komisioneri, në ushtrim të kompetencës që i jep LMD, me Urdhrin nr. 104, datë 27.08.2025, ka filluar procedurat për ndjekjen kryesisht të çështjes, lidhur me garantimin e aksesueshmërisë të shërbimeve bankare për personat me aftësi të kufizuara.

I. Parashtrimi i fakteve lidhur me problematikën e marrë në shqyrtim.

Në informacionin e depozituar pranë Komisionerit, ndër të tjera parashtrohet se:

“FSHDPAK, në kuadër të ofrimit të shërbimit ligjor falas, ka identifikuar raste të përsëritura, të personave me aftësi të kufizuara, të cilët përballen me pengesa të shumta në përdorimin e shërbimeve bankare, ndër të cilat:

- 1. Degë të papërshtatshme për lëvizje të lirë si: Mungesë rampash, ashensorësh funksionalë, kontrasti vizual dhe sinjalistikë në shkrimin Braille.*
- 2. ATM të pa adaptuara si: Tastierë jo taktile, mungesë udhëzuesi zanor (voice guide) dhe lartësi jo standarde për përdoruesit e karriqeve me rrota.*

Këto pengesa u mohojnë personave me aftësi të kufizuara të drejtën për shërbime financiare pa diskriminim, duke kufizuar pavarësinë e tyre ekonomike”.

II. Procedura e ndjekur nga Komisioneri.

Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, bazuar në neni 32, pika 2, të ligjit 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar, ku përcaktohet se: *“2. Të gjitha institucionet publike dhe subjektet private janë të detyruara të mbështesin Komisionerin, duke i dhënë informacionin që i nevojitet dhe duke i garantuar aksesin në informacion në përmbushjen e detyrave të tij”*, ka ndërmarrë hapat e mëposhtëm:

- Me shkresën nr. 1255/1, datë 01.09.2025 Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, ka njoftuar dhe kërkuar parashtrime nga Banka e Shqipërisë dhe nga Bankat e Nivelit të Dytë, lidhur me çështjen në shqyrtim, si dhe ka kërkuar dokumentacionin si më poshtë:

Për Bankën e Shqipërisë:

- Aktin ligjor të Bankës së Shqipërisë, në të cilin parashikohet plotësimi i standardeve të aksesueshmërisë, nga ana e personave me aftësi të kufizuara, të Bankave të Nivelit të Dytë, përpara licencimit ose pas licencimit. (Nëse ka)
- Informacion nëse Banka e Shqipërisë ka kryer studim/monitorim, lidhur me plotësimin e standardeve të aksesueshmërisë, të të gjitha degëve të Bankave të Nivelit të Dytë, bazuar në Ligjin nr. 93/2014 *“Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e PAK”*, ligjin nr. 108/2012 *“Për Ratifikimin e Konventës së OKB-së “Për të Drejtat e Personave me*

Aftësi të Kufizuara”, VKM nr. 1074, datë 23.12.2015 “Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për personat me aftësi të kufizuara” dhe VKM nr. 1503, datë 19.11.2008, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e rregullores “Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara”. Nëse po, kopje të studimit/monitorimit.

Për të gjitha Bankat e Nivelit të Dytë:

- Informacion të plotë mbi përmbushjen e aspekteve që lidhen me aksesueshmërinë për personat me aftësi të kufizuara, sipas legjislacionit në fuqi, të të gjitha degëve të bankës.
- A është bërë nga ana e Bankës një planifikim (afatshkurtër/afatmesëm) i fondeve të nevojshme për sigurimin/përmirësimin e aksesueshmërisë së degëve të bankave, për personat me aftësi të kufizuara dhe afatet kohore për realizimin e këtyre investimeve? Nëse po, kopje të dokumentacionit ku janë bërë planifikimet përkatëse financiare dhe afatet kohore.
- Me shkresën nr. 1255/5, datë 07.10.2025 Komisioneri për Mbrotjtjen nga Diskriminimi, ka kujtuar disa nga Bankat e Nivelit të Dytë, për të dërguar informacionin dhe dokumentacionin e kërkuar, me shkresën nr. 1255/1, datë 01.09.2025.

Sipas informacionit të referuar nga Bankat e Nivelit të Dytë, rezulton si më poshtë vijon:

1. Me shkresën nr. 3869/1, datë 15.09.2025, Banka e Shqipërisë, informoi Komisionerin se:

“Së pari, në lidhje me aktin ligjor të Bankës së Shqipërisë që parashikon detyrimin për plotësimin e standardeve të aksesueshmërisë, ju bëjmë me dije se, referuar dispozitave të ligjit nr. 93/2014 “Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e PAK”, ligjin nr. 108/2012 “Për Ratifikimin e Konventës së OKB-së “Për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuara”, VKM nr. 1074, datë 23.12.2015 “Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për personat me aftësi të kufizuara” dhe VKM nr. 1503, datë 19.11.2008, të Këshillit të Ministrave, “Për miratimin e rregullores “Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara”, Banka e Shqipërisë nuk ka ndonjë kompetencë të miratojë akte nënligjore për bankat me qëllim krijimin e infrastrukturës së përshtatshme për ofrimin e shërbimeve financiare ndaj personave me aftësi të kufizuara. Këto detyrime për bankat burojnë drejtpërdrejt nga aktet e sipërcituara.

Së fundi, në lidhje me informacionin mbi studime apo monitorime të kryera nga Banka e Shqipërisë për zbatimin e standardeve të aksesueshmërisë, ju sqarojmë se, përtej faktit se kjo nuk hyn në kompetencat e saj, Banka e Shqipërisë, me shkresën nr. 5072, datë 18.07.2024, u ka sjellë në vëmendje bankave të nivelit të dytë detyrimin për respektimin e dispozitave ligjore

në lidhje me krijimin e infrastrukturës së përshtatshme për ofrimin e shërbimeve financiare ndaj personave me aftësi të kufizuara”.

2. Me shkresën nr. 02650-ADS/1, datë 25.09.2025, Banka Amerikane e Investimeve, informoi Komisionerin se:

“Banka Amerikane e Investimeve është plotësisht e angazhuar në respektimin e parimeve të barazisë dhe mosdiskriminimit, si një nga shtyllat mbështetëse edhe në aktivitetin e saj si biznes.

Banka është prezente dhe ofron shërbim nëpërmjet rrjetit të saj të degëve dhe ATM-ve në Tiranë dhe në qytete të tjera kryesore të Shqipërisë, për të cilat statusi i aksesueshmërisë për personat me aftësi të kufizuara është si më poshtë:

- *Nga 15 degë dhe 16 ATM në Tiranë, 3 degë dhe 9 ATM mundësojnë shërbime plotësisht të aksesueshëm.*
- *Nga 2 degë dhe 4 ATM në Durrës, 1 degë dhe 4 ATM mundësojnë shërbime plotësisht të aksesueshëm.*
- *Nga 2 degë dhe 4 ATM në Vlorë, 3 ATM mundësojnë shërbime plotësisht të aksesueshëm, ndërsa degët nuk ofrojnë aktualisht akses të përshtatshëm sipas infrastrukturës ku ndodhen.*
- *Degët dhe ATM-të në qytetet Fier dhe Gjirokastrë mundësojnë shërbime plotësisht të aksesueshëm.*
- *ATM-të në qytetet Elbasan, Pogradec, Kavajë, Berat, Lezhë dhe Shkodër mundësojnë shërbime plotësisht të aksesueshëm.*
- *Lidhur me karakteristikat funksionale dhe teknike të ATM-ve, konfirmojmë se modelet e pajisjeve të instaluar janë të përshtatshme për përdoruesit me aftësi të kufizuara, ekranet janë të mëdha, me kontrast të lartë dhe shkronja të mëdha, tastierat janë taktile, duke përfshirë butona me relief, si dhe butonin 5 që shërben si shenjë orientuese për të naviguar në tastierë. Modelet e ATM-ve ofrojnë gjithashtu mundësinë e audios në gjuhë angleze dhe vendosjes së kufjeve.*

Në funksion të lehtësimit të aksesueshmërisë dhe komunikimit për personat me aftësi të kufizuar, Banka planifikon që gjatë vitit 2026 të përshtatë infrastrukturën e aksesueshmërisë fizike për 1 degë në bashkëpunim edhe me Bashkinë, dhe do të vlerësojë gjithashtu zhvillimet teknike të nevojshme për audio në ATM, në gjuhën shqipe.

Sa më lart, theksojmë se Banka do të ndërmarrë të gjitha veprimet brenda mundësive dhe hapësirave tekniko-financiare për të plotësuar sa më shumë nga kërkesat e adresuara”.

3. Me shkresën nr. 90700, datë 14.10.2025, Banka e Bashkuar e Shqipërisë, informoi Komisionerin se:

“Banka e Bashkuar e Shqipërisë aktualisht ka në total 19 degë ku ofron shërbimet e saj bankare. Nga totali i degëve, 17 prej tyre janë të aksesueshëm nga personat me aftësi të kufizuar direkt nga hapësira publike dhe vetëm 2 prej tyre aktualisht kanë vështirësi aksesimi për shkak të mungesës së rampës në hyrjen e degës.

Për sa i përket 2 degëve në fjalë, sqarojmë se për vendosjen e rampës kërkohet vlerësim teknik nga arkitekti, për të përcaktuar mundësinë dhe mënyrën e realizimit të saj. Për këtë arsye, do të shqyrtohet në bashkëpunim me arkitektin, mundësia e vendosjes së rampave edhe në këto degë.

Gjithashtu, informojmë se BBSH ofron dhe shërbimet e-banking dhe mobile banking nëpërmjet aplikacionit të saj, me anë të të cilëve klientët mund të kryejnë shumicën e veprimeve që do të kryenin dhe në degët e bankës.

Për sa i përket ATM-ve, Banka e Bashkuar e Shqipërisë nuk ka asnjë bankomat (ATM) të menaxhuar nga ana e saj në asnjë qytet të Shqipërisë. Ofrimin e shërbimeve të bankomateve për klientët tanë e realizojmë nëpërmjet ATM-ve të bankave të tjera. Edhe kjo mundësi e përdorimit të të gjithë bankomateve në Republikën e Shqipërisë nga ana e klientëve të BBSH, lehtëson aksesueshmërinë e shërbimeve bankare edhe nga personat me aftësi të kufizuar, për shkak të mundësive të shumta të përzgjedhjes.

Banka e Bashkuar e Shqipërisë shpreh gatishmërinë e saj për bashkëpunim në procesin e ndjekjes së çështjes nga Komisioneri dhe njëkohësisht zbatimin e udhëzimeve të Komisionerit, me qëllim garantimin e aksesueshmërisë së shërbimeve të saj bankare, duke zbatuar të gjithë kuadrin ligjor e rregullator të cilit i nënshtrohet”.

4. Me shkresën nr. 5770/1, datë 18.10.2025, Banka Kombëtare Tregtare, informoi Komisionerin se:

“Banka Kombëtare Tregtare është angazhuar maksimalisht për të përmbushur detyrimet, referuar dispozitave ligjore. Në përmbushje të dispozitave ligjore Banka Kombëtare Tregtare, informon sa më poshtë:

1. Degë të papërshtatshme për lëvizje të lirë si: Mungesë rampash, ashensorësh funksionalë, kontrasti vizual dhe sinjalistikë në shkrimin Braille.

Në shumicën e degëve të BKT-së, gjerësia e derës së hyrjes është mbi 90 cm e gjerë. Në disa degë të BKT, në të cilat janë montuar dyer kafaz sigurie me gjerësi rreth 60 cm, shumë pranë tyre (derës kafaz të sigurisë) është montuar një derë emergjence me gjerësi 105 cm, e cila mund të përdoret në çdo rast nga personat me aftësi të kufizuar, për të mundësuar aksesin në ambientin e degës.

Të gjitha korridoret e kalimit në ambientet e degëve të BKT janë mbi 130 cm. Gjithashtu, edhe shesh pushimet para hyrjes në dyert kryesore të ambienteve të degëve tona janë brenda standardeve të parashikuara (nga 130 cm deri 150 cm).

Prej fundit të vitit 2024, Banka Kombëtare Tregtare ka miratuar Standard të ri për kushtet e ambientit të njësive bankare dhe përmasat e Sporteleve të Shërbimit, veçanërisht për lartësinë prej 75 cm të Sportelit, duke akomoduar kërkesat rregullatore, të kërkuar për shërbimin ndaj personave me aftësi të kufizuar (lartësi, thellësi, gjerësi, etj). Rikonstruktimi i ambienteve të njësive të BKT për të përshtatur lartësinë e sporteleve të shërbimit ka filluar prej fundit të vitit 2024. Referuar planeve dhe parashikimeve tona, rikonstruktimi i ambienteve të njësive të BKT-së do të përfundojë në fund të vitit 2026. Në mënyrë të detajuar, deri më sot numri i njësive në të cilat ka përfunduar rikonstruktimi i ambienteve dhe plotësojnë standardin teknik të lartësisë prej 75 cm, është 27 njësi bankare. Në fund të vitit 2025, numri i njësive bankare, të cilat do të përmbushin standardin teknik të lartësisë së sporteleve të shërbimit prej 75 cm, për t'ju shërbyer personave me aftësi të kufizuar, do të jetë 35 njësi bankare ose 57% e numrit total të njësive bankare të BKT-së. Në fund të vitit 2026, sipas parashikimeve, të gjitha njësitë e BKT do të plotësojnë standardin teknik të lartësisë së sporteleve të shërbimit, prej 75 cm.

BKT, për të lehtësuar aksesin e personave me aftësi të kufizuar në ambientet e njësive bankare, vlerëson:

- Mundësinë e rialokimit të njësive bankare në ndërtesa të reja, të cilat janë të pajisura me rampa për të mundësuar lëvizjen e personave me AK;
- Vendosjen e rampës, gjatë procesit të ristrukturimit të ambienteve ekzistuese të njësive bankare, kudo ku vendosja e saj mundësohet teknikisht dhe ligjërisht.

2. ATM të pa adaptuara si: Tastierë jo taktile, mungesë udhëzuesi zanor (voice guide) dhe lartësi jo standarde për përdoruesit e karrigeve me rrota.

E gjithë flota e ATM-ve të BKT-së është e pajisur me ekran me prekje (touch screen) dhe pajisje periferike në përputhje me praktikën e industrisë, si psh. tastierat janë taktile, me relief dhe shenja orientuese, për të lehtësuar përdorimin edhe nga personat me AK të shikimit. Në versionet e mëparshme, BKT ka pasur modele bankomatesh me tastierë jo taktile me butona anësore, por modernizimi i pajisjeve nga prodhuesit ndërkombëtarë, me synim arritjen e lehtësisë gjatë përdorimit, ka sjellë adaptimin e flotës sonë sipas modeleve më të fundit të tregut, përfshirë edhe depozitimin e cash-it.

Sa i përket lartësisë dhe aksesueshmërisë fizike, pajisjet ATM janë të prodhuara nga kompani ndërkombëtare dhe ndërtohen në përputhje me standardet ndërkombëtare të dizajnit, ergonomisë dhe aksesueshmërisë që këta prodhues zbatojnë. Instalimet nga ana jonë kryhen gjithashtu në përputhje me praktikën e rekomanduar të vendosjes, duke synuar pozicionim të aksesueshëm për të gjithë përdoruesit. Lokacionet gjithashtu zgjidhen me kujdes në mënyrë që të jenë lehtësisht të aksesueshëm/arritshme, megjithatë hapësirat në dispozicion jo gjithmonë janë optimale për shkak të kufizimeve ekzistuese arkitekturore, prandaj BKT zotëron një flotë të gjerë dhe të shtrirë gjeografikisht të ATM-ve në të gjithë Shqipërinë, specifikisht 160 ATM nga të cilat 72 vetëm në Tiranë, për të ofruar fleksibilitet, alternativa

të afërta dhe vazhdimësi shërbimi edhe kur një mjedis i caktuar paraqet pengesa për një kategori të caktuar përdoruesish.

Gjithashtu, dëshirojmë të sjellim në vëmendjen tuaj se BKT ofron një gamë kanalesh alternative që i vijnë në ndihmë të gjithë përdoruesve, duke siguruar akses në shërbime pa qenë e nevojshme paraqitja pranë degëve apo ATM-ve. Këto kanale janë si më poshtë:

- 1. Dega Internet (Internet Banking) dhe BKT Smart (Mobile Banking) platformë online dhe aplikacion celular që ju jep mundësinë klientëve të kryejnë shërbimet që ne ofrojmë direkt nga kompjuteri/aparati celular 24/7.*
- 2. IVR (Interactive Voice Response), linjë telefonike me përgjigje zanore që u jep klientëve informacion dhe orientim hap-pas-hapi pa ndërhyrjen e një agjenti, duke i lejuar klientët të ndërveprojnë me bankën lehtësisht nëpërmjet tastierës së aparatit celular 24/7.*
- 3. Telephone Banking, shërbim telefonik me agjent për kryerjen e një serë transaksionesh dhe marrjen e informacionit pas verifikimeve të nevojshme të sigurisë, 24/7.*

Nga kanalet e përmendura më sipër, IVR dhe Telephone Banking janë plotësisht të aksesueshëm nga personat me aftësi të kufizuara, duke ofruar një gamë funksionalitetesh si më poshtë:

- IVR (Interactive Voice Response)*
 - 1. Lidhja me agjentin për të raportuar humbjen/vjedhjen e kartave.*
 - 2. Informacion mbi limitin e kartës së kreditit.*
 - 3. Informacion mbi detyrimin e kartës së kreditit.*
 - 4. Informacion mbi transaksionet e fundit të kartës së kreditit.*
 - 5. Balanca e llogarisë rrjedhëse të lidhur me kartën e debitit.*
 - 6. Balanca e llogarive rrjedhëse në të gjitha monedhat.*
 - 7. Pasqyrat e llogarive rrjedhëse.*
 - 8. Raportimi i ankesave.*
 - 9. Raportimi i problemeve teknike lidhur me POS.*
 - 10. Lidhja me agjentin për më shumë informacion mbi produktet/shërbimet që ofron BKT për individë dhe biznese.*
- Telephone Banking*
 - 1. Pagesë e kartës së kreditit*
 - 2. Ndryshim i limitit për blerjet online me kartë krediti*
 - 3. Informacion mbi kartën e kreditit*
 - 4. Pagesë e një karte krediti tjetër të BKT*
 - 5. Paradhënie nga karta e kreditit*
 - 6. Ndarje veprimi në këste*
 - 7. Transferta brenda llogarive të mia*

8. Transferta brenda BKT në lekë
9. Transferta brenda BKT në monedhë të huaj
10. Informacion mbi llogaritë rrjedhëse, të kursimit dhe depozitat
11. Hapje llogarie rrjedhëse, kursimi dhe depozitë
12. Mbyllje depozite
13. Dërgim pasqyrash të llogarive
14. Rimbushje celulari për operatorët në Shqipëri
15. Pagesë gjobe trafiku
16. Pagesë fature utilitare
17. Hapje/modifikim/mbyllje pagese automatike të faturave
18. Blerje/shitje/këmbim valutash
19. Bllokim/çbllokim përdoruesi në Degën Internet/BKT Smart
20. Raportimi i një ankese

Fondet e nevojshme për rikonstruktimin e ambientit të njësisë së BKT janë të parashikuara në buxhetin e çdo fillim viti financiar. Në mënyrë të detajuar vlerësohen në momentin e hartimit të preventivave përkatës.

Duke respektuar standardet për aksesueshmëri dhe praktikat më të mira të industrisë, BKT mbetet e përkushtuar ndaj përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimeve dhe infrastrukturës në dobi të të gjithë përdoruesve.

Së fundmi, dëshirojmë t'ju informojmë se shërbimi në degën e BKT ofrohet nëpërmjet Sistemit Automatik të Menaxhimit të Radhës. Për këtë arsye strukturat në BKT kanë filluar projektin për identifikimin/kategorizimin e klientëve person me AK, me qëllim t'ju jepet prioritet në ofrimin e Shërbimit Bankar kësaj kategorie klientësh”.

5. Me shkresën nr. 58965/1, datë 14.10.2025, Banka Credins, informoi Komisionerin se:

“Banka Credins sh.a, ushtron aktivitetin e saj bankar në 50 degë, dy agjenci si dhe ka të shpërndara në të gjithë vendin 95 pajisje ATM (Automated Teller Machine).

Gjatë ushtrimit të këtij aktiviteti, kemi treguar kujdesin e nevojshëm dhe në mënyrë periodike kemi mbështetur financiarisht projekte të shoqatave të ndryshme të cilat operojnë në këtë fushë.

Në zbatim të detyrimeve ligjore, Banka Credins ka vijuar të ndërmarrë veprime konkrete për të realizuar aksesin normal të të gjitha kategorive të personave me aftësi të kufizuara. Vazhdimisht, njësitë e bankës që administrojnë procesin e kontraktimit/rikonstruksionit të degëve, kujdesen që të zbatohen edhe kërkesat ligjore të aksesueshmërisë nga personat me aftësi të kufizuara.

Nuk disponojmë një plan të fondeve për përmirësimin e aksesueshmërisë në degët e bankës dhe kjo për faktin se investimet planifikohen në momentin që sigurohet një ambient i ri për

ushtrimin e aktivitetit. Pra planifikimi i fondeve, bëhet rast pas rasti si pjesë e investimit total për përshtatjen e ambienteve.

Në degët e reja që Banka Credins ka hapur apo rikonstruktuar së fundmi, aksesit i personave me aftësi të kufizuara është i garantuar. Duam këtu të theksojmë faktin se Banka Credins, ushtron aktivitetin e saj në ambiente të marra me qira nga subjektet private (shoqëri ose individë) dhe jo në çdo rast kemi mirëkuptimin e tyre për të ndërhyrë në strukturën e ambientit apo për të kryer punime të çdo lloji. Banesat dhe ambientet e marra me qira nuk ofrojnë gjithmonë hapësirat apo mundësitë teknike, të përfshira në projektimin e tyre, me qëllim respektimin e kërkesave të caktuara ligjore.

Instalimi i rampave dhe pajisjeve ATM, paraqet vështirësi për shkak edhe të pajisjes me leje nga bashkitë përkatëse. Konkretisht janë pajisur me rampë: dega me vendndodhje në rrugën “Don Bosco”, dega me vendndodhje në rrugën “E Kosovareve”, dega me vendndodhje në Rrugën “Egnatia” Durrës, dega në rrugën “Myslym Shyri”, dega në Kukës, dega në rrugën “Ali Demi”, si dhe jemi duke vlerësuar mundësitë dhe po bëjmë përpjekjet maksimale në bashkëpunim edhe me pronarin e ambientit të kontraktuar, për degën me vendndodhje në Shkozë, Durrës, por rasti paraqet shumë vështirësi për shkak të lartësisë së madhe.

Për degën me vendndodhje në Pogradec, rampa është planifikuar të implementohet së bashku me punimet e tjera që do të fillojnë për rikonstruksionin e ambienteve të degës. Gjithashtu dhe në degët me vendndodhje në Gjirokastrë, Fier, Sarandë është planifikuar të merren masa në këtë drejtim.

Pjesa më e madhe e degëve të tjera, janë lehtësisht të aksesueshme pasi janë në nivel trotuari. Në total në rang vendi ekziston një numër i kufizuar degësh të cilat aksesohen nëpërmjet shkallëve dhe që paraqesin vështirësi (deri në pamundësi) për shkak të kushteve teknike, por ky fakt nuk e bën të pamundur ofrimin e shërbimeve në ato degë ku hyrja dhe lëvizja janë lehtësisht të aksesueshme.

Për sa i përket ATM-ve, theksojmë faktin që Banka Credins operon me pajisje të kontraktuara (të marra me qira) nga palë të treta, me të cilat ka lidhur edhe kontratën përkatëse. Modelet janë përzgjedhur mbi bazën e analizës së tregut, përshtatshmërisë me sistemet operative të bankës, raportit kosto/përfitueshmëri, etj.

Shërbimet që Banka Credins ofron në ATM, aktualisht janë të kufizuara në tërheqjen e parave fizike dhe në këto kushte, këto pajisje nuk janë të përshtatura me tastiera me shkrim Brail, por janë të pajisura vetëm me sisteme zanore”.

6. Me shkresën nr. A-67333/2025, datë 19.09.2025, Banka e Parë e Investimeve, informoi Komisionerin se:

“Fibank Albania po punon ngushtë me palët e treta për të përmbushur të gjitha aspektet që lidhen me aksesueshmërinë e një pjese të degëve (pasi disa prej tyre disponojnë aksesueshmëri) për personat me aftësi të kufizuar, sipas legjislacionit në fuqi.

Nga ana e bankës është bërë planifikimi (i atyre degëve që nuk kanë akses) i fondeve të nevojshme për përmirësimin dhe sigurimin e aksesueshmërisë.

Referuar afateve, Fibank Albania merr përsipër realizimin brenda muajit Tetor 2025, të të gjitha degëve në Shqipëri duke përmirësuar të gjitha kushtet e nevojshme.

Në momentin e realizimit të tyre, Fibank Albania do e shoqërojë këtë proces me të gjithë dokumentacionin e nevojshëm (foto, investime, aksesueshmëri)”.

7. Me shkresën nr. 25/29613, datë 31.10.2025, Banka Intesa Sanpaolo, informoi Komisionerin se: *“Banka ka ndërmarrë masa të vazhdueshme për përmirësimin e aksesueshmërisë në pjesën më të madhe të degëve të saj. Megjithatë, pavarësisht alokimit të buxheteve për periudhën 2025-2026, janë hasur vështirësi në realizimin e kërkesës për vendosjen e rampave në degët e mëposhtme:*

- Lushnjë – Lagjja “Kongresi i Lushnjes”*
- Gjirokastrë - Bulevardi “18 Shtatori”*
- Tiranë - Rruga e Kavajës, “Konferenca e Pezës”*
- Tiranë - Rruga Elbasanit, “Jul Variboba”*
- Korçë - Bulevardi “Republika”*

Vështirësitë e hasura lidhen kryesisht me kufizimet ndërtimore të ambienteve ku ndodhen këto degë, përfshirë dimensionet dhe lartësitë e hyrjeve, të cilat e bëjnë teknikisht të pamundur ndërtimin e rampave pa ndërhyrje në fasadën e godinës dhe në ambientin rrethues që nuk është në pronësi të bankës.

Për këtë arsye, banka po shqyrton zgjidhje alternative për secilën degë, duke marrë parasysh karakteristikat specifike të hyrjes dhe pozicionimin e mundshëm të pajisjeve ndihmëse për aksesueshmëri. Ky proces kërkon gjithashtu marrjen e lejeve të posaçme nga autoritetet lokale, çka ndikon në kohëzgjatjen e zbatimit krahasuar me ndërtimin e një rampe standarde.

Intesa Sanpaolo Bank Albania garanton se për të gjitha degët e reja dhe ato që i nënshtrohen rikonstruksionit, zbatohen në mënyrë rigoroze kërkesat e legjislacionit në fuqi, duke treguar gjithmonë ndjeshmëri dhe përkushtim ndaj nevojave të personave me aftësi të kufizuara”.

8. Me shkresën nr. 3023/1, datë 25.09.2025, Banka OTP, informoi Komisionerin se:

“- Në një pjesë të degëve të bankës aksesimi është i mundur.

- Në një pjesë të degëve tona, ka nevojë për marrjen e lejes nga Bashkia për të realizuar vendosjen e rampës. Në ndonjë rast, siç është ai i degës Laç, edhe pse kemi kohë që kemi aplikuar për të marrë lejen nga bashkia dhe kemi insistuar vazhdimisht për marrjen e lejes, akoma nuk kemi përgjigje nga bashkia. Fondacionit “Së Bashku” i përfshirë në këtë rast, është në dijeni për përpjekjet e bankës.
- Nisur nga vështirësitë e përmendura më sipër, Banka po vlerëson zgjidhje alternative me implementimin e rampave të lëvizshme, aty ku është e mundur teknikisht dhe ambienti përreth e lejon (hapësira, dimensionet, pjerrësia, etj). Kjo zgjidhje është pranuar edhe nga grupe që operojnë në tregun Evropian, nën direktivat e BE. Aktualisht po vlerësohen të tilla alternativa në tregun lokal por edhe atë rajonal, mbi të cilin do të ketë një vendimmarrje.

Sikurse evidentuar edhe paraprakisht Banka nuk është pronare e ambienteve të Degëve ku ushtron aktivitet bankar dhe gjendet para nevojës për ti përshtatur këto ambiente ekzistuese me qëllim adresimin e kërkesave rregullatore për aksesin e personave me aftësi të kufizuara. Këto përshtatje kërkojnë marrjen e miratimeve nga organet e ngarkuara për kontrollin dhe disiplinimin e punimeve, rrjedhimisht ka lidhje ndërvlerësive me institucione të tjera rrjedhimisht nuk mbeten në kompetencat ekskluzive të Bankës.

Sa i takon rrjetit të ATM-ve të Bankës OTP Albania, ofrohet si më poshtë:

1. ATM të pajisura me EPP (tastierë me karakteret tactile, produksion DN dhe NCR, të gjitha e kanë “tactile dot” (pika në tastin numër 5) si dhe braille në tastet X-CANCEL-CORRECTION si dhe 0-ACCEPT.
2. Kanë të aktivizuar mesazhet zanore për të drejtuar personat me aftësi të kufizuara.
3. Lartësitë e ATM-ve janë në varësi të pajisjes së instaluar.

Për sa më lart, ju informojmë se Banka është në fazë vlerësimi të kostove respektive për ndërhyrjet e mundshme që mund të nevojitet. Shuma respektive që do të rezultojë pas analizës së kostos do të kalojë në fazat aprovuese, sipas rregulloreve të Bankës, për tu përfshirë në buxhetin e vitit 2026.

Gjithashtu, theksojmë se nëpërmjet zhvillimeve në fushën e teknologjisë digjitale, të gjitha produktet bankare të klientëve të Bankës OTP, mund të aksesohen lehtësisht nëpërmjet platformës online, që u mundëson klientëve të bankës të verifikojnë gjendjen e llogarive të tyre, të kryejnë transfertat dhe pagesa të faturave të tyre, në çdo moment 24/7”.

9. Me shkresën nr. 8168, datë 10.10.2025, Banka ProCredit, informoi Komisionerin se:

“Banka ProCredit Sh.a ka ndërmarrë hapa konkretë në këtë drejtim, duke pajisur pjesën më të madhe të agjencive të saj me rampa për akses të lehtësuar dhe është në proces të vijueshëm për të siguruar pajisjen me rampa edhe të agjencive të mbetura.

Gjithashtu, ky standard do të merret në konsideratë edhe për të gjitha ambientet e reja që planifikohen të hapen në të ardhmen.

Në ambientet e Zyrave Qendrore, ashensori është i pajisur me butona me relief, të përshtatshëm për përdorim nga persona me aftësi ndryshe. Ndërkohë, agjencitë e tjera të bankës aktualisht nuk disponojnë ashensorë.

Lidhur me pajisjet ATM, ju bëjmë me dije se tastierat (PIN PAD) janë të pajisura me elementë orientues sipas standardeve të certifikuara nga NCR (National Cash Register). Konkretisht, në tastierë butoni me numrin 5 përmban një pikë me relief për të ndihmuar në identifikimin e pozicionit qendror të tastierës, ndërsa butonat “Cancel”, “Enter” dhe “Clear” janë gjithashtu të shënuar me relief për të lehtësuar përdorimin e tyre.

Të gjitha pajisjet ATM të bankës janë të pajisura me udhëzues zanor (voice guide) në gjuhën angleze. Aktualisht jemi duke punuar për të zbatuar këtë funksionalitet edhe në gjuhën shqipe. Ky proces kërkon pak kohë, pasi banka duhet të kryejë ndryshime teknologjike dhe përditësime në softuerin e pajisjeve ATM, por banka angazhohet ta kryejë në vijim”.

10. Me shkresën nr. 27085/1, datë 10.10.2025, Banka Raiffeisen, informoi Komisionerin se:

“Raiffeisen Bank në Shqipëri mbetet e përkushtuar për respektimin e standardeve të aksesueshmërisë dhe ofrimin e një shërbimi të barabartë për të gjithë klientët, përfshirë edhe personat me aftësi të kufizuara.

Më poshtë mund të gjeni informacionin e kërkuar sipas pikave të përcaktuara:

1. Aksesueshmëria fizike.

Në pjesën më të madhe të rrjetit të degëve të bankës plotësohen standardet e kërkuara për aksesueshmërinë fizike për personat me aftësi të kufizuara, ndërkohë që jemi duke punuar në vazhdimësi për të përshtatur edhe degët e tjera ku është e mundur teknikisht, në përputhje me këto standarde.

Në vijim të masave të marra janë realizuar disa angazhime të rëndësishme për të përmirësuar aksesin fizik në degët e bankës, si ndërtimi i rampave për aksesueshmëri në degët Vorë, Kavajë, Laç, Kukës, Fier, Vlorë, Tiranë-Unaza e Re, Laprakë dhe Zogu i Zi. Jemi në proces të përfundimit të punimeve për sigurimin e rampave në degën Shkozë dhe Gjykata Durrës, Elbasan 1, Rruga e Durrësit dhe Blloku i Ambasadave-Tiranë. Këto rampa janë projektuar në përputhje me standardet e aksesueshmërisë për të siguruar funksionalitetin e tyre.

Përmirësimi i aksesit për personat me aftësi të kufizuara është një proces i vazhdueshëm dhe ne jemi të angazhuar në këtë drejtim, duke identifikuar dhe adresuar nevojat e çdo dege në lidhje me aksesin e personave me aftësi të kufizuara. Ky plan përfshin vlerësimin e

infrastrukturës aktuale dhe identifikimin e masave të nevojshme për përmirësim konform ligjeve në fuqi.

Qëllimi ynë është të krijojmë një ambient të sigurt dhe të aksesueshëm për të gjithë klientët tonë, duke u përkushtuar ndaj standardeve të larta të shërbimit dhe përfshirjes.

2. Tastierat tactile.

Tastierat e ATM-ve tona janë pjesë e standardit ndërkombëtar të prodhimit dhe nuk mund të përshtaten me tastiera alternative jashtë këtij standardi. Të gjitha pajisjet janë të pajisura me shenja tactile (numri 5 i relievuar dhe butonat Clear, Cancel, Enter), të cilët përbëjnë minimumin e domosdoshëm për orientim të sigurt përmes prekjeve.

Për modelet e reja përdorimi i ekranit touchscreen është pjesë e zhvillimeve teknologjike globale dhe konsiderohet si praktikë e standardizuar nga prodhuesit kryesorë të pajisjeve bankare.

3. Udhëzuesi zanor (Audio Guidance).

Funksionaliteti i udhëzimit zanor është i disponueshëm në të gjitha ATM-të për transaksione bazë, aktualisht në gjuhën angleze. Ky shërbim kontrollohet dhe rikonfirmohet në çdo ndërhyrje teknike për të siguruar funksionimin korrekt. Në rastet kur konstatohet mosaktivizim, ndërmerren menjëherë masa korrigjuese. Ky funksionalitet është pjesë integrale e politikave tona të mirëmbajtjes së vazhdueshme dhe përmirësimit të shërbimeve.

4. Lartësia dhe pozicionimi i ATM-ve.

Banka respekton standardet e rekomanduara nga prodhuesit për pozicionimin e ATM-ve, duke u përpjekur të ruajë ergonominë për përdoruesit në karrocë me rrota. Në disa raste të veçanta, për shkak të faktorëve të jashtëm (terreni, infrastruktura ndërtimore, siguria e pajisjes), mund të ketë diferenca mesatare prej 10-15 cm, të cilat janë brenda kufijve teknikisht të pranueshëm.

Përpara çdo instalimi kryhen studime të terrenit, duke u fokusuar jo vetëm në lartësi, por edhe në eliminimin e pengesave dhe vendosjen e rampave ndihmëse, kur është e nevojshme.

Praktika ndërkombëtare: Pasi ATM janë produkte të standardizuara në nivel ndërkombëtar, banka nuk ka mundësi të bëjë modifikime strukturore mbi tastiera apo dimensione, përveç atyre të përcaktuara nga vetë prodhuesi.

Kufizimet teknike: Ndryshime të tilla do të cenonin sigurinë, garancinë e pajisjes dhe certifikimet e saj ndërkombëtare.

Përmirësim i vazhdueshëm: Banka është duke kryer një proces të rishikimit të brendshëm për të siguruar që funksionaliteti i udhëzimit zanor të jetë gjithmonë i aksesueshëm dhe në përputhje me standardet.

Angazhim për gjithëpërfshirje: Pavarësisht kufizimeve teknike të jashtme, Raiffeisen Bank ndërmerr rregullisht masa për përmirësimin e aksesit (p.sh. vendosja e rampave, zgjedhja e lokacioneve të përshtatshme dhe informimi i klientëve për funksionalitetet në dispozicion).

Aksesueshmëria e shërbimeve bankare është një objektiv i përhershëm i bankës sonë. Ne mbetemi të angazhuar në identifikimin dhe implementimin e çdo përmirësimi të mundshëm, duke respektuar standardet ndërkombëtare të prodhuesve dhe kuadrin ligjor kombëtar, me qëllim krijimin e një mjedisi të sigurt, gjithëpërfshirës dhe të aksesueshëm për të gjithë klientët”.

11. Me shkresën nr. 21178, datë 08.10.2025, Banka e Tiranës, informoi Komisionerin se:

“Banka e Tiranës sh.a ka marrë në konsideratë kërkesat e ligjit duke krijuar kushtet e nevojshme për këtë kategori, në përmbushje të kërkesave të parashikuara, kjo në pjesën më të madhe të Degëve të Rrjetit dhe/ose në raste të caktuara ka mundur të paktën një zgjidhje alternative të shfrytëzueshme nga personat me aftësi të kufizuara, si parashikuar.

Për më tepër, Banka e Tiranës është në proces rishikimi dhe vlerësimit të nevojës për ndërhyrjet dhe sistemimet e duhura teknike, në përmbushje të plotë të këtyre kërkesave për personat me aftësi të kufizuara.

Konkretisht, gjatë vitit 2025 janë marrë masat dhe vijojnë ndërhyrjet teknike për përmbushjen e aspekteve që lidhen me aksesueshmërinë për personat me aftësi të kufizuara, referuar edhe planifikimit në Buxhetin e vitit 2025 për këtë qëllim, proces i cili do të vijojë me përllogaritjen e vlerës për ndërhyrje për këto sisteme edhe në përgatitjen e Buxhetit të vitit 2026.

Referuar çështjeve të cituara në shkresën tuaj, gjeni më poshtë informacionin respektiv të Tirana Bank:

1. *Aksesi në Rrjetin e Degëve - Nga 37 Degë Banke në Rrjetin e Degëve të Tirana Bank.*

a) Vendosja e rampave:

- 17 Degë (10 prej të cilave në qytetin e Tiranës dhe 7 në rrethe) janë në kuotë zero ose të pajisura me rampë për akses për kategorinë PAK gjatë vitit 2025, përfshirë të 2 godinat e zyrave qendrore të Bankës;*
- 15 Degë janë në proces të krijimit të rampave të cilat vlerësohen për implementim gjatë vitit 2026;*
- Një degë në Tiranë e cila aktualisht aksesohet me shkallë është parashikuar për rilokim përgjatë vitit 2026, ku do të vlerësohet me prioritet përmbushja e ligjit për këtë kategori në ambientin e ri ku do të zhvendoset Dega;*
- Pesë degë, të cilat kanë një kuotë mbi 1.2 m, nga kuota 0 është parashikuar për të aplikuar platformë ngritëse gjatë vitit 2026.*

b) Mungesë ashensorësh funksionalë: Ashensorët dhe Sistemet e hyrjes në degë (Dyert me sistem SAS) – kabinat janë me përmasat e duhura që bëjnë të mundur përdorimin e tyre

nga ana e personave në karrige me rrota si edhe janë të pajisura me sinjalistikë me relief.

- c) Mungesë kontrasti vizual dhe sinjalistike Braille- Shkeljet e shkallëve kanë shirita të ashpër (kundër rrëshqitjes) dhe të pajisur me kontrast vizual të përpunuar me gjerësi prej më së paku 2 cm. Çdo tabelë rreziku është e dallueshme nëpërmjet shenjave sinjalizuese dhe mjeteve referuese.

2. ATM të Rrjetit - 85 ATM në total (35 në Degë onsite & 50 ATM në vendndodhje të tjera/offsite nga të cilat:

a) Lartësia nga toka për:

- 39 ATM (nga këto 23 offsite dhe 16 onsite), kanë lartësi të aparaturës (bazë-tastiere) deri në 71.4 cm, të cilës i shtohet 10 cm nga bazamenti teknikisht i domosdoshëm, duke arritur kuotën dysheme - tastierë 81.4 cm;

46 ATM (nga këto 27 offsite dhe 19 onsite), kanë lartësi të aparaturës (bazë-tastiere) deri 86 cm dhe 91 cm, të cilave i shtohet 10 cm, nga bazamenti teknikisht i domosdoshëm, duke arritur kuotën dysheme - tastiere 96 cm dhe 101 cm. Nga sa më sipër, konsideruar aparaturën e ATM, rrjedhimisht nuk mund të plotësohet kushti që kërkon rregullorja për këtë pikë. Në rastin e parë për 39 ATM tejkalohet me 11.4 cm dhe në rastin e dytë për 46 ATM tejkalohet me 26 cm dhe 31 cm.

Standardet teknike (përfshirë dimensionet), në vendet EU (nga ku Banka furnizohet me ATM) të ATM-ve, kanë ndryshuar që prej publikimit të rregullores (2008) deri më sot duke qenë më të larta se ato të viteve përpara 2008, ndërkohë që ATM-të, TB janë të gjitha modele pas vitit 2017.

Sipas një hulumtimi nga ana jonë, rregullorja EU, përcakton që lartësia për personat PAK, dysheme - tastierë të jetë ≤ 122 cm.

- b) tastierat e ATM-ve tona janë tactile pra përfshijnë butona të ngritur (një pikë të ngritur referimi në tastin 5), dhe një strukturë standarde (si ajo e telefonit), që ndihmon përdoruesit të navigojnë përmes kujtesës dhe prekjes;

Lidhur me faktin e mungesës së udhëzuesit zanor (voice guide) - po vlerësojmë zhvillimet teknike të nevojshme që duhen bërë për të plotësuar këtë detyrim, brenda vitit 2026”.

12. Me shkresën nr. 6887/1, datë 09.10.2025, Banka Union, informoi Komisionerin se:

“Banka ka ndërmarrë një sërë masash për lehtësimin e aksesit të personave me aftësi të kufizuara në shërbimet e saj:

Instalimi i platformave dhe aksesit në degë (rampa të lëvizshme).

Në 28 nga 32 Degë të Bankës Union janë instaluar rampa statike dhe të lëvizshme, duke mundësuar hyrje të lehtësuar për këtë kategori klientësh.

Në 4 Degë të tjera, për shkak të kufizimeve teknike, vendosja e rampave nuk ka qenë e mundur (për shkak të lartësisë në hyrje me 4-5 shkallë).

Për 2 prej tyre në Tiranë klientët mund të drejtohen pranë degëve alternative më të afërta, ndërsa për 2 të tjera në qytete të ndryshme, është në proces hartimi një projekt me ndërhyrjet e nevojshme infrastrukturore dhe teknike. Duke qenë se për këto dy degë jemi ende në fazë projektimi, ende nuk mund t'u informojmë mbi kostot financiare të tij.

Përmirësimi i aksesit të ATM-ve për personat me vështirësi shikimi.

Pajisjet ATM të prodhuara nga NCR (kompani teknologjike ndërkombëtare e fokusuar në prodhimin e pajisjeve ATM dhe programeve që përdoren nga ATM-të) janë zhvilluar në përputhje me standardet ndërkombëtare të aksesueshmërisë, për të siguruar përdorim të sigurt dhe të lehtë për të gjithë kategoritë e përdoruesve, përfshirë personat me aftësi të kufizuara.

Tastierat (EPP-Encrypting PIN Pad) janë tactile, me sipërfaqe të ngritura dhe simbole të dallueshme në prekje, për të mundësuar identifikimin e numrave dhe funksioneve nga personat me shikim të kufizuar. Tasti 5, përmban një pikë orientuese tactile për pozicionim të saktë të gishtave gjatë shtypjes së PIN-it.

Përveç kësaj, modelet e ATM-ve NCR mbështesin udhëzime audio përmes kufjeve (headphone jack) që ndihmojnë përdoruesit e verbër të orientohen gjatë transaksionit, ndërsa mesazhet vizuale në ekran janë të dizenuara me kontrast të lartë për lexim më të lehtë. Dizajni fizik i ATM-ve plotëson gjithashtu kërkesat ergonomike dhe dimensionale të aksesueshmërisë, duke lejuar përdorim të përshtatshëm edhe nga personat që përdorin karrige me rrota.

Në tërësi, NCR zbaton udhëzimet e standardeve si ADA (Americans with Disabilities Act) dhe EN 301 549, që përcaktojnë kriteret për aksesueshmërinë e pajisjeve elektronike publike, duke garantuar që ATM-të të jenë të përdorshme në mënyrë të barabartë nga të gjithë klientët.

Gjithashtu sigurojnë se, gjatë orarit zyrtar, shërbimi për tërheqje cash është i mundur në çdo degë të Bankës dhe me prezencë të punonjësve të bankës.

Përshtatja e aplikacionit online me funksionalitete shitesë për aksesueshmëri.

Aplikacioni i shërbimit online të Bankës për telefonat celularë tashmë është përditësuar dhe ofron opsione për madhësi shkrimi të rregullueshëm dhe kontrast të lartë ngjyrash, të përshtatshme edhe për grupin e personave me aftësi të kufizuar.

Dëshirojmë të theksojmë se për Bankën këto masa përbëjnë jo vetëm një detyrim ligjor, por edhe një angazhim të vazhdueshëm social ndaj komunitetit”.

III. Legjislacioni i zbatueshëm

Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë.

Neni 15

1. Të drejtat dhe liritë themelore të njeriut janë të pandashme, të patjetërsueshme e të padhunueshme dhe qëndrojnë në themel të të gjithë rendit juridik.
2. Organet e pushtetit publik, në përmbushje të detyrave të tyre, duhet të respektojnë të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, si dhe të kontribuojnë në realizimin e tyre.

Neni 16

1. Të drejtat e liritë themelore, si dhe detyrimet e parashikuara në Kushtetutë për shtetasit shqiptarë vlejnë njëloj edhe për të huajt e për personat pa shtetësi në territorin e Republikës së Shqipërisë, me përjashtim të rasteve kur Kushtetuta e lidh në mënyrë të posaçme me shtetësinë shqiptare ushtrimin e të drejtave e të lirive të caktuara.
2. Të drejtat dhe liritë themelore, si dhe detyrimet e parashikuara në Kushtetutë vlejnë edhe për personat juridikë, për aq sa përputhen me qëllimet e përgjithshme të këtyre personave dhe me thelbin e këtyre të drejtave, lirive dhe detyrimeve.

Neni 17

1. Kufizime të të drejtave dhe lirive të parashikuara në këtë Kushtetutë mund të vendosen vetëm me ligj për një interes publik ose për mbrojtjen e të drejtave të të tjerëve. Kufizimi duhet të jetë në përpjesëtim me gjendjen që e ka diktuar atë.
2. Këto kufizime nuk mund të cenojnë thelbin e lirive dhe të të drejtave dhe në asnjë rast nuk mund të tejkalojnë kufizimet e parashikuara në Konventën Europiane për të Drejtat e Njeriut.

Neni 18

1. Të gjithë janë të barabartë përpara ligjit.
2. Askush nuk mund të diskriminohet padrejtësisht për shkaqe të tilla si gjinia, raca, feja, etnia, gjuha, bindjet politike, fetare a filozofike, gjendja ekonomike, arsimore, sociale ose përkatësia prindërore.
3. Askush nuk mund të diskriminohet për shkaqet e përmendura në paragrafin 2, nëse nuk ekziston një përligje e arsyeshme dhe objektive.

Neni 59

Objektivat sociale

1. Shteti, brenda kompetencave kushtetuese dhe mjeteve që disponon, si dhe në plotësim të nismës dhe të përgjegjësisë private, synon:
e) përkujdesjen dhe ndihmën për të moshuarit, jetimët dhe invalidët;

Neni 122

1. Çdo marrëveshje ndërkombëtare e ratifikuar përbën pjesë të sistemit të brendshëm juridik pasi botohet në Fletoren Zyrtare të Republikës së Shqipërisë. Ajo zbatohet në mënyrë të drejtpërdrejtë, përveç rasteve kur nuk është e vetëzbatueshme dhe zbatimi i saj kërkon nxjerrjen e një ligji. Ndryshimi, plotësimi dhe shfuqizimi i ligjeve të miratuara me shumicën e të gjithë anëtarëve të Kuvendit për efekt të ratifikimit të marrëveshjeve ndërkombëtare bëhet me të njëjtën shumicë.

2. Një marrëveshje ndërkombëtare e ratifikuar me ligj ka epërsi mbi ligjet e vendit që nuk pajtohen me të. 33

3. Normat e nxjerra prej një organizate ndërkombëtare kanë epërsi, në rast konflikti, mbi të drejtën e vendit, kur në marrëveshjen e ratifikuar nga Republika e Shqipërisë për pjesëmarrjen në atë organizatë, parashikohet shprehimisht zbatimi i drejtpërdrejtë i normave të nxjerra prej asaj.

Konventa Europiane për të Drejtat e Njeriut³ (KEDNJ)

Neni 14

Ndalimi i diskriminimit

Gëzimi i të drejtave dhe i lirive të përcaktuara në këtë Konventë duhet të sigurohet, pa asnjë dallim të bazuar në shkaqe të tilla si seksi, raca, ngjyra, gjuha, feja, mendimet politike ose çdo mendim tjetër, origjina kombëtare ose shoqërore, përkatësia në një minoritet kombëtar, pasuria, lindja ose çdo status tjetër.

Protokolli 12, KEDNJ

Neni 1

Ndalimi i përgjithshëm i diskriminimit

1. Gëzimi i çdo të drejte të parashikuar me ligj duhet të sigurohet pa asnjë diskriminim të bazuar në shkaqe të tilla si: seksi, raca, ngjyra, gjuha, feja, mendimet politike ose çdo mendim

³ Ratifikuar nga Republika e Shqipërisë me ligjin nr. 8137, datë 31.07.1996.

tjetër, origjina kombëtare ose shoqërore, përkatësia në një minoritet kombëtar, pasuria, lindja ose çdo status tjetër.

2. Askush nuk duhet të diskriminohet nga një autoritet publik për ndonjë nga arsyet e parashikuara në paragrafin 1.

Konventa për të Drejtat e Personave me Aftësi të Kufizuar⁴

Neni 1

“Qëllimi”

Qëllimi i kësaj Konvente është të nxisë, mbrojë dhe të sigurohet që të gjithë personat me aftësi të kufizuar të gëzojnë plotësisht dhe në mënyrë të barabartë të gjitha të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, si dhe të nxisë respektin për dinjitetin e tyre.

Personat me aftësi të kufizuar përfshijnë individët me dëmtime fizike, mendore, intelektuale apo shqisore aftagjata të cilat në ndërveprim me barriera të ndryshme mund të pengojnë pjesëmarrjen e tyre të plotë dhe efektive në shoqëri njësoj si pjesa tjetër e shoqërisë.

Neni 2

“Përkufizimet”

Në kuptimin të kësaj Konvente:

“Diskriminim për shkak të aftësisë së kufizuar” ka kuptimin e çdo dallimi, përjashtimi apo kufizimi për shkak të aftësisë së kufizuar, që ka si qëllim ose ndikon në pengimin apo mohimin e njohjes, gëzimit apo ushtrimit, njësoj si gjithë të tjerët, të të gjitha të drejtave dhe lirive themelore të njeriut në fushën politike, ekonomike, shoqërore, kulturore, civile apo në ndonjë fushë tjetër. Në këtë përkufizim përfshihen të gjitha format e diskriminimit, duke përfshirë edhe mohimin e përshtatjes brenda logjikës”.

Neni 3

“Parime të përgjithshme”

Parimet e kësaj Konvente do të përfshijnë:

(a) Respektin për dinjitetin, autonominë individuale përfshirë lirinë për të bërë zgjedhjet personale, dhe pavarësinë e personit;

(b) Mosdiskriminimin;

⁴ Shqipëria e ratifikoi KDPAK në Dhjetor të vitit 2012 dhe është bërë Palë në të që prej 11 Shkurtit 2013.

- (c) Pjesëmarrjen dhe përfshirjen e plotë dhe efektive në shoqëri;
- (d) Respektin për ndryshimin dhe pranimin e personave me aftësi të kufizuar si pjesë e diversitetit njerëzor dhe humanizmit;
- (e) mundësi të barabarta;
- (f) Akses;
- (g) Barazi ndërmjet burrave dhe grave;
- (h) Respekt për kapacitetet në zhvillim të fëmijëve me aftësi të kufizuar, si edhe respektimi i të drejtave të fëmijëve me aftësi të kufizuar për të ruajtur identitetin e tyre.

Neni 4

“Detyrime të përgjithshme”

1. Shtetet Palë marrin përsipër të sigurojnë dhe nxisin realizimin e plotë të të gjitha të drejtave dhe lirive themelore të njeriut për të gjithë personat me aftësi të kufizuar, pa diskriminim të ndonjë lloji për shkak të aftësisë së kufizuar. Për këtë qëllim, Shtetet Palë marrin përsipër:

- (a) Të miratojnë të gjitha masat e duhura legislative dhe administrative, si dhe masa të tjera për zbatimin e të drejtave të njohura nga kjo Konventë;
- (b) Të marrin të gjitha masat e duhura, duke përfshirë ato legislative për të modifikuar apo shfuqizuar ligjet, rregulloret, zakonet dhe praktikën ekzistuese, të cilat kanë përmbajtje diskriminuese ndaj personave me aftësi të kufizuar;
- (c) Të marrin parasysh mbrojtjen dhe nxitjen e të drejtave të njeriut për personat me aftësi të kufizuar në të gjitha politikën dhe programet;
- (d) Të mos marrin pjesë në veprime apo praktika që nuk janë në përputhje me këtë Konventë dhe të sigurohen që autoritetet dhe institucionet publike veprojnë në përputhje me këtë Konventë;
- (e) Të marrin të gjitha masat e duhura...

3. Në zhvillimin dhe zbatimin e legjislacionit për zbatimin e kësaj Konvente, si dhe për proceset e tjera vendim-marrëse në lidhje me çështjet që kanë të bëjnë me personat me aftësi të kufizuar. Shtetet Palë duhet të konsultohen në mënyrë aktive me personat me aftësi të kufizuar, përfshirë këtu edhe fëmijët me aftësi të kufizuar për të siguruar përfshirjen e tyre nëpërmjet organizatave të tyre përfaqësuese.

4. Asgjë nga kjo Konventë nuk duhet të prekë ato dispozita, që janë më të favorshme për realizimin e të drejtave të personave me aftësi të kufizuar dhe që mund të përmbahen në ligjin

e Shtetit Palë apo ligjin ndërkombëtar në fuqi për atë Shtet. Nuk duhet të ketë asnjë kufizim apo cënim të asnjë prej të drejtave të njeriut dhe lirive themeltare të njohura apo ekzistuese në cilindo Shtet Palë në këtë Konventë në përputhje me ligjin, konventat, rregulloret apo zakonet me pretekstin se kjo Konventë nuk i njeh këto të drejta apo liri, apo se ajo i njeh ato në një masë më të vogël.

Neni 5

“Barazia dhe mosdiskriminimi”

1. Shtetet Palë pranojnë se të gjithë personat janë të barabartë përpara ligjit dhe se gëzojnë të drejtë pa asnjë diskriminim për mbrojtje të barabartë dhe përfitim të barabartë nga ligji.
2. Shtetet Palë duhet të ndalojnë çdo lloj diskriminimii për shkak të aftësisë së kufizuar dhe t’u garantojnë personave me aftësi të kufizuar mbrojtje ligjore të barabartë dhe efektive ndaj çdo lloj diskriminimi dhe në cdo rrethanë.
3. Me qëllim nxitjen e barazisë dhe eliminimin e diskriminimit, Shtetet Palë duhet të ndërmarrin të gjitha hapat e duhura për tu siguruar se është ofruar akomodim i arësyeshëm.
4. Masat specifike të cilat janë të nevojshme për të përshpejtuar apo arritur *de facto* barazinë e personave me aftësi të kufizuar nuk do të konsiderohen diskriminim sipas termave të kësaj Konvente.

Neni 9

“Aksesi”

1. Me qëllim që të gjithë personat me aftësi të kufizuar të mund jetojnë në mënyrë të pavarur dhe të marrin pjesë plotësisht në të gjitha aspektet e jetës, Shtetet Palë do të marrin masat e duhura për të siguruar që personat me aftësi të kufizuar, ashtu si gjithë të tjerë të kenë akses në ambientet fizike, ndaj transportit, informacionit dhe komunikimit, duke përfshirë edhe teknologjitë dhe sistemet e informacionit dhe komunikimit, si dhe në facilitete apo shërbime të tjera të disponueshme apo të ofruara për publikun, si në zonat urbane dhe ato rurale. Këto masa, të cilat do të përfshijnë evidentimin dhe eliminimin e pengesave dhe barrierave ndaj aksesit do të zbatohen ndër të tjera: 11

(a) Në ndërtesa, rrugë, transport dhe facilitete të tjera në ambiente të brendshme apo të jashtme, përfshirë shkollat, strehimin, qendrat shëndetësore apo ambientet e punës...

Neni 19

“Jetesa e pavarur dhe përfshirja në komunitet”

Shtetet Palë në këtë Konventë njohin të drejtën e barabartë të të gjithë personave me aftësi të kufizuar për të jetuar në komunitet, me zgjedhje të barabarta me të tjerët dhe do të marrin

masat e duhura dhe efektive për të bërë të mundur që personat me aftësi të kufizuar të gëzojnë plotësisht këtë të drejtë dhe përfshirjen e pjesëmarrjen e tyre të plotë në komunitet...

Neni 20

“Lëvizshmëria personale”

Shtetet Palë do të marrin masat e duhura për të siguruar lëvizshmërinë personale me pavarësinë më të madhe të mundshme për personat me aftësi të kufizuar, si më poshtë:

(a) Lehtësimin e lëvizshmërisë personale të personave me aftësi të kufizuar sipas mënyrës dhe kohës zgjedhur prej tyre, dhe me kosto të përballueshme;

(b) Lehtësimin e aksesit të personave me aftësi të kufizuar në mjetet levizëse, paisjet, teknologjitë asistive/ndihmese dhe format e asistencës direkte dhe të ndërmjetme, përfshirë sigurimin e tyre me kosto të përballueshme...

Direktiva (BE) 2019/882 e parlamentit Evropian dhe e Këshillit të Bashkimit Evropian “Mbi kërkesat e aksesueshmërisë për produktet dhe shërbimet”.

Neni 1

Objekti

Qëllimi i kësaj Direktive është të kontribuojë në funksionimin e duhur të tregut të brendshëm duke përafruar ligjet, rregulloret dhe dispozitat administrative të Shteteve Anëtare në lidhje me kërkesat e aksesueshmërisë për produkte dhe shërbime të caktuara, në veçanti, duke eliminuar dhe parandaluar pengesat për lëvizjen e lirë të produkteve dhe shërbimeve të mbuluara nga kjo Direktivë që rrjedhin nga kërkesat e ndryshme të aksesueshmërisë në Shtetet Anëtare.

Neni 2

Fusha e zbatimit

1. Kjo Direktivë zbatohet për produktet e mëposhtme të vendosura në treg pas 28 qershorit 2025:

(a) sisteme harduerike kompjuterike për përdorim të përgjithshëm për konsumatorin dhe sisteme operative për ato sisteme harduerike;

(b) терминалет e mëposhtme të vetëshërbimit:

(i) терминалет e mëposhtme të pagesës;

(ii) терминалет e mëposhtme të vetëshërbimit të dedikuara për ofrimin e shërbimeve të mbuluara nga kjo Direktivë:

- makina automatike bankare;
- makina biletash;
- makina regjistrimi;
- terminale interaktive të vetëshërbimit që ofrojnë informacion, duke përjashtuar terminalët e instaluar si pjesë të integruara të automjeteve, avionëve, anijeve ose mjeteve lëvizëse;

(c) pajisje terminale të konsumatorit me aftësi interaktive llogaritëse, të përdorura për shërbimet e komunikimeve elektronike;

(d) pajisje terminale të konsumatorit me aftësi interaktive llogaritëse, të përdorura për aksesimin e shërbimeve mediatike audiovizuale; dhe

(e) lexues elektronikë.

2. Pa cenuar Nenin 32, kjo Direktivë zbatohet për shërbimet e mëposhtme të ofruara konsumatorëve pas 28 qershorit 2025:

(a) shërbimet e komunikimeve elektronike me përjashtim të shërbimeve të transmetimit të përdorura për ofrimin e shërbimeve makinë-me-makinë;

(b) shërbimet që ofrojnë qasje në shërbimet mediatike audiovizuale;

(c) elementet e mëposhtme të shërbimeve të transportit ajror, autobusor, hekurudhor dhe ujor të pasagjerëve, përveç shërbimeve të transportit urban, periferik dhe rajonal për të cilat zbatohen vetëm elementët sipas pikës (v):

(i) faqet e internetit;

(ii) shërbimet e bazuara në pajisje mobile, duke përfshirë aplikacionet mobile;

(iii) bileta elektronike dhe shërbime të biletave elektronike;

(iv) ofrimi i informacionit të shërbimit të transportit, duke përfshirë informacionin e udhëtimit në kohë reale; kjo, në lidhje me ekranet e informacionit, do të kufizohet në ekranet interaktive të vendosura brenda territorit të Bashkimit; dhe

(v) terminale interaktive vetëshërbimi të vendosura brenda territorit të Unionit, përveç atyre të instaluar si pjesë të integruara të automjeteve, avionëve, anijeve dhe mjeteve lëvizëse të përdorura në ofrimin e çdo pjese të shërbimeve të tilla të transportit të pasagjerëve;

(d) shërbime bankare për konsumatorët;

(e) libra elektronikë dhe softuerë të dedikuar; dhe

(f) shërbime të tregtisë elektronike.

Ligji nr. 9662, datë 18.12.2006 “Për Bankat në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar

Neni 14

Autoriteti licencues

1. Banka e Shqipërisë është autoriteti i vetëm përgjegjës për licencimin e bankave dhe të degëve të bankave të huaja për të ushtruar veprimtari bankare dhe veprimtari të tjera financiare, në përputhje me këtë ligj.
2. E drejta për fillimin e ushtrimit të veprimtarisë bankare dhe financiare lind vetëm pasi banka dhe dega e bankës së huaj pajisen me licencë nga Banka e Shqipërisë.

Ligji nr. 93/2014 “Për Përfshirjen dhe Aksesueshmërinë e PAK”, i ndryshuar

Neni 1

Objekt i këtij ligji janë:

- a) përcaktimi i të drejtave thelbësore që lidhen me përfshirjen dhe aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara, me qëllim garantimin e mundësive të barabarta për të gjithë këta persona në kushte të barabarta me të tjerët;
- b) përcaktimet për garantimin e jetesës së pavarur për të gjithë personat me aftësi të kufizuara që zgjedhin të jetojnë në mënyrë të pavarur, duke rritur në maksimum autonominë e tyre dhe vendimmarrjen e pavarur, me synimin për të garantuar jetën në komunitet në kushte të barabarta me të tjerët;
- c) përcaktimet për mënyrën e vlerësimit të aftësisë së kufizuar, nevojave për mbështetje të personave me aftësi të kufizuara dhe mënyrat se si do të sigurohet kjo mbështetje.

Neni 2

Ky ligj ka për qëllim:

- a) të garantojë nxitjen dhe mbrojtjen e të drejtave të personave me aftësi të kufizuara për të mundësuar pjesëmarrjen e tyre të plotë dhe efektive në të gjitha sferat e shoqërisë, në kushte të barabarta me të tjerët, duke mundësuar autonominë dhe jetesën e pavarur për të gjithë personat me aftësi të kufizuara, nëpërmjet ofrimit të ndihmës e të mbështetjes;
- b) të përcaktojë përgjegjësinë e të gjitha strukturave publike dhe jopublike, përfshirë organet shtetërore, qendrore dhe vendore, në zbatimin e parimeve të përfshirjes dhe aksesueshmërisë për të zvogëluar, deri në heqje, pengesat për personat me aftësi të kufizuara, me qëllim mundësimin e pjesëmarrjes së tyre të barabartë në shoqëri.

Neni 3

Në këtë ligj termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

1. “Aksesueshmëri” është mënjanimi i pengesave të të gjitha llojeve. 3. “Pengesat” nënkupton: ... b) pengesat mjedisore, përfshirë vështirësitë në komunikim që kanë personat me dëmtime ndijore, veçanërisht ata me dëmtime në shikim dhe dëgjim, ata për të cilët komunikimi verbal është i kufizuar ose i pamundur e personat që kërkojnë formate të thjeshta për t’u lexuar dhe për t’u kuptuar; c) pengesat infrastrukturore, përfshirë ato në banesa, hapësira dhe shërbime publike;

Neni 4

Parimet bazë të këtij ligji janë:

mosdiskriminimi, me anë të të cilit garantohet se personat me aftësi të kufizuara të mos trajtohen në mënyrë të diferencuar, nisur nga dëmtimi që kanë; ç) garantimi i aksesueshmërisë nëpërmjet mënjanimi të pengesave të të gjitha llojeve;

Ligji nr. 10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar

Neni 1

Objekti

Ky ligj rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit në lidhje me racën, etninë, ngjyrën, gjuhën, shtetësinë, bindjet politike, fetare ose filozofike, gjendjen ekonomike, arsimore ose shoqërore, gjininë, identitetin gjinor, orientimin seksual, karakteristikat e seksit, jetesën me HIV/AIDS, shtatzëninë, përkatësinë prindërore, përgjegjësinë prindërore, moshën, gjendjen familjare ose martesore, gjendjen civile, vendbanimin, gjendjen shëndetësore, predispozicionet gjenetike, pamjen e jashtme, aftësinë e kufizuar, përkatësinë në një grup të veçantë, ose me çdo shkak tjetër

Neni 2

Qëllimi

Qëllimi i këtij ligji është të sigurojë të drejtën e çdo personi për:

- a. barazi përpara ligjit dhe mbrojtje të barabartë nga ligji;
- b. barazi të shanseve dhe mundësive për të ushtruar të drejtat, për të gëzuar liritë dhe për të marrë pjesë në jetën publike;
- c. mbrojtje efektive nga diskriminimi dhe nga çdo formë sjelljeje që nxit diskriminimin.

Neni 3

Përkufizimet

1. “Diskriminim” është çdo dallim, përjashtim, kufizim ose preferencë, bazuar në cilindo shkak të përmendur në nenin 1 të këtij ligji, që ka si qëllim ose pasojë pengesën ose bërjen të

pamundur të ushtrimit në të njëjtën mënyrë me të tjerët të të drejtave e lirive themelore të njohura nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe nga ligjet në fuqi.

Neni 20

Të mirat dhe shërbimet

1. Personi fizik ose juridik që ofron të mira apo shërbime për publikun, me pagesë ose jo, ndalohej të diskriminojë një person tjetër, i cili kërkon t'i arrijë ose t'i përdorë ato: a) duke refuzuar t'i japë një personi apo grupi personash të mira apo shërbime për shkaqet e përmendura në nenin 1 të këtij ligji; b) duke refuzuar t'i ofrojë një personi të mira apo shërbime në mënyrë të ngjashme, ose me cilësi të ngjashme, ose në kushte të ngjashme me ato në të cilat këto të mira apo shërbime i ofrohen publikut në përgjithësi.

2. Pika 1 e këtij neni zbatohet veçanërisht për: c) kontributin dhe mundësinë për të përfituar të mira nga skemat e mbrojtjes shoqërore, duke përfshirë asistencë sociale, sigurime shoqërore, mbrojtje të fëmijëve, përfitim për shkak të aftësisë së kufizuar, apo ndonjë skemë tjetër të mbrojtjes sociale ose avantazh tjetër social të ofruar për publikun;

Neni 22

Statusi

Komisioneri është i pavarur në ushtrimin e detyrës dhe u nënshtrohet vetëm Kushtetutës dhe ligjit.

Neni 32

Kompetencat

1. Komisioneri ka kompetencë:

...c) të kryejë hetime administrative pas marrjes së informacionit të besueshëm për shkelje të këtij ligji;

...ë) t'u bëjë rekomandime autoriteteve kompetente, sidomos duke propozuar miratimin e legjislacionit të ri, ose ndryshimin apo reformimin e legjislacionit ekzistues;

VKM nr. 1074, datë 23.12.2015 “Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për personat me aftësi të kufizuara” (në vijim VKM nr. 1074/2015).

Kreu I

1. Ky vendim përcakton masat për zbatimin dhe unifikimin e rregullave, në bazë të të cilave mënjanohej pengesat mjedisore dhe infrastrukturore për të bërë të mundur aksesin në strehim, transport, shëndetësi, kujdes social, arsimim, punësim dhe shërbime për personat me aftësi të kufizuara.

2. Janë pengesa në komunikim:

a) vështirësitë në komunikim që kanë personat me dëmtime ndijore, veçanërisht ata me dëmtime në shikim e dëgjim;

b) vështirësitë në komunikim që kanë personat që kërkojnë formate të thjeshta për t'u lexuar dhe për t'u kuptuar

3. janë pengesa infrastrukturore:

a) pengesat fizike si burim vështirësish për lëvizjen e kujtdo dhe në mënyrë të veçantë të atyre që, për çfarëdolloj arsyeje, kanë një aftësi lëvizëse të kufizuar, të përhershme ose të përkohshme;

b) pengesat që kufizojnë ose pengojnë këdo në përdorimin komod dhe të sigurt të hapësirave, pajisjeve e të pjesëve përbërëse;

c) mungesa e mjeteve dhe e sinjalizimeve që lejojnë orientimin dhe njohjen e vendeve e të burimeve të rrezikut për këdo dhe, në veçanti, për personat me shikim apo dëgjim të kufizuar (Kreu I, pika 3).

4. Ky vendim e shtrin zbatimin mbi:

a) bashkitë dhe strukturat e tyre të kontrollit, sipërmarrësit privatë, administratorët e bizneseve, kompanitë e projektimit e të zbatimit të projekteve ndërtimore, si dhe të gjitha subjektet përgjegjëse për të garantuar një mjedis pa pengesa për kategorinë e personave me aftësi të kufizuara;

b) të gjitha ndërtimet e strukturat ndërtimore të reja dhe ekzistuese, brenda territorit të Republikës së Shqipërisë, kryesisht objektet e shëndetit publik, banesat dhe objektet rezidenciale, shkollat dhe institucionet shkencore, objektet kulturore, objektet e kultit, qendrat tregtare, institucionet administrative e të shërbimit publik, ndërmarrjet e qendrat e punës, në mjediset e të cilave ofrohen shërbime publike, parqet, sheshet e rrugët;

Kreu II

2. Çdo kërkesë teknike për përshtatshmërinë e objekteve të reja dhe atyre ekzistuese, parqeve, shesheve dhe rrugëve zbatohet sipas dispozitave të parashikuara në VKM nr. 1503, datë 19.11.2008, *“Për miratimin e rregullores “Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara”*.

VKM nr. 1503, datë 19.11.2008, *“Për miratimin e rregullores “Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara”* (në vijim VKM nr. 1503/2008).

Neni 1

Objekti, qëllimi dhe fusha e aplikimit

1. Objekti i kësaj rregulloreje është përcaktimi i kërkesave teknike për eliminimin e pengesave që përcaktohen si “barriera arkitektonike”.

2. Kjo rregullore ka për qëllim zbatimin e rregullave për eliminimin e barrierave arkitektonike në banesat, hapësirat dhe shërbimet publike.

3. Fusha e aplikimit të saj shtrihet në:

- të gjitha objektet publike të reja të ndërtuara me fondet e buxhetit të shtetit apo private si dhe në objektet private, që ndërtohen në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë;
- godinat dhe hapësirat publike, ndërtimet e reja me karakter të përkohshëm, ose në ato ekzistuese nëse do t'i nënshtrohen rikonstruksionit;
- ndërtesat dhe hapësirat publike që i nënshtrohen çfarëdolloj ndërhyrjeje ndërtimi që ka të bëjë me heqjen e kufizimit të mundësisë së pamjes dhe fushëpamjes, që të paktën, qoftë edhe pjesërisht, është pjesë e ndërhyrjes;
- ndërtesat dhe hapësirat publike që janë, tërësisht ose pjesërisht, objekt i ndryshimit të destinacionit nëse do të jetë në përdorim publik, si edhe për shërbime të veçanta për përdorim publik.

Neni 2

Përshtatja e objekteve ekzistuese

Në ndërtesat dhe hapësirat publike ekzistuese, edhe pse nuk janë objekt ristrukturimi ose riorganizimi funksional, duhet të evidentohen dhe të llogariten të gjitha mundësitë për përshtatje, të cilat mund të përmirësojnë shfrytëzimin në bazë të kërkesave që janë në këtë rregullore.

Çdo ndërtesë duhet të pajiset, nën kujdesin e administratorit publik apo privat të ndërtesës, me një sistem thirrjesh që të aktivizojë një shërbim ndihme në mënyrë të tillë që t'u lejojë personave me aftësi të kufizuara lëvizjen ose ndijimin e shërbimit me zë.

Në objektet e banimit publike/private dhe në banesa vetjake, përfshi edhe ato të hapura për publikun, aplikohen rregullat dhe standardet e përcaktuara në këtë rregullore.

Nuk mund të ofrohen kontribute ose lehtësime nga ana e shtetit dhe e enteve të tjera publike për realizimin e punimeve publike ose të shërbimeve publike në kundërshtim me këto rregulla dhe standarde.

Neni 3

8. Eliminimi i barrierave - është rezultat i aplikimit të zgjedhjes teknike në projektim dhe ndërtim të objektit me të cilat PAK-ja siguron lëvizjen pa pengesë, qëndrimin dhe kryerjen e punëve në to në të njëjtin nivel sikurse personat e tjerë.

9. Elementet e eliminimit të barrierave - janë pjesë të objekteve ndërtimor ose pajisje, të cilat sigurojnë eliminimin e barrierave, të përcaktuara me këtë rregullore. Këto elemente ose pajisje janë: rampa, shkallë, ashensor, platforma vertikale ngritëse, platforma të pjerrëta lëvizëse palosëse, detaje në hapësirat hyrëse, doreza e derës dhe dritares, pulti, tabela e shpalljeve, plani orientues për lëvizje në ndërtesë, semafori, pajisje komunikimi, hapësira dhe pajisje WC, banja, kuzhine, dhoma, klasa, ambiente pune, banimi/apartamenti, kafeneja, restoranti, gardëroba, kabina dushi, pishina, vendet në tribuna, kabina telefonike, tekstofoni, bankomati, instalimet elektrike, stacioni dhe peroni, vend parkingu, sipërfaqja publike për këmbësor, kalimi për këmbësor, ishulli për këmbësorë dhe udhëkryqi.

Pjesa e Dytë; Rregullat teknike dhe standardet për garantimin e mundësisë së hyrjes, përshtatshmërisë dhe fushëpamjes në ndërtesa (VKM nr. 1503/2008).

Kreu IV; Neni 8

Standardet funksionale dhe të përmasave

2. Njësitë e mjedisit dhe përbërësit e tyre:

2.1 Dyert, hapësirat e dyerve të hyrjes së çdo ndërtese dhe të çdo njësie të patundshme duhet të jenë të paktën 80 cm. Hapësira e dyerve të tjera duhet të jetë të paktën 75 cm. Hapësirat para dhe pas derës duhet të jenë në përputhje me minimumin e parashikuar në skemat grafike të dhëna figura 2 shtojca B. Lartësia e dorezave duhet të jetë midis 85 dhe 95 cm (e këshillueshme 90 cm) dhe për dritare në lartësinë 90~120 cm. sipas figurës 30 të shtojcës B. Duhet t'u jepet përparësi zgjidhjeve me një kanat të vetme për dyert që nuk kanë gjerësi më të madhe se 120 cm dhe xhamat të jenë vendosur në një lartësi 40 cm nga plani i ecjes. Elementët për pastrimin e këpucëve duhet të vendosen në nivelin e dyshemesë.

2.9 Rrugët horizontale dhe korridoret duhet të kenë një gjerësi minimale 100 cm, dhe zgjerime të përshtatshme për të lejuar ndryshimin e drejtimit të lëvizjes nga ana e personit në karrige me rrota (shih pikën 2.3. të këtij neni). Këto zgjerime duhet të realizohen në pjesët fundore të korridoreve dhe gjithashtu të parashikuara për t'u realizuara çdo 10 m në zhvillim linear. Për pjesët e korridorit ose të sheshpushimeve ku hapen dyert duhen përshtatur zgjidhje teknike në përputhje me mënyrat e hapjes së dyerve dhe të hapësirave të lira të nevojshme për kalimin, të përcaktuara në pikën 1.1 të këtij neni, si dhe zgjidhjet teknike:

- Hapësira neto e portës e barabartë me 75 ~ 80 cm kur:

a. Kalimi në hapësirën e portës të vendosur në faqe muri është perpendikulare me kahun e drejtimit të karriges me rrota për:

a-1 nevojat e lëvizjes mbrapa gjatë hapjes, bazën e sipërfaqes së lirë të nevojshme është 190 cm ndërsa gjerësia nga korridori 100 cm;

a-2 manovër të thjeshtë, pa lëvizur mbrapa, hapësira anësore që duhet respektuar është 45 cm ndërsa sipërfaqja e lirë e bazës duhet të jetë 135 cm;

a-3 gjerësi të lirë 100 cm, sipërfaqja e lirë e bazës duhet të jetë 120 cm.

b. Kalimi në hapësirën e portës të vendosur në një faqe muri është paralel me kahun e drejtimit të karriges me rrota për;

b-1 gjerësi të korridorit 100 cm, hapësirë e nevojshme përtej portës duhet të jetë 20 cm, hapësira për fillimin e manovrimit përpara portës duhet të jetë 100 cm dhe hapja e portës më shumë se 90°. E njëjta gjë vlen dhe për hyrjen në kah të kundërt.

b-2 gjerësi të korridorit 100 cm hapësira e nevojshme përtej portës duhet të jetë 110 cm për të lejuar hapjen dhe hapësira e nevojshme përpara portës duhet të jetë aq sa vend zë karroca. E njëjta gjë për hyrjen në krah të kundërt.

b-3 gjerësi të korridorit 100 cm hapja e portës është përtej 90°, hapësira e nevojshme përtej portës në korridor është 10 cm, hapësira e nevojshme përtej portës në hapësirën e hyrjes është 20 cm dhe hapësira e nevojshme përpara portës, në korridor të paktën 90 cm, për të garantuar kthimin.

c. Kalimet në holle dhe nëpërmjet portave vendosur në linjë të drejtë mes tyre dhe në faqe muri perpendikulare me kahun e lëvizjes së karriges me rrota për:

c-1 Nevoja lëvizjeje mbrapa gjatë hapjes së portës hapësira bazë e nevojshme është 190 cm, hapësira bazë e nevojshme përpara hollit është 120 cm dhe gjerësia e hollit 100 cm. c-2. Manovrim të thjeshtë, pa qenë i detyruar të kryesh lëvizje mbrapa hapësirë në anë të portës së dytë është 45 cm, hapësira bazë e nevojshme është 180 cm dhe gjerësia e nevojshme është 135 cm.

c-3 Nevoja lëvizjeje mbrapa gjatë hapjes së portës gjerësia e hollit është 100 cm dhe hapësira e nevojshme e bazës është 190 cm.

c-4 Manovrim të thjeshtë pa qenë nevoja për lëvizje mbrapa hapësira bosh në anë të portës së dytë është 45 cm dhe hapësira e nevojshme bazë është 210 cm.

c-5 Manovrim të thjeshtë pa qenë nevoja të lëvizje mbrapa hapësira e nevojshme bazë është 170 cm dhe hapësira e nevojshme bazë përpara hollit është 135 cm.

d. Udhëkalimet që ndodhen në holle dhe kalojnë nëpërmjet portave perpendikulare mes tyre janë me:

d-1 gjerësia të hollëve 100 cm dhe kanë hapësirat e nevojshme përtej portës 20 cm, si dhe hapësirë e nevojshme mes dy portave 110 cm;

d-2 gjerësi të hollit 100 cm, hapje të portave në 90° dhe hapësira e bazës së hollit 140 cm.

Zgjidhjet a-1, c-1, c-3 janë të pranueshme vetëm në rast përshtatjeje.

Dimensionet e parashikuara në këto pika duhet të konsiderohen si dimensionet më minimale të pranueshme. figura 2, shtojca B.

Neni 16

Telefoni, tekstofoni dhe bankomati.

Telefoni dhe tekstofoni vendosen në lartësi prej 120 cm nga sipërfaqja e dyshemesë që receptori të mund të kapet me dorë në lartësi prej 100 cm.

Bankomati të vendoset nga skaji i poshtëm në lartësi prej 70 cm nga sipërfaqja e dyshemesë.

Pajisjet duhet të vendosen në mënyrë të tillë që të sigurojnë funksionimin për të gjithë PAK-në.

Shenjat treguese figura 1.2, 1.3 dhe 1.4 dhe 1.18 për telefonin, ndërsa për bankomat fig. 1.19. përshtatja tregohet në fig. 29 shtojca B.

Bëjnë përjashtim nga ky rregull telefonat, tekstofonat dhe bankomatet për personat që nuk shikojnë dhe me shikim të dobësuar, si dhe për personat që nuk dëgjojnë dhe me dëgjim të dobësuar, për ta pajisjet vendosen në lartësinë e zakonshme.

Kur pajisjet e përshtatura ndodhen brenda objektit ndërtimor arritja në to nga personat që nuk shikojnë dhe me shikim të dobësuar bëhet përmes vijave relievore drejtuese të vendosura prej derës hyrëse të ndërtesës deri te pajisjet.

Neni 21

Sporteli

1. Sporteli për PAK, shfrytëzues të karrocave duhet të plotësoj këto kushte, të ketë:

- sipërfaqen e sipërme të realizuar në lartësi deri në 85 cm, me lartësi shikimi jo më pak se 70 cm, i realizuar në forme konsoli me thellësi e afrimi jo më pak se 50cm;
- shenja e arritshmërisë sipas fig. 1.23 të shtojcës A të kësaj rregulloreje.

2. Sporteli i përshtatur për persona që nuk dëgjojnë, ose me dëgjim të dobësuar, persona që nuk shikojnë ose me shikim të dobësuar, është sporteli me lartësi të zakonshëm, i cili duhet të plotësoj këto kushte, të ketë:

mjetin komunikues ndihmës;

nga dera kryesore hyrëse në ndërtesë deri te sporteli vendosen vijat relievore drejtuese në drejtim të lëvizjes;

- shenja e arritshmërisë sipas fig. 1.2, 1.3, 1.4, 1.6 të shtojcës A dhe figurës 31 të shtojcës B të kësaj rregulloreje.

4. Kur në sallë ndodhen tri ose më shumë sportele që shërbejnë për të njëjtin qëllim, njëri prej tyre duhet të plotësoj kushtin e përshtatjes për PAK shfrytëzues të karrocave, dhe një për persona që nuk dëgjojnë, ose me dëgjim të dobësuar, persona që nuk shikojnë ose me shikim të dobësuar, vetëm nëse është përcaktuar ndryshe me rregullore te veçantë.

Kreu VI

Neni 30

Respektimi i elementëve të përshtatjes sipas natyrës dhe qëllimit të objektit.

3. Ndërtesat banka dhe objekte ku ofrohen shërbime transaksioni:

nenet: 8 (pika 2.1) dhe 16 për filialet e bankave me më pak se tre sportele;

nenet: 8 (pikat 2.1, 2.9) dhe 21 për filialet e bankave me tre ose më shumë sportele;

nenet: 8 (pikat 2.1, dhe 2.9), dhe 16 për filialet e agjencive financiare më pak se tre sportele;

nenet: 8 (pikat 2.1, dhe 2.9) dhe 21 për filialet e agjencive financiare me tre ose më shumë sportele.

Në figurën 29, të shtojcës A, të pjesës së dytë, të VKM nr. 1503/2008, ilustruhet me figurë lartësia e bankomatit të përshtatur për personat me AK, ndërsa në figurën 31, ilustruhet forma dhe lartësia e sportelit, të përshtatur për personat me AK.

Referuar parashikimeve të mësipërme të bëra në VKM nr. 1503/2008, ekzistojnë rregulla dhe standarde të mirëpërcaktuara dhe të detyrueshme për zbatim, që duhet të përmbushin institucionet bankare për personat me aftësi të kufizuara, për të eliminuar pengesat/barrierat dhe për të garantuar aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuara.

IV. Analizë vlerësuese.

Në përfundim të analizës së legjislacionit, rezultoi se:

Parimi i barazisë dhe i mosdiskriminimit, sanksionohet nga Kushtetuta si një parim i përgjithshëm që përshkon të gjitha të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, prandaj ai duhet të gjejë shprehjen e tij në të gjithë legjislacionin shqiptar si dhe të zbatohet nga të gjithë, si nga autoritetet publike ashtu edhe nga subjektet priate.

Mbrojtja e shtresave në nevojë dhe gëzimi i të drejtave të tyre në mënyrë të barabartë dhe pa diskriminim garantohet nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë. Neni 18 i Kushtetutës së RSH-së sanksionon se të gjithë janë të barabartë përpara ligjit. Askush nuk mund të

diskriminohet për shkaqe të tilla si gjinia, raca, feja, etnia, gjuha, bindjet politike, fetare a filozofike, gjendja ekonomike, arsimore, sociale ose përkatësia prindërore. Kreu i IV i Kushtetutës vë theksin tek liritë dhe të drejtat ekonomike, sociale dhe kulturore, të cilat duhet të gëzohen de facto, në mënyrë të barabartë dhe pa diskriminim.

Barazia në ligj dhe para ligjit nuk do të thotë që të ketë zgjidhje të njëllota për individë ose kategori personash që janë në kushte objektivisht të ndryshme. Ky parim presupozon barazinë e individëve që janë në kushte të barabarta dhe vetëm në raste përjashtimore dhe për shkaqe të arsyeshme e objektive mund të përligjet trajtimi i ndryshëm i kategorive të caktuara që përfitojnë nga kjo e drejtë (*Vendimet nr. nr. 31 datë 04.10.2021, nr. 27, datë 29.06.2021; nr. 20, datë 20.04.2021; nr. 10, datë 29.02.2016; nr.48, datë 15.11.2013 të Gjykatës Kushtetuese*).

Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, duke sanksionuar parimin e barazisë para ligjit, nuk i ka dhënë atij kuptimin e një të drejte absolute, sepse ajo ka përcaktuar njëkohësisht edhe kushtet e kufizimit në ushtrimin e kësaj të drejte. Paragrafi i tretë i nenit 18 të Kushtetutës pranon kufizimet e të drejtës për barazi me përmbushjen e disa kushteve të posaçme, pikërisht të përligjjes së arsyeshme dhe objektive. (*Vendimi nr. 19, datë 09.07.2009 i Gjykatës Kushtetuese*). Ky parim kërkon që të gjitha subjektet të trajtohen në mënyrë të njëjtë, por nuk formulon ndalime që të mund të bëhen trajtime të diferencuara kur individët e grupet nuk ndodhen në kushte të njëjta a të ngjashme, apo kur ka justifikim të arsyeshëm e objektiv, duke vendosur një raport të arsyeshëm dhe përpjesëtimor midis mjeteve të përdorura dhe qëllimit që synohet të arrihet. (*Vendimet nr. 18, datë 29.07.2008 dhe nr.19, datë 09.07.2019 të Gjykatës Kushtetuese*).

Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut (GJEDNJ), në mënyrë të vazhdueshme ka interpretuar se trajtimi i diferencuar, është diskriminues nëse ai nuk bazohet në ndonjë justifikim objektiv dhe të arsyeshëm, domethënë, nëse trajtimi i diferencuar nuk ndjek një qëllim legjitim ose nëse nuk ekziston një marrëdhënie e arsyeshme të proporcionalitetit ndërmjet mjeteve të përdorura dhe qëllimit që synohet të realizohet⁵. Sipas GJEDNJ-së, e drejta për të mos u diskriminuar e garantuar nga KEDNJ, gjithashtu çënohet kur pa një justifikim objektiv dhe të arsyeshëm shtetet dështojnë që të trajtojnë ndryshe personat situata e të cilëve është objektivisht e ndryshme⁶. GJEDNJ, shprehet se, ndalimi që rrjedh nga neni 14 do të krijojë detyrime pozitive për shtetet kontraktuese për të bërë dallimet e nevojshme ndërmjet personave ose grupeve, rrethanat e të cilëve janë në mënyrë të rëndësishme dhe domethënëse të ndryshme⁷. Për më tepër, GJEDNJ, shprehet se, neni 14, nuk e ndalon një shtet anëtar që t'i trajtojë grupet ndryshe për të korrigjuar “pabarazitë faktike” ndërmjet tyre;

⁵ Shih: *Molla kundër Greqisë*, Vendim i Dhomës së Madhe, 2018, prg. 135; *Fábián kundër Hungarisë*, Vendim i Dhomës së Madhe 2017, prg. 113; *Abdulaziz, Cabales dhe Balkandali kundër Mbretërisë së Bashkuar*, 1985, prg.72.

⁶ Shih: *Çështja Thlimmenos kundër Greqisë* [GC], nr. 34369/97, prg. 44, GJEDNJ 2000-IV; *Çështja J.D dhe A kundër Mbretërisë së Bashkuar*, nr.32949/17 dhe 34614/17, prg. 84, 24 tetor 2019.

⁷Shih: *Çështja J.D dhe A kundër Mbretërisë së Bashkuar*, nr.32949/17 dhe 34614/17, prg. 84, 24 tetor 2019.

në të vërtetë, në rrethana të caktuara, dështimi në përpjekje për të korrigjuar pabarazinë nëpërmjet trajtimit të ndryshëm, mund të shkaktojë në vetvete një shkelje të nenit 14⁸.

Mbrojtja nga diskriminimi në fushën e ofrimit të shërbimeve bankare, gëzon një mbrojtje të posaçme, sipas parashikimeve të nenit 20, pika 1 dhe pika 2, germa “e”, të LMD.

Qëllimi i përbashkët i akteve ligjore dhe nënligjore të sipërcituara, është që nëpërmjet tyre të nxitet, mbrohet dhe të sigurohet që, të gjithë personat me aftësi të kufizuara të gëzojnë plotësisht dhe në mënyrë të barabartë të gjitha të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, si dhe të nxisë respektin për dinjitetin e tyre.

Politikat e hartuara dhe të ndërmarra ndaj personave me aftësi të kufizuara ndikojnë në mënyrë të njëjtë në secilën fushë të jetës së tyre, prandaj edhe zbatimi i tyre kërkon vëmendje maksimale dhe të kujdesshme të të gjithë institucioneve, me qëllim që të përdorin mjete të efektshme dhe të mirëkoordinuara.

Nga analizimi i legjislacionit ndërkombëtar dhe kombëtar lidhur me lehtësirat që parashikohen për personat me aftësi të kufizuara në institucionet bankare, janë përfshirë specifikisht, standardet që duhet të plotësojnë institucionet bankare për kategoritë e ndryshme të personave me aftësi të kufizuara, lidhur me rampat, sinjalistikën vizuale dhe braille, bankomatet dhe sportelet.

Garantimi i aksesueshmërisë për personat me aftësi të kufizuara, sikurse më sipër rezulton, kërkon aplikimin e një sërë standardesh dhe kriteresh teknike, të cilat janë miratuar me VKM nr. 1503/2008.

Është respektimi në tërësinë e tyre, i këtyre standardeve dhe kriterëve teknike që mundëson heqjen e barrierave/pengesave për personat me aftësi të kufizuara dhe mundëson që personat me aftësi të kufizuara të kenë akses dhe të përfitojnë në baza të barabarta me të tjerët, nga shërbimet e ofruara në këto institucione. Ekzistenca e pengesave/barrierave infrastrukturore dhe të komunikimit në institucionet bankare, sjell si pasojë që personave me aftësi të kufizuara t’ju mohohet aksesimi për të marrë shërbimet e ofruara.

Bazuar në përgjigjet e institucioneve bankare të administruara gjatë shqyrtimit të ankesës, rezultoi se pothuajse të gjitha Bankat e Nivelit të Dytë, në tërësinë e tyre kanë mangësi në plotësimin e standardeve të aksesueshmërisë dhe përshtatshmërisë, për personat me aftësi të kufizuara, lidhur me aksesin fizik në mjediset e bankave, të komunikimit dhe të përshtatshmërisë së bankomateve dhe sporteleve, të cilat përbëjnë pengesë infrastrukturore dhe të komunikimit, që nuk lejojnë personat me aftësi të kufizuara të marrin shërbimet bankare që ofrohen në këto institucione.

⁸ Shih: Çështjen *Horváth dhe Kiss kundër Hungarisë*, nr. 11146/11, datë 29.01.2013, prg. 101; Çështjen *Thlimmenos*, cituar më lart, prg. 44; Çështjen *D.H. dhe të tjerët kundër Republikës Çeke* (GC), nr.57325/00, GJEDNJ 2007-IV, prg.175).

Ky fakt, bie ndesh edhe me parimin e mosdiskriminimit, në ligjin nr. 93/2014 *“Për përfshirjen dhe aksesueshmërinë e PAK”*, të ndryshuar, ku termi “aksesueshmëri” përcakton mënjanimin e pengesave të të gjitha llojeve, përfshirë edhe pengesat mjedisore dhe infrastrukturore.

Ushtrimi i plotë dhe i barabartë i të gjitha të drejtave të personave me aftësi të kufizuara është një përparësi kombëtare që kërkon politikë aktive dhe të qëndrueshme, si dhe veprime të përbashkëta të të gjithë aktorëve të përfshirë.

Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, në jo pak raste gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tij ka trajtuar ankesa⁹ se ndërtesat e institucioneve bankare, nuk janë të aksesueshme, pasi nuk plotësojnë plotësojnë kriteret teknike dhe standardet e miratuara, sipas Vendimit të këshillit të Ministrave nr. 1503, datë 19.11.2008 *“Për miratimin e rregullores “Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara”*, dhe pas ndërhyrjes së Komisionerit institucionet bankare kanë marrë masat për të bërë përmirësimet e duhura.

Aksesueshmëria e plotë në institucionet bankare për personat me aftësi të kufizuara duhet të jetë rregulli dhe jo përjashtimi. Aksesueshmëria është një kërkesë e pakushtëzuar dhe nuk mund të zbehet duke referuar tek, kërkesat për leje ndërtimi në Bashki apo tek standardi ndërkombëtar i prodhimit dhe instalimit të bankomateve apo produkteve të tjera, pasi plotësimi i standarteve të parashikuara në legjislacionin shqiptar është parakusht për gëzimin e plotë të të drejtave të personave me aftësi të kufizuara, duke përfshirë marrjen e shërbimeve bankare, në pozitë të barabartë me të tjerët.

Në praktikë, aksesimi i personave me aftësi të kufizuara në të drejtat e tyre në baza të barabarta me ato të personave pa aftësi të kufizuara shpesh mbetet një mendim i dëshiruar që rezulton i pamjaftueshëm, gjë që përkthehet në mosmarrje të shërbimeve bankare dhe e marginalizon më tej këtë pjesë të shoqërisë.

Marrja e masave apo planifikimet në infrastrukturë dhe pajisje, duke patur si prioritet sigurimin e shërbimeve bankare për personat me aftësi të kufizuara, i shërben ruajtjes së barazisë dhe eliminimit të të diskriminimit.

V. Konkluzione

Komisioneri vlerëson se, shteti duhet t’u sigurojë mbrojtje efektive dhe barazi në trajtim të gjithë personave me aftësi të kufizuara, në mënyrë që ata të marrin pjesë në jetën shoqërore

⁹<https://www.kmd.al/wp-content/uploads/2023/03/Vendim-nr.-1-date-09.01.2023-Fondacioni-Se-Bashku-kunder-Raiffeisen-Bank-Kavaje-Arritje-efektiviteti.pdf>
<https://www.kmd.al/wp-content/uploads/2023/03/Vendim-nr.-26-date-07.02.2023-Fondacioni-se-bashku-k.-Credins-Bank-dega-Vore-Arritje-efektiviteti.pdf>
<https://www.kmd.al/wp-content/uploads/2024/09/Vendim-nr.-209-date-01.08.2024-Fondacioni-Se-Bashku-Arritje-efektiviteti.pdf>
<https://www.kmd.al/wp-content/uploads/2024/11/Vendim-nr.-278-date-14.11.2024-Fondacioni-Se-Bashku-kunder-OTP-Bank-Sh.a-Arritje-efektiviteti.pdf>

njëlloj si të tjerët, si dhe mundësisht t'u garantohet jetesa e pavarur. Mundësia e marrjes së shërbimeve bankare, nga ana e personave me aftësi të kufizuara, është një element i rëndësishëm në garantimin e jetesës së pavarur të tyre.

Komisioneri vlerëson se, në kushtet kur ligjvënësi ka miratuar akte ligjore dhe nënligjore, të cilat përmbajne parashikime të rëndësishme, lidhur me sigurimin e aksesueshmërisë fizike të personave me aftësi të kufizuar dhe përshtatjes së teknologjisë për këta individë, institucionet bankare kanë detyrim ligjor të sigurojnë kushtet e përshtatshme në mjediset e bankave dhe shërbimet që ofrojnë, në mënyrë që personat me aftësi të kufizuar të kenë mundësi të barabarta për të marrë shërbimet bankara, sikurse individët e tjerë që nuk ndodhen në gjendjen e tyre.

Sa më sipër, Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi me qëllim rregullimin e situatës dhe bazuar në nenin 32, pika 1, germa “F”, të ligjit nr. 10221 datë 04.02.2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar,

REKOMANDON

1. Marrjen e masave të nevojshme nga ana e të gjitha Bankave të Nivelit të Dytë, për të garantuar elementët e aksesueshmërisë fizike, sipas parashikimeve në VKM nr. 1503, datë 19.11.2008, *“Për miratimin e rregullores “Për shfrytëzimin e hapësirave nga ana e personave me aftësi të kufizuara”* dhe nr. 1074, datë 23.12.2015 *“Për përcaktimin e masave për mënjanimin e pengesave në komunikim dhe infrastrukturë në ofrimin e shërbimeve publike për personat me aftësi të kufizuara”*.
2. Hartimin e një plani masash për evidentimin e të gjitha pengesave ekzistuese. Pjesë e planit të masave duhet të jetë planifikimi progresiv i fondeve të nevojshme për përshtatjen dhe përcaktimi i afateve kohore për realizimin e përshtatshmërisë.

Lutemi brenda 30 ditëve nga marrja dijeni, përcjelljen e informacionit në lidhje me veprimet e ndërmarra për zbatimin e këtij Rekomandimi.

Duke besuar në bashkëpunimin tuaj,

KOMISIONERI

Robert GAJDA