



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI
KOMISIONERI**

Nr. 31/10 Prot.

Tiranë, më 19.08.2026

V E N D I M

Nr. 232, datë 19 .08. 2026

Bazuar në nenet 32 dhe 33 të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar¹, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi², mori në shqyrtim ankesën Nr. 11 regj, datë 08.01.2026, të paraqitur nga znj.E.B kundër Bankës Raiffeisen Bank sh.a, me Nipt J61911005B, në të cilën pretendohet diskriminim për shkak të moshës.

Në përfundim të shqyrtimit të ankesës, Komisioneri,

K O N S T A T O I:

I. Parashtrimi i fakteve sipas subjektit ankues

Në ankesën e paraqitur pranë Komisionerit, pala ankuese parashtroi, se është diskriminuar nga Raiffeisen Bank sh.a në ofrimin e shërbimeve dhe produkteve bankare, konkretisht në mohimin e pajisjes/rinovimit të kartës së kreditit, për shkak të moshës.

Ankuesja parashtroi se, ka qenë kliente e Raiffeisen Bank prej më shumë se 10 vitesh, e pajisur me kartë krediti, të cilën e ka përdorur rregullisht dhe ka përmblusur në mënyrë korrekte të gjitha detyrimet financiare. Karta e kreditit i është rinovuar automatikisht nga banka, pa asnjë problem apo vonesë, deri në vitin 2025.

Ankuesja deklaroi se, në muajin shtator 2025 konstatoi se karta e kreditit nuk ishte rinovuar, ndryshe nga praktika e ndjekur ndër vite. Ajo shpjegoi se është paraqitur pranë sportelit të Raiffeisen Bank, Dega ETC. ku i është komunikuar verbalisht se rinovimi i kartës nuk ishte i mundur për shkak të moshës, pasi ishte pranë moshës së daljes në pension.

¹ Në vijim do t'i referohemi me shkurtesën LMD.

² Në vijim do t'i referohemi me shkurtesën Komisioneri.

Në muajin tetor 2025, ankuesja deklaroi se i është drejtuar bankës me e-mail në adresën info@raiffeisen.al, duke kërkuar zyrtarisht pajisjen me kartë krediti. Përgjigja e marrë ishte si vijon: *“Lidhur me kërkesën tuaj, sipas kushteve të punës ju bëjmë me dije se karta juaj e kreditit nuk do të rinovohet nga banka dhe duhet të paraqiteni pranë degës më të afërt për të vijuar me aplikimin”*. Duke qenë se kjo përgjigje nuk jepte asnjë sqarim mbi arsyen e ndryshimit të procedurës, ankuesja shpjegon se iu drejtua sërish bankës me e-mail, duke kërkuar shpjegim mbi arsyet pse karta nuk rinovohej automatikisht, si në vitet e mëparshme, dhe pse ishte e nevojshme të paraqitej për aplikim të ri. Pas këtij komunikimi ankuesja deklaroi se nuk mori asnjë përgjigje. Megjithatë, ajo shpjegon se u paraqit sërish pranë sportelit të Degës ETC, ku i është dhënë e njëjta përgjigje verbale, pa asnjë sqarim me shkrim.

Në përpjekje të mëtejshme, ankuesja parashtron se ka aplikuar edhe *online* për kartë krediti në faqen zyrtare të bankës, më datë 05.11.2025. Më datë 06.11.2025, ankuesja deklaroi se është kontaktuar nga numri 069 6791 000, ku i është komunikuar sërish refuzimi, me të njëjtën arsye.

Ankuesja thekson se, gjatë gjithë kësaj periudhe, nuk i është dhënë asnjë refuzim me shkrim i arsyetuar ligjërisht, nuk ka pasur asnjë shkelje kontraktuale apo financiare dhe se, arsyeja e vetme e komunikuar ka qenë moshë, fakt që sipas ankuses përbën trajtim të pabarabartë dhe diskriminues.

Ankuesja parashtron se, diskriminimi në këtë rast ka ardhur si pasojë e përdorimit të moshës si kriter përjashtues nga ana e bankës, pa u kryer asnjë vlerësim individual i situatës së saj financiare. Ajo thekson se, pavarësisht faktit që ka qenë kliente për mbi 10 vite dhe ka shlyer rregullisht të gjitha detyrimet, banka ka refuzuar rinovimin dhe pajisjen me kartë krediti duke u bazuar vetëm në faktin se është pranë moshës së daljes në pension. Ky refuzim është komunikuar vetëm verbalisht, pa arsyetim të shkruar dhe pa ofruar alternativa të arsyeshme, duke sjellë trajtim të pabarabartë dhe diskriminues në ofrimin e shërbimeve bankare.

Ankuesja parashtron se, duke qenë se ka ezauruar të gjitha mjetet e komunikimit me bankën pa rezultat, i është drejtuar Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi. Përfundimisht ankuesja kërkon nga Komisioneri:

- Shqyrtimin ankesës dhe konstatimin e diskriminimit për shkak të moshës nga ana e Raiffeisen Bank sh.a. në ofrimin e shërbimeve bankare.
- Marrjen e masave që banka të ndalojë praktikën diskriminuese, të rishqyrtojë kërkesën e saj për pajisje me kartë krediti mbi bazën e një vlerësimi individual dhe objektiv si dhe të marrë masa për garantimin e trajtimit të barabartë të klientëve, pavarësisht moshës.
- Marrjen e çdo masë tjetër të parashikuar nga legjislacioni në fuqi për parandalimin dhe eliminimin e diskriminimit.

II. Ndjekja e procedurës për shqyrtimin e ankesës nga Komisioneri

Komisioneri mori në shqyrtim ankesën, në referencë të kompetencës së parashikuar në nenin 32, pika 1, germa “a”, të ligjit nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, që i jep të drejtën të shqyrtojë ankesat nga personat ose grupet e personave që pretendojnë se janë diskriminuar, sikurse parashikohet në këtë ligj.

Ligji nr.10 221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar (LMD), garanton mbrojtje nga diskriminimi bazuar në një listë të hapur shkaqesh, ndërsa garanton në mënyrë të shprehur mbrojtje nga diskriminimi për shkak të *moshës*. Në nenin 1 të LMD parashikohet se: **“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.”**

Në nenin 3/1, të LMD parashikohet se: “Diskriminim” është çdo dallim, përjashtim, kufizim apo preferencë, bazuar në cilindo shkak të përmendur në nenin 1 të këtij ligji, që ka si qëllim apo pasoje pengesën apo bërjen të pamundur të ushtrimit në të njëjtën mënyrë me të tjerët, të të drejtave e lirive themelore të njohura me Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, me aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe me ligjet në fuqi”, ndërsa në nenin 20, “Të mirat dhe shërbimet”, pika 1, parashikohet: “1. Personi fizik ose juridik që ofron të mira apo shërbime për publikun, me pagesë ose jo, ndalohet 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.”, ndërsa pika 2, germa e), e po këtij neni, parashikon: “2. Pika 1 e këtij neni zbatohet veçanërisht për:e) shërbimet e bankës dhe mundësi për të siguruar grante, huadhënie, depozita bankare ose financim;”

Bazuar në nenin 7, pika 1, të LMD, mbrojtja nga diskriminimi garantohej ndaj çdo veprimi ose mosveprimi të autoriteteve publike ose personave fizikë a juridikë, që marrin pjesë në jetën dhe sektorët publikë ose privatë, që krijojnë baza për mohimin e barazisë ndaj një personi apo grupi personash, ose që i ekspozon ata ndaj një trajtimi të padrejtë dhe jo të barabartë, kur ata ndodhen në rrethana të njëjta ose të ngjashme, në krahasim me persona të tjerë ose grupe të tjera personash.

Sipas nenit 5, pika 1, të LMD, ndalohet diskriminimi për shkaqet e përmendura në nenin 1 të këtij ligji dhe mosmarrja në shqyrtim, sipas rasteve të përmendura në nenin 3 të këtij ligji, e një ankimi ose procedure, si dhe çdo forme tjetër sjelljeje që pengon zbatimin e parimit të trajtimit të barabartë.

Në zbatim të parashikimeve ligjore, të neneve 32 dhe 33, të LMD, Komisioneri ka shqyrtuar çështjen duke ndërmarrë hapat si më poshtë:

1. Me shkresën nr.31/2 prot, datë 27.01.2026, Komisioneri njoftoi dhe kërkoi informacion nga Raiffeisen Bank sh.a në cilësinë e subjektit kundër të cilit është paraqitur ankesa.
2. Me shkresën nr.2678/1 prot datë 06.02.2026 (administruar pranë Komisionerit me nr.31/3 prot., datë 10.02.2026), ka kthyer përgjigje Raiffeisen Bank sh.a, duke parashtruar ndër të tjera:

Pretendimi që ngrihet nga ana e klientes se është diskriminuar për shkak të moshës, në ofrimin e shërbimeve dhe produkteve bankare (kartë krediti), nuk është i bazuar. Sipas nenit 1 të Ligjit nr.10221, date 04.02.2010 “Për mbrojtjen nga diskriminimi”, i ndryshuar, si dhe referuar nenit 20 të ligjit, në lidhje me ofrimin e shërbimeve të bankës, ndalohet çdo formë diskriminimi, përfshirë edhe diskriminimi për shkak të moshës, në ushtrimin e të drejtave dhe ofrimin e shërbimeve bankare. Në kuptim të ligjit të cituar më sipër, të diskriminosh një klient të bankës do të thotë ta trajtosh atë në mënyrë jo të barabartë me klientët e tjere, për ndonjë prej shkaqeve të parashikuara në nenin 1 të ligjit. Në rastin konkret, nuk jemi në kushtet e diskriminimit për shkak të “moshes”, pasi aplikantit nuk i është bërë një trajtimi i ndryshëm nga ai i klientëve të tjerë. Arsyeja e mosrinovimit të kartës së kreditit nuk lidhet me moshën e klientes, por është e lidhur me kriteret që ndiqen nga ana e bankës për rinovimin e kartave të kreditit.

Një nga kriteret mbi bazën e të cilave banka miraton ofrimin e kartës së kreditit për klientët e saj, është kreditimi i pagës në llogarinë e tyre. Karta e kreditit të Raiffeisen Bank sh.a, lëshohet vetëm me një afat vlefshmërie 5 vjet (60 muaj). Raiffeisen Bank nuk lëshon karta krediti me afate më të shkurtra 36 muaj apo 24 muaj.

Në rastin konkret, kriteri i lidhur me moshën 60 vjeç, lidhet me faktin se karta e kreditit jepet me afat 5-vjeçar, periudhë gjatë së cilës klienti kalon nga statusi i punësimit aktiv në status pensioni. Ky ndryshim sjell një ndryshim objektiv të burimit të të ardhurave, që është element thelbësor në vlerësimin e aftësisë paguese dhe të rrezikut të kredisë. Kreditimi i pagës është kushti kryesor i ofrimit të këtij produkti kredie. Për sa kohë, klientit i ndryshojnë të ardhurat gjatë periudhës së vlefshmërisë së kartës, është e drejtë e bankës të miratojë ose jo rinovimin e kartës së kreditit.

Karta e kreditit nuk është një produkt që futet në kategorinë e shërbimeve bazike, që është e detyrueshme t'u ofrohet klientëve pavarësisht nivelit të të ardhurave, statusit të punësimit apo historikut të aftësisë paguese. Karta e kreditit është një linjë kredie (revolving), që i jepet klientit mbi bazën e një analize kredie, si dhe mbas plotësimit të disa kriterëve të përcaktuara nga ana e bankës.

Për këtë arsye, edhe rinovimi i kartës së kreditit nuk bëhet në mënyrë automatike, por është rrjedhojë e verifikimit të përmbushjes së kriterëve të miratuara, pasi çdo rinovim karte përbën një vendimarrje të re kredie. Kushti i moshës nuk synon përjashtimin e klientit për shkak të

moshës në vetvete, por lidhet drejtpërdrejt me aftësinë paguese të klientit dhe menaxhimin e rrezikut financiar. Për këtë kategori klientesh, Banka ofron mundësinë e pajisjes së tyre me kartë krediti, kundrejt një garancie monetare (cash kolateral).

Për sa më sipër, kriteri i moshës për rinovimin e kartës së kreditit nuk përbën diskriminim për shkak të moshës, në kuptim të legjislacionit në fuqi.

Në rastin konkret, banka ka refuzuar rinovimin e kartës së kreditit të klientes E.B , me afat vlefshmërie 5 vjet, për arsye se ajo ka mbushur moshën 60 vjeç, gjë që do të thotë se për periudhën në vazhdim, mbas daljes në pension, nuk do të ketë më kredite page. Si e tillë ajo nuk mund të klasifikohet si kartëmbajtëse që plotëson kriteret e bankës për këtë produkt kredie. Për këtë arsye, klientes nuk i është rinovuar karta e kreditit, për një periudhë tjetër 5 vjeçare. Në bazë të kriterëve të miratuara nga Raiffeisen Bank sh.a., klientes i ofrohet mundësia që të aplikojë për një kartë krediti, me cash kolateral.

Klientja E.B ka çelur një llogari pranë Raiffeisen Bank në datën 17 Shkurt 2005. Klientja mban në bankën Raiffeisen Bank sh.a këto produkte: Llogari rrjedhëse në monedhën Lekë dhe kartë debiti në monedhën Lekë; Depozitë monedha Lekë; Llogari rrjedhëse në monedhën Euro; Llogari rrjedhëse në monedhën Dollar; Kredi Kufi (Overdraft).

Klientja është pajisur me kartë krediti më datë 6 Prill 2009, kartë e cila është rinovuar nga ana e bankës për një periudhë 11 vjeçare, deri në muajin Gusht 2020, kur është pajisur me kartën me afat vlefshmërie 5 vjet, që ka mbaruar në muajin Gusht 2025.

Për klienten E.B , është ndjekur procesi standard që ndiqet në lidhje me rinovimin e kartave, sipas rregullave të përcaktuara në Procedurën Operacionale “Kartë Krediti Contactless për klientët individë”, pika 16.1. “Kushtet e rinovimit të kartave të kreditit”. Proces i rinovimit të kartave të kreditit bëhet në baza mujore. Sipas këtij procesi, për secilën kartë vlerësohet plotësimi i kriterëve, një muaj përpara datës së skadimit të kartës. Për këtë qëllim, në javën e parë të çdo muaji, përgatitet një listë e të gjitha kartave me datë skadimi në fund të muajit të ardhshëm. Në listë duhet të përfshihet edhe një informacion shtesë i kartëmbajtësve (NRP, numri i llogarisë së kartës, grupi i përkatësisë, 6 pagat e fundit, shuma e kolateralit, monedha dhe llogaria e kolateralit, etj) i nevojshëm për vendim të mëtejshëm.

Specialisti përgjegjës në Departamentin e “PI Risk” merr një vendim duke u bazuar në kriteret e përcaktuara, të cilat duhet të kontrollohen përpara çdo rinovimi të Kartave të Kreditit. Një ndër këto kriteret është edhe mosha e klientëve deri 60 vjeç, për Unsecured RCC (karta krediti të pasiguruara me garanci monetare) dhe klientë MASS, PRM CLASSIC. (klientë të segmentit masë / premium klasik)

Për klientët që i plotësojnë të gjitha kriteret, konfirmohet në listë rinovimi automatik. Ndërsa për të gjithë klientët/ kartëmbajtësit e tjerë, pjesë e listës së gjeneruar, që nuk plotësojnë kriteret, nuk miratohet rinovimi.

Për klienten/ kartëmbajtësen E.B , e cila ka qenë pjesë e listave të verifikimit, një muaj përpara datës së skadencës së kartës (Gusht 2025), është kryer i njëjti proces. Në përfundim të këtij

procesi, nuk është miratuar/konfirmuar rinovimi i kartës, mbasi nuk plotësohet kushti i përcaktuar në lidhje me kreditimin e pagës përgjatë periudhës së vlefshmërisë së kartës që është 5 vjet.

Rregullat në lidhje me lëshimin e kartave të kreditit Contactless (pa kontakt) si dhe rinovimin e tyre, janë të përcaktuara në Procedurën Operacionale “Kartë Krediti Contactless për klientët individë”, si dhe dokumentet mbështetëse të kësaj procedure. Termat dhe Kushtet për financimin me kartë krediti, janë si më poshtë:

Lloji i produktit: Kartë Krediti

Qëllimi i Kredisë: I ofrohet klienteve një mjet për kryerje pagesash e shoqëruar me një limit kredie që lejon këta të fundit të mos paguajnë balancën e shpenzuar të plotë, por mund të paguajnë një interes mbi balancën e mbetur të pashlyer. Segmenti i synuar: Individët që punojnë në Kompanitë Private ose Institucionet Shtetërore me pagat e tyre të depozituara në Raiffeisen Bank; Individë që punojnë në Kompanitë Private ose Institucionet Shtetërore me pagat e tyre të depozituara në banka të tjera; Individë që aplikojnë me të ardhura biznesi; Individë që aplikojnë me garanci monetare për kartë krediti të siguruar

Vlerësimi i historikut të kredisë dhe aftësisë për të paguar:

Të ardhurat: Të ardhura të mjaftueshme për të mbuluar pagesat mujore.

Dokumentacioni: Dokumente identifikimi, dëshmi të të ardhurave (paga, deklarata tatimore).

Mosha minimale: 18 vjeç

Shuma maksimale e kredisë: Përcaktohet nga banka bazuar në segmentimin e klientit, me limit maksimal deri në 5 paga neto.

Vlefshmëria e kartës: 60 Muaj

Kushtet kryesore për rinovimin e kartës së kreditit janë:

Pagesa e detyrimeve: Klienti duhet të ketë paguar në kohë detyrimet e kartës së mëparshme (pa vonesa ose me vonesa minimale).

Statusi i kartës: Karta duhet të jetë aktive dhe me aktivitet 6 muajt e fundit.

Përmbushja e kushteve të bankës: Klienti duhet të vazhdojë të plotësojë kushtet e bankës për përdorimin e kartës (p.sh. të ardhurat).

Vlerësimi i fuqisë paguese dhe të ardhurat: Banka kryen kontroll të fuqisë paguese dhe të ardhurave të klientit. Klientëve me karta krediti të aprovuara si pagamarrës duhet të vijojnë të kenë pagën e kredituar. Mosha maksimale e lidhur me marrjen e pagës është 60 vjeç referuar moshës maksimale të përcaktuar me ligj për daljen në pension.

3. Nëpërmjet *e-mailit* të datës 20.02.2026, palës ankuese iu komunikua përgjigja e subjektit kundër të cilit është paraqitur ankesa. Ankuesja nuk paraqiti parashtrime shtesë.

4. Bazuar në nenin 33, pika 8, të ligjit nr. 10 221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, ku parashikohet se: “8. Kur e sheh të përshtatshme, komisioneri zhvillon një seancë dëgjimore publike dhe fton palët dhe çdo person tjetër të

interesuar.”, për shqyrtimin e mëtejshëm të çështjes, me shkresën nr. 31/4 prot, datë 31.03.2026, Komisioneri njoftoi palët për zhvillimin e një seance dëgjimore publike në datën 08.04.2026.

Seanca dëgjimore u zhvillua me pjesëmarrjen e subjektit kundër të cilit është paraqitur ankesa Raiffeisen Bank sh.a, përfaqësuar nga znj. E.Q, me detyrë Përgjegjëse e Biznesit të Kartave në Divizionin e Bankingut Ditor dhe Biznesit me Kartat dhe z. K.M, me detyrë Përgjegjës i Njësisë së Këshillimit Ligjor dhe Mbrojtjes Gjyqësore, në Departamentin Ligjor, të pajisur me autorizimin e datës 03.04.2026. Ndër të tjera përfaqësuesit e Raiffeisen Bank sh.a parashtruan se:

Mosrinovimi në mënyrë automatike i kartës së kreditit nga ana e bankës nuk përbën diskriminim për shkak të moshës. Ankueses nuk i është rinovuar në mënyrë automatike karta e kreditit për një periudhë 5 vjeçare, ashtu sikurse është bërë në periudhat e mëparshme, por ndërkohë i është ofruar mundësia e rinovimit të kartës kundrejt një garancie me cash kolateral, duke aplikuar për këtë qëllim në degën e bankës. Mosrinovimi në mënyrë automatike i kartës, është bërë për shkak të mosplotësimit të kriterëve të përcaktuara nga ana e bankës për rinovimin e kartave të kreditit.

Karta e kreditit është një linjë kredie (revolving), që i jepet klientit mbi bazën e një analize kredie si dhe mbas plotësimit të disa kriterëve të përcaktuara nga ana e bankës, në procedurat që janë miratuar nga ana e saj, në zbatim të Rregullores së Bankës së Shqipërisë “*Për administrimin e rrezikut të kredisë nga bankat dhe degët e bankave të huaja*”, miratuar me vendim të Këshillit Mbikëqyrës nr.62, datë 14.09.2011.

Një nga kriteret mbi bazën e të cilave banka miraton ofrimin e kartës së kreditit për klientët e saj, është kreditimi i pagës në llogarinë e tyre. Ankuesja e ka përfutur kartën e kreditit, si kliente që merr pagën në Raiffeisen Bank sh.a (Paga +). Në çdo rast, rinovimi i kartës së kreditit nuk është bërë në mënyrë automatike, po ka qenë rrjedhojë e verifikimit të përmbushjes së kriterëve të miratuara, pasi çdo rinovim karte përbën një vendimmarrje të re kredie.

Sipas rregullave të përcaktuara në këtë procedurë, procesi i rinovimit të kartave të kreditit bëhet në baza mujore. Sipas këtij procesi, për secilën kartë vlerësohet plotësimi i kriterëve, një muaj përpara datës së skadimit të kartës. Për këtë qëllim, në javën e parë të çdo muaji, përgatitet një listë e të gjitha kartave me datë skadimi në fund të muajit të ardhshëm. Në listë duhet të përfshihet informacioni në lidhje me situatën e kartëmbajtësve, në mënyrë që banka të vlerësojë stabilitetin e të ardhurave, mundësinë e shlyerjes së kredisë, ndryshimet e parashikueshme në të ardhurat e klientit dhe mbi këtë bazë të marrë vendimet përkatëse.

Për klientët që plotësojnë të gjitha kriteret, konfirmohet në listë rinovimi automatik. Ndërsa për të gjithë klientët/kartëmbajtësit e tjerë, pjesë e listës së gjeneruar, që nuk plotësojnë kriteret, nuk miratohet rinovimi në mënyrë automatike, por ndërkohë secili prej tyre ka të drejtë të

aplikojë dhe të pajiset me kartë krediti kundrejt garancisë me cash kolateral. Për klienten/kartëmbajtësen E.B , e cila ka qenë pjesë e listave të verifikimit, një muaj përpara datës së skadencës së kartës (gusht 2025), është kryer i njëjti proces.

Në përfundim të këtij procesi, nuk është miratuar/konfirmuar rinovimi në mënyrë automatike i kartës, mbasi nuk plotësohet kushti i përcaktuar në lidhje me kreditimin e pagës përgjatë gjithë periudhës së vlefshmërisë së kartës që është 5 vjet, si rrjedhojë e ndryshimit të pritshëm të statusit të saj nga “pagamarrëse” në “pensioniste”. Ky ndryshim sjell një ulje të nivelit të të ardhurave të klientes, që është element thelbësor në vlerësimin e aftësisë paguese dhe të rrezikut të kredisë. Për sa kohë, klientes do t’i ndryshojnë të ardhurat gjatë periudhës së vlefshmërisë së kartës, është e drejtë e bankës të miratojë ose jo rinovimin e kartës së kreditit. Duke qenë se karta e kreditit të Raiffeisen Bank sh.a lëshohet vetëm me afat vlefshmërie 5 vjet (60 muaj), pra nuk lëshohet për afate më të shkurtra, banka nuk mund të procedojë me rinovimin e kartës së saj për një periudhë 5 vjeçare. Ndërkohë klientja ka mundësi të aplikojë dhe të pajiset me një kartë krediti, kundrejt një garancie me cash kolateral.

Mosmiratimi i rinovimit automatik të kartës nuk lidhet me moshën, por lidhet me plotësimin e kriterëve për pajisjen me kartë krediti. P.sh për klientët që kanë marrë kartën si pagëmarrës, kreditimi i pagës 6 muajt e fundit është kushti thelbësor për rinovimin e kartës. Pra mund të ndodhë që edhe një klienti në moshën 30 vjeç, të mos i rinovohet në mënyrë automatike karta e kreditit, nëse nuk i është kredituar llogaria e pagës 6 muajt e fundit. Në këtë rast, banka nuk ka përdorur moshën si kriter përjashtues, por ka vlerësuar aftësinë reale paguese të klientes.

Karta e kreditit është një produkt kredie. Banka ka të drejtë të miratojë rinovimin e kartës së kreditit, vetëm pasi vlerëson kriteret financiare të klientit, përfshirë kreditimin e pagës në llogari. Duke qenë se karta ka afat 5 vjeçar, banka duhet të marrë parasysh ndryshimin e statusit të klientit gjatë kësaj periudhe, sidomos kalimin nga punësimi në pension, që zakonisht sjell ulje të të ardhurave. Kjo procedurë zbatohet në mënyrë të barabartë për të gjithë klientët.

Gjatë seancës dëgjimore, përfaqësuesit e bankës parashtruan mundësinë që nëpërmjet një procedurë të brendshme përjashtimore banka i ofronte mundësinë palës ankuese që ajo të pajisej me kartën e kreditit pa kolateral cash.

Pala ankuese nuk u paraqit në seancë dëgjimore. Nëpërmjet *e-mailit* të datës 08.04.2026, pala ankuese njoftoi se nuk mund të paraqitej në seancë dëgjimore por i qëndronte plotësisht argumenteve të paraqitura në ankesë, duke shtuar dy elementë shtesë, faktin e shtyrjes së moshës së pensionit dhe faktin që edhe pas daljes në pension, llogaria mbetet aktive, pasi do të vijojë të kalojë pensioni.

5. Me shkresën nr.31/7 prot., datë 29.06.2026, Komisioneri kërkoi opinion nga Banka e Shqipërisë, si autoriteti rregullator dhe mbikëqyrës i sistemit bankar. Me shkresën nr. 5977/1 prot., datë 15.07.2026, Banka e Shqipërisë ka kthyer përgjigje, duke informuar:

Banka e Shqipërisë informon se neni 31, i ligjit nr.9662, datë 18.12.2006 “*Për Bankat në Republikën e Shqipërisë*”, i jep pavarësi bankave në lidhje me administrimin dhe drejtimin e tyre dhe asnjë subjekt apo person publik nuk duhet të ndërhyjë në mënyrë të paautorizuar, për të ndikuar në administrimin dhe drejtimin e bankës, përveç rasteve të zbatimit të akteve nënligjore të Bankës së Shqipërisë, ekzekutimit të urdhrave të organeve gjyqësore ose kur një gjë e tillë parashikohet me ligj. Për sa më sipër, mbetet në vlerësimin e bankave që, në bazë të politikave të tyre të brendshme, të përcaktojnë kriteret për financimin e klientëve të tyre nëpërmjet kredisë, bazuar në kërkesën që klienti ka paraqitur me vullnet të lirë pranë tyre. Banka e Shqipërisë, nuk ndërhyr në vendimmarrjen tregtare të bankave për miratimin ose refuzimin e një produkti kredie për një klient të caktuar, për sa kohë kjo vendimmarrje është në përputhje me kuadrin ligjor dhe rregullator në fuqi.

Banka informon se, kuadri rregullator i Bankës së Shqipërisë nuk parashikon kufij moshe për lëshimin ose rinovimin e produkteve të kreditit, përfshirë kartat e kreditit. Aktet rregullatore të Bankës së Shqipërisë nuk përmbajnë dispozita që ndalojnë dhënien e këtyre produkteve për shkak të moshës së klientit apo vendosin kufij maksimalë moshe. Vendimarrja për dhënien ose rinovimin e një produkti kredie mbetet përgjegjësi e institucionit bankar, në përputhje me politikat e tij të administrimit të rrezikut.

Kuadri rregullator i Bankës së Shqipërisë kërkon që institucionet bankare të kryejnë një vlerësim të plotë të aftësisë paguese të huamarrësit përpara dhënies së kredisë. Ky vlerësim duhet të mbështetet në informacionin e mjaftueshëm dhe të verifikueshëm mbi situatën financiare të klientit, duke përfshirë, ndër të tjera: burimet dhe qëndrueshmërinë e të ardhurave; angazhimet ekzistuese financiare; historikun e shlyerjes së detyrimeve; informacionin nga regjistri i Kredive dhe burime të tjera të disponueshme; faktorë të tjerë të rëndësishëm për vlerësimin e aftësisë paguese.

Rregullorja e Bankës së Shqipërisë nuk parashikon përdorimin e kriterëve automatike të bazuara vetëm në moshë si kriter vendimarrës. Vlerësimi duhet të jetë i bazuar në analizën e profilit financiar dhe të rrezikut të klientit, në përputhje me politikat e miratuara nga banka.

Kuadri rregullator i Bankës së Shqipërisë nuk përjashton të ardhurat nga pensioni si burim të ardhurash për qëllime të vlerësimit të aftësisë paguese. Pranueshmëria e këtyre të ardhurave vlerësohet nga institucioni bankar në kuadër të analizës së përgjithshme të aftësisë paguese të klientit, duke marrë në konsideratë natyrën, qëndrueshmërinë, nivelin e tyre dhe faktorë të tjerë të rëndësishëm për administrimin e rrezikut të kredisë.

Pika 6, e nenit 6, të Rregullores nr.48, datë 01.07.2015 të Bankës së Shqipërisë “Për kredinë konsumatore dhe kredinë hipotekare”, e ndryshuar, parashikon se banka duhet të informojë konsumatorin në rastin e mosmiratimit të kredisë konsumatore, duke e shoqëruar këtë njoftim me arsyet përkatëse.

Banka e Shqipërisë informon se gjatë proceseve mbikëqyrëse janë evidentuar raste kur bankat kanë parashikuar në politikat e tyre të brendshme kufizime që lidhen me moshën minimale ose maksimale të klientëve për financim.

Banka e Shqipërisë, si autoriteti përgjegjës për licencimin dhe mbikëqyrjen e bankave dhe subjekteve financiare jo banka që ushtrojnë aktivitetet në Republikën e Shqipërisë, mbikëqyr veprimtarinë e tyre brenda kompetencave që i jep ligji nr.8269, datë 23.12.1997 “Për Bankën e Shqipërisë” dhe ligji nr.9662, datë 18.12.2006 “Për Bankat në Republikën e Shqipërisë”. Për rrjedhojë bankat janë të detyruara të ushtrojnë veprimtarinë e tyre në përputhje me kuadrin ligjor dhe rregullator në fuqi në Republikën e Shqipërisë, përfshirë aktet e nxjerra nga Banka e Shqipërisë. Direktivat, udhëzimet apo opinionet e Autoritetit Bankar Evropian (EBA) nuk janë drejtpërdrejt të zbatueshme për bankat që ushtrojnë veprimtari në republikën e Shqipërisë, përveç rasteve kur kërkesat e tyre janë transponuar ose reflektuar në legjislacionin apo aktet rregullatore shqiptare.

6. Me shkresën nr.31/6 prot., datë 29.06.2026, Komisioneri kërkoi informacion nga Shoqata Shqiptare e Bankave. Me shkresën nr. 21 prot., datë 03.07.2026, Shoqata Shqiptare e Bankave, ktheu përgjigje, duke informuar se:

Shoqata Shqiptare e Bankave (AAB) është një organizatë jofitimprurëse që përfaqëson interesat e përbashkëta të bankave anëtare dhe kontribuon në zhvillimin e sektorit bankar në Shqipëri. Në përputhje me Statutin dhe misionin e saj, AAB nuk ushtron funksione mbikëqyrëse, rregullatore apo vendimarrëse mbi aktivitetin tregtar të bankave anëtare, si dhe nuk ndërhyr në politikat, procedurat apo vendimmarrjen individuale të tyre lidhur me ofrimin e produkteve dhe shërbimeve bankare.

Çdo bankë anëtare është një subjekt juridik i pavarur, i cili ushtron aktivitetin e tij në mënyrë të pavarur, në përputhje me strategjinë e biznesit, politikat e brendshme të miratuara nga organet drejtuese të saj, si dhe me kuadrin ligjor dhe rregullator në fuqi. Për rrjedhojë, përgjegjësia për hartimin dhe zbatimin e politikave të kreditimit, vlerësimin e kërkesave të klientëve, administrimin e riskut, si dhe respektimin e legjislacionit shqiptar, përfshirë legjislacionin për mbrojtjen nga diskriminimi, i takon ekskluzivisht secilës bankë.

AAB, informon se nuk ka miratuar apo rekomanduar standarde, kode etike, udhëzime apo rregulla të detyrueshme për bankat anëtare në lidhje me përdorimin e kritereve të moshës në ofrimin apo rinovimin e produkteve bankare dhe financiare. Çdo bankë harton dhe zbaton në

mënyrë të pavarur politikat dhe procedurat e saj të brendshme, në përputhje me legjislacionin dhe rregulloret në fuqi.

AAB nuk disponon informacion mbi kriteret e brendshme të vendimmarrjes të secilës bankë anëtare lidhur me lëshimin ose rinovimin e kartave të kreditit, përfshirë ekzistencën ose jo të kufijve të moshës, pasi këto përbëjnë pjesë të politikave të brendshme të secilit institucion dhe del jashtë objektit të funksionit të shoqatës.

Shoqata nuk disponon informacion mbi procedurat individuale të vlerësimit që zbatohen nga bankat anëtare për kategori të caktuara klientësh, përfshirë klientët mbi një moshë të caktuar, pasi këto procese zhvillohen në mënyrë të pavarur nga secila bankë.

Lidhur me standardet evropiane, përfshirë udhëzimet e Autoritetit Bankar Evropian, shoqata nuk ka kompetencë të interpretojë në mënyrë zyrtare përmbajtjen dhe zbatimin e tyre nga bankat anëtare. Përgjegjësia për implementimin e akteve rregullatore që janë të zbatueshme në republikën e Shqipërisë, si dhe për harmonizimin e procedurave të brendshme me kërkesat ligjore dhe rregullatore, i takon secilës bankë individualisht dhe autoriteteve kompetente mbikëqyrëse.

III. Vlerësimi i fakteve nga Komisioneri gjatë procesit të shqyrtimit të çështjes.

A. Lidhur me trajtimin e padrejtë, disfavorizues dhe të pabarabartë.

Komisioneri ka shqyrtuar çështjen bazuar në situatën e konstatuar, provat dhe informacionin e administruar gjatë procedurës administrative të zhvilluar.

- Faktet dhe rrethanat

Ankuesja E.B , është e datëlindjes 20.01.1965 dhe banon në qytetin e Tiranës. Bazuar në informacionin e administruar gjatë shqyrtimit të ankesës, rezulton se, ankuesja është kliente e Raiffeisen Bank sh.a (në vijim Banka) prej 20 vitesh, që prej vitit 2005 kur ka çelur një llogari bankare pranë bankës më datë 17 shkurt 2005. Që prej kësaj date, ankuesja mban pranë Bankës disa produkte si: llogari rrjedhëse në monedhën Lekë, të shoqëruar me kartë debiti në Lekë; depozitë në monedhën Lekë; llogari rrjedhëse në monedhën Euro; llogari rrjedhëse në monedhën Dollar; dhe kredi kufi (overdraft).

Rezulton gjithashtu se ankuesja është pajisur për herë të parë me kartë krediti më datë 6 prill 2009, e cila është rinovuar nga Banka, pa ndërprerje, për një periudhë 11-vjeçare, deri në muajin gusht 2020. Në gusht 2020, ankueses iu lëshua një kartë e re krediti, me afat vlefshmërie 5-vjeçar, e cila skadoi në muajin gusht 2025. Karta e kreditit është përfituar nga ankuesja si kliente që merrte pagën e saj në Raiffeisen Bank (produkti "Paga +").

Në muajin shtator 2025, ankuesja konstatoi se karta e saj e kreditit nuk ishte rinovuar, ndryshe nga praktika e mëparshme e ndjekur në mënyrë të pandërprerë ndër vite. E ndodhur në këto kushte, ankuesja është paraqitur pranë sportelit të Raiffeisen Bank, Dega ETC, ku sipas saj i është komunikuar verbalisht se rinovimi i kartës nuk ishte i mundur pasi ajo ishte pranë moshës së daljes në pension.

Në muajin tetor 2025, ankuesja i është drejtuar Bankës me e-mail, në adresën info@raiffeisen.al, duke kërkuar pajisjen me kartë krediti. Përgjigja e marrë nga Banka (nëpërmjet e-mailit datë 29.10.2025) ka qenë: *“Lidhur me kërkesën tuaj, sipas kushteve të punës ju bëjmë me dije se karta juaj e kreditit nuk do të rinovohet nga banka dhe duhet të paraqiteni pranë degës më të afërt për të vijuar me aplikimin.”* Duke qenë se kjo përgjigje nuk përmbante sqarim mbi arsyen e ndryshimit të procedurës, ankuesja iu drejtua sërish Bankës me e-mail (datë 29.10.2025) duke kërkuar shpjegim mbi arsyet e mosrinovimit automatik, sikurse kishte ndodhur për periudhën e mëparshme. Nuk rezultoi që ankuesja të ketë marrë një përgjigje në lidhje me këtë e-mail të dytë drejtuar Bankës. Duke qenë se nuk mori përgjigje, ankuesja deklaroi se u paraqiti sërish pranë sportelit të Degës ETC, ku iu dha e njëjta përgjigje verbale, pa asnjë sqarim me shkrim.

Rezultoi se, më datë 05.11.2025, ankuesja ka aplikuar edhe *online* për kartë krediti, në faqen zyrtare të Bankës. Më datë 06.11.2025, ankuesja deklaroi se është kontaktuar nga numri 069 6791 000, ku i është komunikuar sërish refuzimi, me të njëjtën arsye. Këto pretendime të palës ankuese nuk u kundërshtuan nga ana e Bankës. Nga aktet e administruara nuk rezultoi që Banka ti kete kthyer një përgjigje me shkrim ankuses në lidhje me aplikimin e kryer online në datën 05.11.2025.

Ankuesja i është drejtuar Komisionerit me ankesën objekt shqyrtimi duke pretenduar se është diskriminuar nga Raiffeisen Bank sh.a në ofrimin e shërbimeve bankare për shkak të moshës.

- *Vlerësimi i Komisionerit*

Në bazë të nenit 3, pika 1 të LMD, diskriminimi përkufizohet si: *çdo dallim, përjashtim, kufizim apo preferencë, bazuar në cilindo shkak të mbrojtur në nenin 1 të këtij ligji, që ka si qëllim apo pasojë pengesën apo bërjen e pamundur të ushtrimit në të njëjtën mënyrë me të tjerët, të të drejtave e lirive themelore të njohura me Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, me aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe me ligjet në fuqi.*

Një nga format e diskriminimit parashikuar nga LMD, është *diskriminimi i drejtpërdrejtë*, i cili përkufizohet nga neni 3, pika 2, të LMD, si një situatë diskriminimi që ndodh kur një person apo grup personash trajtohen në mënyrë më pak të favorshme sesa një person tjetër, apo një grup tjetër personash në një situatë të njëjtë a të ngjashme, bazuar në cilindo shkak të mbrojtur në nenin 1 të këtij ligji.

Bazuar në dispozitat e mësipërme ligjore, të cilat japin përkufizimin e diskriminimit, vlerësimi i pretendimit për diskriminim do të kryhet bazuar në hapat e mëposhtëm:

- (i) konstatimi i një trajtimi të diferencuar/më pak të favorshëm;
- (ii) lidhja e këtij trajtimi me një shkak të mbrojtur;
- (iii) vlerësimi nëse ekziston një justifikim objektiv dhe i arsyeshëm për trajtimi të diferencuar/më pak të favorshëm të konstatuar.

Bazuar në faktet dhe rrethanat e çështjes, Komisioneri vlerëson se, trajtimi i diferencuar konsiston në mosmiratimin e rinovimit të kartës së kreditit të ankueses në gusht 2025, produkt që ajo e ka mbajtur, pa asnjë ndërprerje që prej vitit 2009, i rinovuar nga Banka për 11 vjet rresht, ku rinovimi i fundit ka ndodhur në gusht 2020. Rezulton se, ky refuzim ndodhi për herë të parë në 16 vjet që ankuesja ka qenë përdoruese e këtij produkti bankar (kartë krediti) dhe shënon një ndryshim të qartë nga praktika e vazhdueshme e ndjekur deri në atë moment, lidhur me pajisjen e ankueses me kartë krediti.

Sipas Procedurës Operacionale "Kartë Krediti Contactless për klientët individë", pika 16.1, të vendosur në dispozicion nga Banka, procesi i rinovimit të kartave kryhet në baza mujore. Në javën e parë të çdo muaji përgatitet një listë e të gjitha kartave me datë skadimi në fund të muajit të ardhshëm, e shoqëruar me informacion për secilin kartëmbajtës (numri i llogarisë së kartës, grupi i përkatësisë, gjashtë pagat e fundit, shuma e kolateralit, monedha dhe llogaria e kolateralit). Mbi bazën e kësaj liste, specialisti përgjegjës në Departamentin "PI Risk" merr vendimin përfundimtar për secilën kartë, duke aplikuar kriteret e miratuara nga Banka, ndër to, mosha e klientit deri në 60 vjeç, për Unsecured RCC (karta krediti të pasiguruara me garanci monetare) dhe klientë MASS, PRM CLASSIC (klientë të segmentit mase/premium klasik).

Për klientët që i plotësojnë të gjitha kriteret, konfirmohet në listë rinovimi automatik. Ndërsa për të gjithë klientët/kartëmbajtësit e tjerë, pjesë e listës së gjeneruar, që nuk plotësojnë kriteret, nuk miratohet rinovimi në mënyrë automatike.

Përsa i përket mënyrës konkrete si është proceduar në rastin e ankueses, sipas informacionit të Bankës, rezulton se ankuesja ishte pjesë e listës standarde të verifikimit të gjeneruar automatikisht një muaj përpara datës së skadencës së kartës së saj, pra, në korrik 2025, për një kartë me skadencë në gusht 2025, sipas të njëjtit cikël mujor që zbatohet për të gjithë portofolin e kartave të Bankës.

Banka deklaron se, në përfundim të procesit, për ankuesen nuk është miratuar/konfirmuar rinovimi në mënyrë automatike i kartës, pasi nuk plotësohej kushti i përcaktuar në lidhje me kreditimin e pagës përgjatë gjithë periudhës së vlefshmërisë së kartës që është 5 vjet, si rrjedhojë e ndryshimit të pritshëm të statusit të saj nga "pagamarrëse" në "pensioniste". Sipas Bankës, mosrinovimi në mënyrë automatike i kartës është bërë për shkak të mosplotësimit të kriterëve të përcaktuara nga ana e Bankës për rinovimin e kartave të kreditit dhe jo për shkak të moshës.

Referuar dokumentit të vendosur në dispozicion nga Banka “Kushtet e Rinovimit të Kartave të Kreditit”, parashikohet ndër të tjera se rinovohen në mënyrë automatike me vendim pozitiv kartat e kreditit për klientët që i plotësojnë të gjitha kriteret e parashikuara. Ndër këto kushte, sanksionohet se mosha maksimale për Unsecured RCC (karta krediti të pasiguruara me garanci monetare) dhe klientë MASS, PRM CLASSIC (klientë të segmentit mase/premium klasik) është mosha 60 vjeç; për Unsecured RCC dhe klientë PRM Club, mosha maksimale është 65 vjeç; ndërsa kriteri i moshës nuk është i aplikueshëm për RCC me garanci monetare, me kushte që të shikohet afati i facilitetit gjatë rinovimit. Kushtet të tjera të përcaktuara janë: klienti nuk duhet të jetë i përfshirë në listën e zezë/të mashtrimit apo të konfirmuar me humbje jete; të mos jetë në vonesë në momentin e rinovimit; maksimalisht 90 ditë në vonesë; klientëve me karta të aprovuara si pagamarrës në RBAL (SD dhe mungesë page mbi 6 muaj nuk konfirmohen për rinovim deri në momentin e mbulimit nga strategjia EWS.

Pavarësisht se Banka e paraqet arsyen e mosrinovimit të kartës së kreditit të ankueses si të lidhur me mospërmbushjen e kritereve të përcaktuara për rinovimin automatik të kartave të kreditit, Komisioneri vlerëson se, bazuar në parashtrimet e vetë Bankës, ku ajo i referohet “kriterit të lidhur me moshën 60 vjeç” dhe “moshës maksimale të lidhur me marrjen e pagës”, si dhe në Procedurën Operacionale “Kartë Krediti Contactless për klientët individë”, ku parashikohet si kusht për rinovimin automatik të kartës së kreditit të pasiguar me garanci monetare “mosha e klientëve deri 60 vjeç”, rezulton se mosha është marrë në konsideratë si një nga kriteret e vlerësimit për rinovimin automatik të kartës.

Në rastin konkret, ankuesja ka mbushur moshën 60 vjeç më datë 20.01.2025, ndërsa procesi i vlerësimit për rinovimin e kartës së kreditit është kryer në gusht 2025. Për rrjedhojë, në momentin e këtij vlerësimi, ankuesja nuk plotësonte kriterin e përcaktuar për rinovimin automatik të kartës së kreditit të pasiguar me garanci monetare.

Komisioneri mban në konsideratë faktin se mosrinovimi automatik i kartës së kreditit nuk ka sjellë mohimin e mundësisë për të përfituar shërbimin bankar. Sipas shpjegimeve të Bankës, ankuesja vijon të ketë mundësinë të përfitojë një kartë krediti, në kushtet e vendosjes së një garancie monetare (cash collateral). Për rrjedhojë, në rastin konkret, nuk kemi të bëjmë me refuzimin e ofrimit të shërbimit bankar, por me mosplotësimin e kushteve për përfitimin e rinovimit automatik të kartës së kreditit pa garanci monetare.

Në këtë kuadër, Komisioneri vlerëson se fakti që mosha është përcaktuar nga Banka si një nga kriteret e përdorura në procesin e vlerësimit për rinovimin automatik, duhet të konsiderohet në lidhje me natyrën e këtij procesi dhe me kushtet e përcaktuara nga Banka për përfitimin e këtij produkti. Mosrinovimi automatik, në vetvete, nuk përbën ndërprerje të aksesit të ankueses në shërbimin bankar, por përcakton mënyrën dhe kushtet në të cilat ky shërbim mund të vijojë të ofrohet.

Komisioneri konstaton gjithashtu se, edhe pse Banka ka kryer një proces vlerësimi dhe ka marrë një vendim lidhur me rinovimin automatik të kartës së kreditit, ankueses nuk i janë komunikuar në mënyrë të qartë dhe të plotë arsyet konkrete të këtij vendimi, pavarësisht kërkesave të saj për t’u njohur me mënyrën dhe kriteret mbi bazën e të cilave është marrë vendimi.

Banka deklaron se ankueses nuk i refuzohet mundësia për t’u pajisur me kartë krediti, por se ajo mund të aplikojë dhe të pajiset me një kartë krediti kundrejt vendosjes së një garancie monetare (cash collateral). Në lidhje me këtë, Komisioneri konstaton se, referuar kriterëve të përcaktuara për pajisjen me karta krediti me kolateral cash, nuk rezulton të parashikohet një kufi maksimal moshe prej 60 vjeç. Megjithatë, bazuar në provat e administruara, pavarësisht se ankuesja ka kryer një aplikim online për pajisje me kartë krediti, nuk rezulton e provuar që Banka t’i ketë komunikuar mundësinë për të vijuar me procedurën për pajisjen me kartë krediti kundrejt garancisë monetare.

Komisioneri konstaton se ekziston një ndryshim i evidentueshëm në mënyrën e ofrimit të produktit bankar ndaj ankueses, i cili konsiston në mosrinovimin automatik të kartës së kreditit pa garanci monetare dhe në parashikimin e një alternative të pajisjes me kartë krediti kundrejt kolateralit cash. Ky ndryshim lidhet me faktin se ankuesja, në momentin e vlerësimit, nuk plotësonte më kriterin e moshës të përcaktuar nga Banka për rinovimin automatik. Vlerësimi nëse ky ndryshim përbën një trajtim më pak të favorshëm në kuptim të legjislacionit për mbrojtjen nga diskriminimi duhet të bëhet duke marrë në konsideratë tërësinë e kriterëve të aplikuar nga Banka, situatën konkrete të ankueses dhe situatën e klientëve të marrë si krahasues.

Për rrjedhojë, Komisioneri vlerëson se, në rastin konkret, duhet të bëhet një dallim i qartë ndërmjet mohimit të shërbimit bankar, i cili nuk rezulton të ketë ndodhur, dhe ndryshimit të kushteve të përfitimit të tij, i cili rezulton të jetë shkaktuar nga aplikimi i kriterit të moshës për rinovimin automatik të kartës së kreditit. Ky dallim përbën bazën mbi të cilën duhet të vlerësohet nëse trajtimi i ankueses ka qenë në përputhje me kërkesat e legjislacionit për mbrojtjen nga diskriminimi.

B. Shkaku i mbrojtur

Neni 1, i ligjit nr. 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, i ndryshuar, i cili përcakton objektin e këtij ligji, shprehet se ky ligj rregullon zbatimin dhe respektimin e parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit, në lidhje me një listë të hapur shkaqesh, duke përfshirë në mënyrë të drejtpërdrejtë moshën, sipas këtij përcaktimi : *“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”*

Mosha, si një shkak i mbrojtur, ka të bëjë me trajtimin ose gëzimin në mënyrë të diferencuar, bazuar në moshën e personit ose grupit të personave që janë cënuar nga sjellja diskriminuese.

Megjithëse jo shprehimisht e përfshirë në listën e shkaqeve të mbrojtura nga neni 14, i Konventës Europiane për të Drejtat e Njeriut (GjEDNJ), mosha, është përfshirë nga Gjykata Europiane e të Drejtave të Njeriut (GjEDNJ) në interpretimin e shkaqeve “të tjera” sipas nenit 14 (GjEDNJ, *Schwizgebel kundër Zvicrës*, Nr. 25762/07, 10 qershor 2010).

Bazuar në shkaqet e mbrojtura të përcaktuara në nenin 1, si dhe duke ju referuar përkufizimit të diskriminimit në nenin 3, të LMD, jo çdo diferencë në trajtim apo trajtim më pak i favorshëm gëzon mbrojtje nga ligji. Mbrojtja nga diskriminimi sipas ligjit garantohet vetëm për ato diferenca në trajtim apo trajtime më pak të favorshme që kanë për bazë një nga shkaqet e mbrojtura. Në mungesë të një shkakut të mbrojtur jo çdo diferencë në trajtim apo trajtim i pafavorshëm konsiderohet diskriminim sipas ligjit.

Në rastin konkret, siç u vlerësua në pikën A të Vendimit, mosmiratimi i rinovimit automatik të kartës së kreditit dhe kushtëzimi pasues i vazhdiminimit të përdorimit të produktit me depozitimin e një garancie monetare, është pasojë e zbatimit të një kriteri parashikuar shprehimisht në dokumentet e vetë Bankës ku “mosha maksimale 60 vjeç” figuron shprehimisht si kufi kategorik për kategorinë e kartave Unsecured RCC dhe për segmentet e klientëve MASS/PRM CLASSIC, kategori kjo në të cilën përfshihej edhe ankuesja.

Nga aktet e administruara rezulton, se ankuesja, znj. E.B , është e datëlindjes 20.01.1965, dhe se ka mbushur moshën 60 vjeç më datë 20.01.2025, pra disa muaj përpara se procesi i verifikimit mujor i Bankës (kryer në korrik 2025, sipas ciklit standard një muaj përpara skadimit të kartës në gusht 2025) të prodhonte vendimin për mosrinovim. Në momentin e kryerjes së këtij procesi vlerësimi, ankuesja ishte, pra, objektivist mbi kufirin e moshës maksimale 60 vjeç) të përcaktuar në dokumentet e Bankës.

Komisioneri konstaton se është pikërisht mosha e ankuses mbi 60 vjeç, pra përtej kufirit maksimal të moshës të përcaktuar në kriteret e Bankës, faktori që e nxori atë nga kategoria e klientëve që përfitojnë konfirmim automatik në listën e rinovimit të kartës së kreditit, dhe që e kaloi atë në kategorinë e klientëve që i nënshtrohen kushtëzimit shtesë (kolaterali cash).

Komisioneri vlerëson se, në rastin konkret, nuk rezulton që ankueses t’i jetë mohuar në mënyrë absolute mundësia për t’u pajisur me kartë krediti apo për të vijuar marrëdhënien e saj bankare. Sipas kriterëve të përcaktuara nga Banka, vijimi i përfitimit të produktit mbetet i mundur nëpërmjet pajisjes me një kartë krediti të garantuar me kolateral cash, për të cilën nuk rezulton të jetë parashikuar kufiri maksimal i moshës 60 vjeç.

Në këto kushte, Komisioneri konstaton se çështja objekt shqyrtimi nuk lidhet me mohimin e shërbimit bankar si të tillë, por me mënyrën dhe kushtet në të cilat ky shërbim është vënë në dispozicion të ankueses pas aplikimit të kriterit të moshës për rinovimin automatik të kartës së kreditit. Për rrjedhojë, kjo rrethanë duhet të vlerësohet në raport me parimin e trajtimit të barabartë dhe me dispozitat përkatëse të legjislacionit për mbrojtjen nga diskriminimi.

C. Lidhja e trajtimit të padrejtë, të pafavorshëm dhe të pabarabartë shkaku e mbrojtur.

Parimi i barazisë para ligjit 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 institucionet ashtu edhe nga individët dhe subjektet private. Ky parim gjen shprehje edhe në fushën e marrëdhënieve civile e tregtare, përfshirë marrëdhëniet ndërmjet subjekteve private që ofrojnë të mira e shërbime për publikun dhe konsumatorëve të tyre, sipas parashikimit të nenit 20 të LMD.

Barazia në ligj dhe para ligjit nuk do të thotë që të ketë zgjidhje të njëlojta 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 përliqet 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 përliqjes 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 realizohet³. Sipas GJEDNJ-së, e drejta për të mos u

³ 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.

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 ndryshme⁴. Referuar jurisprudencës së GJEDNJ-së, *diskriminimi i drejtpërdrejtë*, edhe pse neni 14 i KEDNJ-së nuk jep një përkufizim të tij, konsiderohet si “dallim në trajtim i personave në situata të njëjta ose të ngjashme” dhe “bazuar në një karakteristikë ose “status” të dallueshëm””⁵

GJEDNJ ka pranuar gjithashtu, në një sërë çështjesh që lidhen me çështje të politikave ekonomike, financiare apo të administrimit të rrezikut tregtar, se shteti, dhe, në kuptim më të gjerë, edhe subjektet që veprojnë brenda një kuadri rregullator të miratuar prej tij, gëzojnë një hapësirë vlerësimi më të gjerë (*margin of appreciation*), krahasuar me fusha të tjera si punësimi apo aksesimi në të drejta themelore politike (shih *James dhe të tjerë kundër Mbretërisë së Bashkuar*, 1986, prg. 46; *Stec dhe të tjerë kundër Mbretërisë së Bashkuar*, GC, 2006, prg. 52), pikërisht për shkak të natyrës teknike dhe të specializuar të vendimmarrjes në fushat e administrimit financiar e të rrezikut.

Parimi i barazisë kërkon që situata të barabarta trajtohen në mënyrë të barabartë dhe situata të jo të barabarta të mënyrë të ndryshme. Dështimi për ta bërë këtë, konsiderohet diskriminim, përveç nëse ekzistojnë arsye objektive dhe të arsyeshme⁶.

Bazuar në ligjin nr. 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar, jo çdo diferencë në trajtim konsiderohet diskriminim, duke parashikuar në nenin 6 të tij se: “Ndalimi i diskriminimit i përshkruar nga ky ligj nuk zbatohet në rastet kur ka një qëllim objektivisht të justifikueshëm dhe të përligjur në bazë të Kushtetutës, të marrëveshjeve apo akteve ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë dhe legjislacionin në fuqi”.

Në çështjet e diskriminimit, barra e provës është objekt i një rregullimi të posaçëm. Ky rregullim pasqyrohet në nenin 33, pika 7/1, të LMD, ku parashikohet se: “*Në rastet kur pala ankuese paraqet fakte mbi të cilat bazon pretendimin për sjelljen diskriminuese dhe në bazë të të cilave mund të prezumohet se ka pasur diskriminim, pala tjetër, kundër së cilës është paraqitur ankesa, detyrohet të provojë se faktet nuk përbëjnë diskriminim.*” Në të njëjtën linjë shkon edhe neni 82, pika 2, i Kodit të Procedurave Administrative, ku sanksionohet se: “*2. Në rastet kur pala paraqet prova mbi të cilat bazon pretendimin për sjelljen diskriminuese dhe në bazë të të cilave mund të prezumohet se ka pasur diskriminim, pala tjetër dhe/ose organi publik detyrohet të provojë se faktet nuk përbëjnë diskriminim, pavarësisht nga detyrimi i organit publik për të vënë në dispozicion të palëve provat e zotëruara prej saj.*”

⁴ 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, 24.10. 2019.

⁵ Shih: *Biao kundër Danimarkës, Dhoma e Madhe*, datë 14.05.2016, § 89, *Carson dhe të tjerët kundër Mbretërisë së Bashkuar*, Dhoma e Madhe 2010, datë 16.03.2010, prg. 61.

⁶ Raporti Shpjegues që shoqëron Protokollin 12 të KEDNJ-së, prg 15.

Duke qenë se pala kundër të cilës drejtohet ankesa disponon gjithë informacionin dhe dokumentacionin e nevojshëm për të provuar bazueshmërinë e pretendimeve, legjislacioni i ka transferuar barrën e provës palës kundër të cilës është paraqitur ankimi, kur vihet re se *prima facie* është ngritur një pretendim për diskriminim. Pala kundër të cilës është paraqitur ankesa ka barrën e provës të provojë se trajtimi i diferencuar nuk është diskriminues.

Sa më sipër, ankuesi duhet të krijojë një prezumim të diskriminimit (diskriminimi *prima facie*), barra më pas kalon tek subjekti që pretendohet se ka kryer diskriminimin, i cili duhet të tregojë se ndryshimi në trajtim nuk është diskriminues. Kjo mund të bëhet:

- Ose duke vërtetuar se nuk ka ndonjë lidhje shkakësore midis shkakut të mbrojtur dhe trajtimit të pafavorshëm apo të pabarabartë.
- Ose duke demonstruar që megjithëse ky trajtim është i lidhur me shkakun e pretenduar, ka një justifikim të arsyeshëm dhe objektiv.

Nëse subjekti që pretendohet se ka konsumuar sjelljen diskriminuese nuk është në gjendje të provojë njëren nga të dyja, atëherë do të jetë përgjegjëse për diskriminimin⁷.

Parimi i kalimit të barrës së provës, në çështjet e diskriminimit është i ngjashëm me atë të supozimeve të marra si të vërteta deri në vërtetimin e të kundërtës - *praesumptio iuris tantum* dhe po kështu bazohet tek logjika e përdorur për vendosjen e lidhjes mes fakteve që tregojnë trajtim të mundshëm diskriminues dhe ekzistencës së këtij trajtimi në realitet. Barra e provës zhvendoset/shpërndahet dhe pala kundër të cilës është paraqitur ankesa, për të vërtetuar se nuk ka pasur diskriminim, duhet të rrëzojë supozimin faktik se ka pasur diskriminim.

GJEDNJ pranon si fakte ato vlerësime “*të mbështetura nga vlerësimi i lirë i të gjitha provave...provat mund të vijnë nga bashkekzistenca e deduksioneve/prezumimeve mjaftueshmërisht të forta, të qarta dhe të përputhshme apo nga prezumime faktesh të pa kundërshtuara. Për më tepër, niveli i bindjes i nevojshëm për arritjen e një konkluzioni të veçantë dhe lidhur me këtë, shpërndarja e barrës së provës, janë të lidhura ngushtësisht me veçoritë e fakteve, natyrën e pretendimit të bërë dhe me të drejtat e pretenduara.*”⁸ Pra, nëse faktet e prezantuara nga paditësi duken të besueshme dhe në përputhje me provat në dispozicion, GJEDNJ do t’i pranojë ato si të provuara, përveçse kur i padituri paraqet një shpjegim alternativ bindës.

⁷ https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-handbook-non-discrimination-law-2018_en.pdf, fq.232

⁸ GJEDNJ *Nachova dhe të tjerët v. Bullgarisë* [GC] (Nr. 43577/98 dhe 43579/98), 6.07.2005, para. 147. GJEDNJ, *Timishev v. Rusisë* (Nr.s. 55762/00 and 55974/00), 13.12.2005, para. 39, dhe GJEDNJ, *D.H.dhe të tjerët v. Republikës Çeke* [GC] (Nr. 57325/00), 13.11.2007, para. 178.

GJEDNJ shprehet se: “..... niveli i bindjes së nevojshme për arritjen e një përfundimi të caktuar dhe, në lidhje me këtë, shpërndarjen e barrës së provës, janë të lidhura thelbësisht me specifikën e fakteve, natyrën e pretendimit të bërë dhe të drejtën në rrezik.”.⁹

Në lidhje me barrën e provës në çështjet e diskriminimit, Gjykata Kushtetuese në vendimin nr. 16 datë 12.03.2024 (V-16/24), ndër të tjera thekson se: “....aty ku ekzistojnë fakte nga të cilat mund të supozohet se ka pasur diskriminim, i takon autorit të diskriminimit, në këtë rast punëdhënësit, të dëshmojë se nuk ka pasur shkelje të këtij parimi. Kalimi i barrës së provës nga punëmarrësi (viktima e diskriminimit) te punëdhënësi (autori i diskriminimit) lidhet me vulnerabilitetin e të diskriminuarit, ndaj ai mjafton të paraqesë fakte të besueshme që prezumojnë *prima facie* ekzistencën e një rrethane specifike diskriminuese që ka çuar në një trajtim më pak të favorshëm ose në shkaktimin e dëmit ndaj tij. Nga ana tjetër, gjykata ka detyrën për të verifikuar nëse faktet e pretenduara ekzistojnë dhe të vlerësojë nëse provat e paraqitura nga punëdhënësi janë të mjaftueshme për të nxjerrë konkluzionin se zgjidhja e marrëdhënieve të punës nuk ka qenë për shkaqe diskriminuese. Me fjalë të tjera, kjo do të thotë se barra e provës në lidhje me shkaqet për diskriminim në marrëdhëniet e punës i përket fillimisht punëmarrësit, por nëse ky i fundit paraqet disa fakte, të cilat mbështesin në mënyrë të arsyeshme një prezumim për diskriminim, barra e provës kalon te punëdhënësi.”

Komisioneri çmon të nevojshme të theksojë se, është bazuar pikërisht në standardin e mësipërm të të provuarit, gjatë shqyrtimit dhe konkluzioneve të arritura, në lidhje me bazueshmërinë e pretendimeve për diskriminim të parashtruara në këtë ankesë.

Në kushtet kur rezulton një ndryshim në mënyrën e përfitimit të shërbimit nga ankuesja, i cili lidhet me kriterin e moshës të përcaktuar nga Banka për rinovimin automatik të kartës së kreditit, kjo rrethanë kërkon të shqyrtohet në vijim në kuadër të analizës së trajtimit të diferencuar. Duke pasur parasysh se kriteri i moshës ka ndikuar në përcaktimin e kushteve në të cilat ankuesja mund të vijojë të përfitojë produktin bankar, ekzistojnë elemente që justifikojnë vijimin e analizës në kuadër të diskriminimit *prima facie*. Në këto rrethana, barra e provës i kalon Bankës për të sqaruar dhe provuar se ndryshimi në kushtet e përfitimit të produktit bankar mbështetet në kritere objektive dhe të arsyeshme dhe se aplikimi i kriterit të moshës, në rrethanat konkrete të rastit, nuk përbën trajtim diskriminues.

Për këtë arsye, Komisioneri do të vijojë vlerësimin duke shqyrtuar nëse Banka ka paraqitur elemente objektive dhe të arsyeshme që justifikojnë aplikimin e kriterit të moshës në procesin e rinovimit automatik të kartës së kreditit, si dhe nëse këto elemente janë të mjaftueshme për të shpjeguar ndryshimin në kushtet e përfitimit të produktit nga ankuesja.

⁹ GJEDNJ *Nachova dhe të tjerët v. Bullgarisë* [GC] (Nr. 43577/98 dhe 43579/98), 6.07.2005, para. 147. GJEDNJ, *Timishev v. Rusisë* (Nr.s. 55762/00 and 55974/00), 13.12.2005, para. 39, dhe GJEDNJ, *D.H.dhe të tjerët v. Republikës Çeke* [GC] (Nr. 57325/00), 13.11.2007, para. 178.

Komisioneri thekson se, trajtimi i diferencuar dhe më pak i favorshëm nuk përbën diskriminim nëse Banka provon ekzistencën e një justifikimi objektiv dhe të arsyeshëm. Justifikimi objektiv dhe i arsyeshëm ekziston kur trajtimi i diferencuar: (i) ndjek një qëllim legjitim; dhe (ii) ekziston një marrëdhënie e arsyeshme proporcionaliteti ndërmjet mjeteve të përdorura dhe qëllimit të ndjekur.

- *Qëllimi legjitim i ndjekur nga Banka*

Banka ka parashtuar, në mënyrë të vazhdueshme gjatë procedurës, se kriteri i aplikuar synon administrimin e rrezikut të kredisë, në zbatim të Rregullores së Bankës së Shqipërisë “*Për administrimin e rrezikut të kredisë nga bankat dhe degët e bankave të huaja*”, miratuar me vendim të Këshillit Mbikëqyrës nr. 62, datë 14.09.2011. Karta e kreditit është një produkt kredie (linjë revolving) me afat vlefshmërie 5-vjeçar (60 muaj), i miratuar mbi bazën e një analize individuale kredie, ku kreditimi i rregullt i pagës në llogari përbën kriterin themelor të vlerësimit të aftësisë pagueuse. Banka thekson se rreziku i saj kreditor lidhet me qëndrueshmërinë e burimit të të ardhurave përgjatë gjithë periudhës 5-vjeçare, dhe se, në rastin e klientëve që i afrohen moshës së pensionit, ky burim është objektivisht më i ekspozuar ndaj ndryshimit brenda kësaj periudhe, sesa te klientët në moshë pune, për të cilët ka pritshmëri për një vazhdimësi më të qëndrueshme punësimi.

Banka e Shqipërisë, në cilësinë e autoritetit rregullator e mbikëqyrës të sistemit bankar, ka konfirmuar se kuadri rregullator kërkon prej institucioneve bankare kryerjen e një vlerësimi të plotë të aftësisë pagueuse përpara dhënies së kredisë, të mbështetur mbi “burimet dhe qëndrueshmërinë e të ardhurave”, ndër faktorët e tjerë të rëndësishëm. Administrimi i shëndoshë i rrezikut kreditor, në respektim të këtij kuadri prudencial, përbën një qëllim që lidhet drejtpërdrejt me stabilitetin financiar të institucionit bankar.

Në këto rrethana, Komisioneri çmon se qëllimi i deklaruar nga Banka, që lidhet me administrimin e rrezikut kreditor dhe me vlerësimin e qëndrueshmërisë së burimit të të ardhurave gjatë periudhës së vlefshmërisë së produktit, paraqet në vetvete një qëllim legjitim. Ky qëllim lidhet me natyrën e produktit financiar, me detyrimin e institucionit për të administruar në mënyrë të kujdesshme ekspozimin kreditor dhe me nevojën për të vlerësuar aftësinë e klientit për të përmbushur detyrimet që burojnë nga marrëdhëniet e kredisë. Ky vlerësim është në përputhje edhe me parimet e zhvilluara nga Gjykata Evropiane e të Drejtave të Njeriut në çështjet e trajtimit të diferencuar. Sipas jurisprudencës së saj, një ndryshim në trajtim nuk konsiderohet diskriminues nëse ndjek një qëllim legjitim dhe ekziston një marrëdhënie e arsyeshme proporcionaliteti ndërmjet mjeteve të përdorura dhe qëllimit që synohet të arrihet. Në çështjen *Stec and Others v. the United Kingdom*, Gjykata ka pranuar se kufijtë e lidhur me moshën mund të mbështeten në objektiva të ligjshme të politikave ekonomike dhe sociale dhe se përdorimi i një kufiri moshe, në vetvete, nuk mjafton për të arritur në përfundimin se ekziston diskriminim. Në të njëjtën linjë, në çështjen *Richardson v. the*

United Kingdom, Gjykata ka theksuar se, në fusha që lidhen me politikat ekonomike dhe sociale, autoriteteve mund t'u njihet një hapësirë vlerësimi, për sa kohë që zgjedhja e bërë mbështetet në një qëllim të ligjshëm dhe nuk rezulton e pabazuar në mënyrë të arsyeshme. Ndërsa në *Barrow v. the United Kingdom*, Gjykata ka ritheksuar testin sipas të cilit ndryshimi në trajtim duhet të ndjekë një qëllim legjitim dhe të ketë një marrëdhënie të arsyeshme proporcionaliteti ndërmjet mjetit të përdorur dhe qëllimit të ndjekur. Për rrjedhojë, në rastin konkret, fakti që Banka ka përdorur moshën si një nga kriteret e përcaktuara në procedurën e saj nuk është i mjaftueshëm, në vetvete, për të përfunduar mbi natyrën diskriminuese të këtij kriteri.

Duke pasur parasysh natyrën e produktit, kohëzgjatjen e tij, ekspozimin kreditor të Bankës dhe lidhjen e kriterit të moshës me vlerësimin e qëndrueshmërisë së burimit të të ardhurave, Komisioneri çmon se kriteri i përcaktuar nga Banka për rinovimin automatik të kartës së kreditit pa garanci monetare mbështetet në një qëllim legjitim dhe paraqet një justifikim objektiv dhe të arsyeshëm për ndryshimin e mënyrës së përfitimit të produktit pas arritjes së kufirit të përcaktuar të moshës. Bazuar në sa më sipër, Komisioneri vlerëson se qëllimi i ndjekur nga Banka, administrimi i rrezikut të kredisë nëpërmjet vlerësimit të qëndrueshmërisë së burimit të të ardhurave gjatë gjithë periudhës kontraktuale të produktit, përbën qëllim legjitim, në kuptim të nenit 6 të LMD. Ky qëllim nuk shërben për të përjashtuar apo stigmatizuar klientët për shkak të moshës si të tillë, por lidhet me një element objektiv e të vlefshëm të administrimit financiar, parashikueshmërinë e burimit të të ardhurave, çka Banka e ka detyrim ligjor ta vlerësojë sipas kuadrit rregullator bankar.

Megjithatë, Komisioneri i tërheq vëmendjen Bankës se përdorimi i moshës si kriter në procesin e vlerësimit të rrezikut kreditor duhet të shoqërohet, sa më shumë të jetë e mundur, me një vlerësim tërësor të rrethanave individuale të klientit dhe të aftësisë së tij reale paguese. Moshë nuk duhet të trajtohet si një element përfundimtar dhe i vetëm përcaktues i aftësisë së klientit për të përmbushur detyrimet, veçanërisht në rastet kur ekzistojnë të dhëna të tjera objektive që dëshmojnë për qëndrueshmërinë e burimit të të ardhurave dhe historikun e rregullt të përmbushjes së detyrimeve.

Në këtë drejtim, Banka, në zbatimin e politikave dhe procedurave të administrimit të rrezikut, duhet të ketë në konsideratë, për aq sa lejohej nga kuadri rregullator, edhe elemente të tjera relevante të profilit financiar të klientit, duke mundësuar një vlerësim sa më të plotë dhe individual të aftësisë paguese. Kjo do të garantonte që kriteri i moshës të shërbejë si një element i vlerësimit të rrezikut dhe jo, në mënyrë të vetme dhe përfundimtare, si përcaktues i aksesit të klientit në produktin bankar.

Për rrjedhojë, Komisioneri çmon se, ndërsa qëllimi i ndjekur nga Banka dhe përdorimi i kriterit të moshës në kuadër të administrimit të rrezikut kreditor kanë një bazë objektive dhe të arsyeshme, zbatimi i këtij kriteri duhet të shoqërohet me kujdesin e nevojshëm për të siguruar

që vendimmarrja të mbështetet, sa herë që është e mundur, në një vlerësim sa më të plotë të situatës konkrete të klientit dhe jo vetëm në përmbushjen e një kufiri moshe.

- *Proporcionaliteti ndërmjet mjeteve të përdorura dhe qëllimit legjitim të ndjekur nga Banka*

Bazuar në nenin 12/2 të Kodit të Procedurave Administrative, veprimi administrativ është në përputhje me parimin e proporcionalitetit, vetëm kur ky veprim është:

- I nevojshëm për të arritur qëllimin e përcaktuar me ligj dhe e arrin atë me mjetet dhe masat që çënojnë më pak të drejtat apo interesat e ligjshme të pales;
- I përshtatshëm për të arritur qëllimin e parashikuar nga ligji; dhe
- Në përpjestim të drejtë me nevojën që e ka diktuar atë.

Në vendimin nr. 20, datë 11.07.2006, Gjykata Kushtetuese është shprehur se: *“.....nga të gjitha mjetet e ndryshme që mund të shfrytëzohen për të arritur një qëllim të ligjshëm, autoriteti administrativ duhet të përdorë mjetet ligjore më të përshtatshme, me të cilat, mund të arrihet në shkaktimin e padrejtësisë më të vogël për një individ. Prandaj duhen përdorur vetëm mjetet që shkaktojnë padrejtësinë minimale për individin dhe me masa sa më pak të dëmshme për të. Kjo nënkupton elementin e dytë të parimit. Ky parim kërkon detyrimisht dhe plotësimin e kushtit të tretë, sipas të cilit ndërhyrja në të drejtat e individit nuk duhet të jetë jashtë raportit të qëllimeve të aspiruara. Në këtë mënyrë, përfshirja e tre elementëve të domosdoshëm kërkon, që një masë ose mjet, duhet të jetë i përshtatshëm dhe i nevojshëm për të arritur një qëllim të kërkuar dhe mjeti e qëllimi të qëndrojnë në përpjestim të arsyeshëm.”*

Komisioneri vlerëson se mosha, si kriter fillestar shqyrtimi, paraqet një lidhje racionale me elementin që Banka synon të vlerësojë, vazhdimësinë e burimit të të ardhurave gjatë periudhës 5-vjeçare të kartës së kreditit. Afërsia me moshën e pensionit, edhe pse jo identike me momentin e saktë ligjor të tij, përbën një tregues objektiv të rritjes së probabilitetit të ndryshimit të statusit të punësimit brenda periudhës kontraktuale, dhe për rrjedhojë të një risku më të lartë krahasimisht me klientët larg kësaj moshe.

Komisioneri vlerëson se mospërputhja aritmetike ndërmjet moshës 60 vjeç, të përdorur nga Banka si prag orientues fillestar i verifikimit, dhe moshës ligjore aktuale të pensionit (neni 92 i Ligjit nr. 7703/1993, i ndryshuar) nuk e zhvlerëson vetë kriterin si tregues të përgjithshëm rreziku. Banka ka ofruar mekanizma alternativë (kolateral cash) për të gjithë klientët e prekur nga ky verifikim, në vend të një refuzimi absolut e të pakushtëzuar. Kjo tregon se kriteri funksionon si element brenda një procesi më të gjerë vlerësimi, e jo si kriter i vetëm dhe përjashtues.

Për këto arsye, Komisioneri çmon se mjeti i përdorur nga Banka, identifikimi i klientëve pranë moshës së pensionit si kategori që i nënshtrohet verifikimit shtesë të vazhdimësisë së të

ardhurave, është i përshtatshëm për të kontribuar në qëllimin e ndjekur, pasi lidhet në mënyrë objektive me elementin e riskut që synohet të administrohet.

Vlerësimi i proporcionalitetit kërkon që mjeti i zgjedhur të mos shkojë përtej asaj që është e nevojshme për të realizuar qëllimin legjitim, dhe që pesha e ndërhyrjes ndaj personit të prekur të mos jetë disproporcionale në raport me përfitimin e arritur.

Komisioneri vëren, në këtë kuadër, elementët e mëposhtëm, të cilët e çojnë drejt konkluzionit se mjeti i përdorur nga Banka qëndron brenda kufijve të proporcionalitetit:

Së pari, Banka nuk e ka mohuar kategorikisht ankueses aksesin në produktin e kartës së kreditit. Përkundrazi, i është ofruar mundësia e pajisjes me kartë krediti kundrejt një garancie monetare (kolateral cash), zgjidhje që eliminon riskun konkret të identifikuar nga Banka (mundësinë e ndërprerjes së burimit të kredituar të të ardhurave), duke i mundësuar njëkohësisht ankueses vazhdimësinë e përdorimit të produktit. Gjatë seancës dëgjimore, Banka parashtoi gjithashtu mundësinë e ofrimit të kartës pa kolateral cash nëpërmjet një procedure të brendshme përjashtimore, çka tregon gatishmëri konkrete për zgjidhje individuale, jo qëndrim të ngurtë e të pandryshueshëm.

Së dyti, kriteri i moshës nuk aplikohet në mënyrë absolute, por si pjesë e një procesi më të gjerë vlerësimi mujor, të kryer nga Departamenti “PI Risk”, mbi bazën e të dhënave individuale (pagat e fundit, historiku i pagesave, shuma e kolateralit). Ky proces është i njëjtë për të gjithë klientët e tjerë, pavarësisht moshës, kur ata nuk plotësojnë kriterin e kreditimit të vazhdueshëm të pages, siç ka theksuar vetë Banka në seancën dëgjimore, referuar shembullit të një klienti 30-vjeçar që mund të mos përfitojë rinovim automatik nëse nuk i kredituar paga në 6 muajt e fundit. Kjo tregon një aplikim jo të izoluar, por të integruar në një sistem më të gjerë vlerësimi risku, të vlefshëm për të gjithë klientët.

Së treti, mjeti i zgjedhur nga Banka gëzon mbështetje në kuadrin e saj të brendshëm rregullator dhe pasqyron një praktikë të aplikuar në mënyrë të njëtrajtshme dhe të paracaktuar (jo raste-pas-rasti, në mënyrë arbitrare) ndaj të gjithë klientëve që ndodhen në të njëjtën situatë objektive, çka i jep kriterit karakter të parashikueshëm e transparent për vetë institucionin që e zbaton.

Duke i vlerësuar këto elementë së bashku, Komisioneri arrin në përfundimin se, kushtëzimi por jo mohimi, i aksesit të ankueses në produktin specifik të kartës së kreditit pa kolateral, për shkak të verifikimit të vazhdimësisë së burimit të të ardhurave gjatë periudhës 5-vjeçare, nuk shkon përtej asaj që është e nevojshme për realizimin e qëllimit legjitim të administrimit të rrezikut kreditor, dhe se ekziston një marrëdhënie e arsyeshme proporcionaliteti ndërmjet qëllimit të synuar dhe mjetit të përdorur. Rrjedhimisht, në zbatim të nenit 6 të LMD, trajtimi i diferencuar i konstatuar nuk përbën diskriminim për shkak të moshës, në kuptim të Ligjit nr. 10 221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar.

Komisioneri vlerëson, megjithatë, se elementët e identifikuar gjatë shqyrtimit të çështjes, mungesa e komunikimit me shkrim, të arsyetuar, të refuzimit fillestar ndaj ankueses, siç

kërkohet nga pika 6, e nenit 6, të Rregullores së Bankës së Shqipërisë nr. 48/2015 “Për kredinë konsumatore dhe kredinë hipotekare”, e ndryshuar, përbën një praktikë që duhet korrigjuar nga Banka, si element që kontribuon në transparencën dhe besimin e klientëve ndaj institucionit bankar.

Komisioneri vlerëson gjithashtu se, edhe pse kriteri i moshës i aplikuar nga Banka u konstatua i justifikuar objektivisht, vetë pragu i përzgjedhur nga Banka, 60 vjeç, nuk korrespondon me moshën ligjore aktuale të daljes në pension, sipas nenit 92 të Ligjit nr. 7703, datë 11.05.1993 “Për Sigurimet Shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar. Kjo moshë rritet në mënyrë graduale çdo vit dhe, për periudhën aktuale, është rreth 62 vjeç e disa muaj për gratë (në rritje graduale drejt 63 vjeç deri në vitin 2032) dhe 65 vjeç për burrat. Mospërputhja e këtij lloji krijon rrezik të vazhdueshëm që kriteri të aplikohet në mënyrë të pasaktë ndaj klientëve, duke i vendosur ata në kushtëzim shtesë përpara kohës në të cilën, sipas ligjit, mund të presupozohej realisht ndryshimi i burimit të tyre të të ardhurave, dhe rrjedhimisht duhet të korrigjohet për të siguruar që kriteri i aplikuar të mbetet, edhe në vijim, i mbështetur mbi një bazë faktike të saktë e të përditësuar.

PËR KËTO ARSYE :

Bazuar në nenet 32 dhe 33, të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 “Për mbrojtjen nga diskriminimi”, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi,

V E N D O S I :

1. Konstatimin e mosdiskriminimit të ankueses E.B nga ana e Raiffeisen Bank sh.a, për shkak të moshës, në ofrimin e shërbimeve bankare.
2. Rekomandohet Raiffeisen Bank sh.a që të marrë masat e mëposhtme:
 - a. Të sigurojë, në vijim, komunikim me shkrim dhe të arsyetuar individualisht ndaj çdo klienti, në rast mosmiratimi apo mosrinovimi të një produkti kredie, në përputhje me detyrimin e parashikuar nga neni 6, pika 6, i Rregullores së Bankës së Shqipërisë nr. 48/2015 “Për kredinë konsumatore dhe kredinë hipotekare”, e ndryshuar.
 - b. Të rishikojë periodikisht kriterin e moshës të parashikuar në Procedurën Operacionale “Kartë Krediti Contactless për klientët individë” dhe në dokumentet mbështetëse të saj “Kushtet e Rinovimit të Kartave të Kreditit”, në mënyrë që pragu i moshës i aplikuar për verifikimin e vazhdimësisë së burimit të të ardhurave të përputhet, ose të mbetet i lidhur në mënyrë koherente e të përditësuar, me moshën ligjore aktuale të daljes në pension, sipas nenit 92 të Ligjit nr. 7703/1993 “Për Sigurimet Shoqërore në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, moshë kjo që ndryshon në mënyrë graduale çdo vit.
 - c. Në kuadër të rishikimit të mësipërm, të vlerësojë përfshirjen, brenda procesit të verifikimit mujor të kryer nga Departamenti “PI Risk”, të një hapi shtesë individual vlerësues për klientët pranë moshës së pensionit, që t’u mundësojë atyre të paraqesin,

përpara marrjes së vendimit final, informacione shtesë të burimit të tyre të të ardhurave, në funksion të forcimit të karakterit individual të vlerësimit të riskut.

3. Kundër këtij vendimi lejohet ankim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 45 ditëve nga marrja dijeni.

KOMISIONER

Genta TAFA (BUNGO)

Shkaku: Mosha
Fusha: Të mira dhe shërbime
Lloji i vendimit: Mosdiskriminim+Rekomandim