



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI
KOMISIONERI**

Nr. 1171/5 Prot.

Tiranë, më 17.08.2026

V E N D I M

Nr. 221, Datë 17 / 08 / 2026

Bazuar në nenin 32 dhe nenin 33 të ligjit 10221/2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi mori në shqyrtim ankesën nr.154 Regj., datë 22.06.2026, paraqitur nga Fondacioni “Së Bashku” kundër Intesa Sanpaolo Bank Albania sh.a, me pretendimin për diskriminim të personave të verbër, për shkak të aftësisë së kufizuar.

Në përfundim të shqyrtimit të ankesës, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi,

K O N S T A T O I:

I. Parashtrimi i fakteve sipas subjektit ankues.

Në ankesën e paraqitur pranë Komisionerit pala ankuese ndër të tjera shpjegon se: *Personat e verbër të lidhur me organizatën tonë kanë raportuar se aplikacioni mobil i Intesa Sanpaolo Bank nuk është i aksesueshëm për ta, pasi softueri që përdorin (lexuesit e ekranit / programet text-to-speech) nuk mund ta lexojë aplikacionin siç mund ta bënin më parë. Si pasojë, personat e verbër nuk mund të kontrollojnë në mënyrë të pavarur dhe private gjendjen e llogarisë së tyre bankare, përfshirë shumën e parave që kanë në bankë dhe shërbime të tjera të ofruara përmes aplikacionit.*

Përfundimisht, pala ankuese kërkon nga Komisioneri:

1. Konstatimin e diskriminimit të personave të verbër që përfitojnë shërbime nga Intesa Sanpaolo Bank Albania sh.a.
2. Përmirësimin e situatës në mënyrë që aplikacioni i Intesa Sanpaolo Bank Albania sh.a., të jetë i aksesueshëm për personat e verbër.

II. Nga shqyrtimi paraprak i ankesës, u konstatua se:

Në nenin 1 të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar, përcaktohet 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 bazë të nenit 7, të ligjit nr. 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar, mbrojtja nga diskriminimi garantohet ndaj çdo veprimi ose mosveprim të autoriteteve publike ose të 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.

Bazuar në nenin 32/1/a të ligjit 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar, Komisioneri ka kompetencë për të shqyrtuar shkeljet që i bëhen zbatimit dhe respektimit të parimit të barazisë në lidhje me këto shkaqe.

Gjatë shqyrtimit të kësaj ankese, Komisioneri ka marrë në shqyrtim vetëm ato çështje, që bëjnë pjesë në kompetencat e tij, të parashikuara nga ligji 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, i ndryshuar.

Në zbatim të parashikimeve ligjore, të përcaktuara në nenet 32/2 dhe 33 të ligjit 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, ka shqyrtuar çështjen duke ndërmarrë hapat si më poshtë:

- Me shkresën nr.1171/1 prot., datë 24.06.2026 Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi ka njoftuar dhe kërkuar informacion nga Banka Intesa Sanpaolo Albania sh.a., lidhur me ankesën nr. 154 Regj., datë 22.06.2026, të paraqitur nga Fondacioni “Së Bashku”, i cili pretendon diskriminim të personave të verbër për shkak të aftësisë së kufizuar, duke kërkuar parashtrime me shkrim dhe dokumentacion të detajuar lidhur me aksesueshmërinë e aplikacionit mobil të bankës për personat e verbër dhe përdoruesit e teknologjive ndihmëse, si dhe masat e ndërmarra ose të planifikuara për garantimin e përdorimit të pavarur dhe privat të aplikacionit.
- Me shkresën nr. 1171/2 prot., datë 20.07.2026, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi i ka rikërkuar Bankës Intesa Sanpaolo Albania sh.a. informacionin e kërkuar me shkresën nr. 1171/1 prot., datë 24.06.2026, lidhur me ankesën nr. 154 Regj., datë

22.06.2026, të Fondacionit “Së Bashku”, duke evidentuar mosdërgimin e përgjigjes brenda afatit dhe duke kërkuar depozitimin e informacionit të kërkuar brenda 5 ditëve.

- Me shkresën nr.26/201-80 prot., datë 24.07.2026 të Bankës Intesa Sanpaolo Albania sh.a., administruar pranë Komisionerit me nr. 1171/3 prot., datë 24.06.2026, është përcjellë informacioni dhe dokumentacioni i kërkuar lidhur me ankesën nr. 154 Regj., datë 22.06.2026, të Fondacionit “Së Bashku”, si dhe informacioni mbi masat dhe veprimet e ndërmarra nga banka lidhur me aksesueshmërinë e aplikacionit mobil për personat e verbër, ku ndër të tjera informon se:

Intesa Sanpaolo Bank Albania sh.a. konfirmon se është në dijeni të pretendimeve të ngritura në ankesën objekt shqyrtimi dhe i kushton rëndësi të veçantë respektimit të parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit, si dhe ofrimit të shërbimeve bankare në mënyrë sa më gjithëpërfshirëse për të gjithë klientët.

Së pari, ju informojmë se aplikacioni i bankës në celular (Mobile Banking) dhe platforma e shërbimit bankar në internet (Internet Banking) të Intesa Sanpaolo Bank Albania sh.a. nuk kanë pasur asnjëherë të integruar funksionalitete të dedikuara për leximin e ekranit (screen reader) ose leximit të tekstit me zë (text-to-speech) për personat e verbër. Aktualisht, në platformën e shërbimit bankar vetëm në internet (Internet Banking) është i disponueshëm funksionaliteti “Modaliteti i aksesueshmërisë” (Accessibility Mode), i cili u mundëson përdoruesve të përshtasin madhësinë e tekstit sipas nevojave të tyre, si dhe të aktivizojnë opsionin “Kontrast i lartë” (High Contrast), duke lehtësuar lexueshmërinë e përmbajtjes. Komponentët e aksesueshmërisë janë implementuar në përputhje me standardet përkatëse dhe janë funksionale si në faqen responsive të shërbimit bankar në internet (Internet Banking), ashtu edhe në faqen zyrtare të internetit të Bankës, ku përdoruesit kanë mundësi të zgjedhin shfletuesin normal me tekst, tekst të zmadhuar ose tekst me kontrast të lartë.

Megjithatë, menjëherë pas marrjes në dijeni për çështjen, Banka ka nisur një proces të brendshëm vlerësimi dhe zhvillimi të funksionalitetit të aplikacionit të bankës në celular (Mobile Banking), me fokus në aspektet e aksesueshmërisë për përdoruesit e teknologjive ndihmëse, përfshirë lexuesit e ekranit (screen readers). Në kuadër të këtij procesi: është krijuar dhe hapur një kërkesë për zhvillim (Change Request) pranë strukturave përgjegjëse teknike dhe të platformës së aplikacionit të bankës në celular (Mobile Banking); është kryer një vlerësim paraprak i problematikave të raportuara dhe janë identifikuar elementët që kërkojnë analizë dhe zhvillim të mëtejshëm; aktualisht Banka është në pritje të konfirmimeve teknike dhe planit të implementimit nga ekipi i platformës zhvilluese (e Divizionit Bankar Ndërkombëtar të Intesa Sanpaolo / IBD), me qëllim përcaktimin e zgjidhjes përfundimtare dhe afateve të realizimit.

Sa i përket zhvillimeve teknologjike që synojnë garantimin e një niveli më të lartë aksesueshmërie për këtë kategori klientësh në kanalet alternative dixhitale, sqarojmë se Banka ka marrë dhe do të vijojë të ndërmarrë iniciativë për përmirësimin e mëtejshëm të platformave dhe aplikacioneve të saj. Megjithatë, implementimi i këtyre zhvillimeve kërkon investime të konsiderueshme financiare, si dhe varet nga faktorë të jashtëm, përfshirë planifikimin dhe kapacitetet zhvilluese të ofruesve të shërbimeve teknologjike me të cilët Banka bashkëpunon dhe të strukturave përgjegjëse të Grupit.

Duke qenë se procesi përfshin analiza, zhvillim, testim dhe validim teknik, në këtë fazë nuk është ende e mundur të përcaktohet një afat përfundimtar për implementimin e ndryshimeve të kërkuara. Megjithatë, Banka mbetet e angazhuar për ta ndjekur këtë proces me prioritet dhe për të ndërmarrë të gjitha masat e nevojshme për përmirësimin progresiv të aksesueshmërisë së aplikacionit, në përputhje me standardet teknike dhe praktikat më të mira. Pas përfundimit të analizës dhe përcaktimit të planit të implementimit, Banka do të informojë Komisionerin mbi masat konkrete të ndërmarra dhe ecurinë e procesit.

Intesa Sanpaolo Bank Albania sh.a. mbetet në dispozicion të Komisionerit për çdo informacion shtesë apo dokumentacion që mund të konsiderohet i nevojshëm në kuadër të këtij procedimi administrativ.

- Me shkresën nr. 1171/4 prot., datë 07.08.2026, Komisioneri i ka përcjellë palës ankuese kopje të parashtrimeve dhe dokumentacionit të depozituar nga Banka Intesa Sanpaolo Albania sh.a., duke i njohur të drejtën për të paraqitur qëndrimin dhe kundërshtimet e saj. Brenda afatit të lënë në dispozicion, pala ankuese nuk ka paraqitur asnjë qëndrim apo kundërshtim.
- Me e-mailin e datës 12.08.2026, institucioni i Komisionerit i ka rikujtuar palës ankuese të drejtën për të paraqitur qëndrimin dhe kundërshtimet lidhur me shkresën nr. 26/201-80 prot., datë 24.07.2026, të Intesa Sanpaolo Bank Albania.

Në vijim, me e-mailin e datës 12.08.2026, pala ankuese, në përgjigje të rikujtesës së Komisionerit lidhur me paraqitjen e qëndrimit dhe kundërshtimeve ndaj dokumentacionit të depozituar nga Intesa Sanpaolo Bank Albania, ka deklaruar se: *“Qëllimi i ankesës sonë është arritur. Banka ka marrë masat e nevojshme. Dhe nga komuniteti i personave të verbër, na është thënë se aplikacioni është në rregull tani.”* Në përfundim, pala ankuese shprehet se e konsideron problematikën e zgjidhur dhe tërhiqet nga ankesa, duke mos paraqitur kundërshtime të mëtejshme ndaj masave të ndërmarra nga banka.

Në këto kushte, Komisioneri vlerëson se, qëllimi për të cilin ishte filluar hetimi administrativ është përmbushur në thelb, dhe në referencë të nenit 33, pika 9, të ligjit 10221/2010 *“Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”*, të ndryshuar, ku parashikohet se: *“Kur e sheh të përshtatshme, Komisioneri kërkon të arrijë marrëveshje pajtimi mes ankuesit dhe personit kundër së cilit është paraqitur ankesa”*, KMD vlerëson se është arritur efektiviteti dhe qëllimi për të cilin ishte iniciuar ankesa.

Në nenin 90/3 të ligjit nr. 44/2015 *“Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”* parashikohet përfundimi i procedurës administrative: *“Procedura administrative, e nisur me kërkesë apo kryesisht, deklarohet e përfunduar pa një vendim përfundimtar për çështjen, në rastet e parashikuara në nenet 93-96 të këtij Kodi. Deklarata e përfundimit të procedurës administrative, pa një vendim përfundimtar për çështjen, përbën akt administrativ”*.

Njëkohësisht, në referencë të nenit 94/1, të ligjit nr. 44/2015 *“Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”*, i cili parashikon se: *“Si rregull, në procedurën administrative të nisur me kërkesë, organi publik deklaron përfundimin e saj pa një vendim përfundimtar për çështjen,*

nëse pala që ka paraqitur kërkesën e tërheq atë”, Komisioneri deklaron përfundimin e saj pa një vendim përfundimtar.

PËR KËTO ARSYE:

Mbështetur në nenin 90/3 dhe 94/1, të ligjit nr. 44/2015 “*Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë*”, nenin 1, nenin 7, pika 1, nenin 20 pika 1/c dhe nenin 21, pika 1, nenin 32, pika 1, shkronja a) e nenin 33, pika 9, të ligjit nr. 10221, datë 04.02.2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi,

V E N D O S I:

1. Të deklarojë të përfunduar procedurën administrative për shqyrtimin e ankesës nr.154 Regj., datë 22.06.2026, paraqitur nga Fondacioni “Së Bashku” kundër Intesa Sanpaolo Bank Albania sh.a., me pretendimin për diskriminim të personave të verbër, për shkak të aftësisë së kufizuar, pa një vendim përfundimtar për çështjen, pasi është arritur efektiviteti dhe qëllimi, për të cilin kishte filluar procedura hetimore.
2. Kundër këtij vendimi lejohet ankim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 45 ditëve nga marrja dijeni.

KOMISIONER

Genta TAFA (BUNGO)