



Republika e Kosovës • Republika Kosovo • Republic of Kosovo
Institucioni i Avokatit të Popullit • Institucija Ombudsmena • Ombudsperson Institution

IZVEŠTAJ SA PREPORUKAMA OMBUDSMANA REPUBLIKE KOSOVE

Ex-officio

Br. 450/2018

*u vezi sa nejednakim tretiranjem penzionera, od strane komercijalnih banaka na Kosovu, u
pružanju bankarskih usluga kredita*

upućen:

- **G. Fehmi Mehmeti guverner Centralne banke Kosova**
- **Gđa Vlora Osmani – Predsednica Zakonodavnog komiteta, Udruženje banaka Kosova**

Priština, dana 12. jun 2019. godine

I CILJ IZVEŠTAJA

Cilj ovog Izveštaja je da skrene pažnju Centralne banke Kosova (u daljem tekstu CBK) na nejednako tretiranje penzionera klijenata, od strane komercijalnih banaka na Kosovu, u pružanju banksrskih usluga kredita.

II PRAVNI OSNOV I NADLEŽNOSTI OMBUDSMANA

1. Ustav Republike Kosovo, u članu 135 stav 3, navodi: “ *Ombudsman ima pravo da vrši preporuke i predlaže mere, onda kada primeti kršenje prava i sloboda ljudi od strane organa javne administracije i ostalih državnih organa* ”.

2. Na osnovu Zakona o Ombudsmanu br. 05/L-019, Ombudsman, između ostalog, ima sledeće nadležnosti i odgovornosti:

- „... da obavi istragu bilo da bi odgovorio na podnetu žalbu ili samoinicijativno (*ex officio*), ako iz nalaza, dokaza i podnetih činjenica u podnesku ili iz stečenih saznanja na drugi način, ima osnova da proizilazi da su od strane vlasti kršena ljudska prava i slobode, utvrđene Ustavom, zakonima i drugim aktima, kao i međunarodnim instrumentima o ljudskim pravima.“ (član 16, stav4);

- „da objavljuje izveštaje i daje preporuke o politikama i praksama za borbu protiv diskriminacije, i za promovisanje jednakosti. (član 16, stav15);

- „da skrene pažnju na slučajeve kada institucije krše ljudska prava i da podnese preporuke da se prekine sa takvim slučajevima, a kada je to neophodno da izrazi svoje mišljenje o stavovima i reagovanju odgovarajućih autoriteta u vezi takvih slučajeva.“(član 18, stav 1 tačka 2);

- „da preporučuje Vladu, Skupštinu i druge nadležne institucije Republike Kosovo o pitanjima koje se odnose na unapređivanje i zaštitu ljudskih prava i sloboda, ravnopravnosti i nediskriminacije.“ (član 18, stav 1, tačka 5);

- „da objavi obaveštenja, mišljenja, preporuke, predloge i svoje izveštaje.“ (član 18,stav 1, tačka 6);

- “može dati svoj savet i preporuke autoritetima Republike Kosovo o programima i njihovim politikama radi obezbeđivanja zaštite i unapređivanja ljudskih prava i sloboda u Republici Kosovo. ” (član 18, stav 3).

3. Na osnovu Zakona o zaštiti od diskriminacije, br. 05/L-021, pored ostalih nadležnosti:

- “Ombudsman se bavi pitanjima koja se odnose na diskriminaciju prema odgovarajućem Zakonu o ombudsmanu.“(član 9, stav 1)

- „Ombudsman je ovlašćen da istražuje ili deluje povodom bilo koje žalbe ili samoinicijativno (*ex-officio*)) kada postoji osnova za sumnju da postoji diskriminacija od strane subjekata javnog sektora.“(član 9 stav 2,tačka 3).

III ČINJENIČNO STANJE

Činjenice, dokazi i informacije kojima raspolaže Ombudsman mogu se predstaviti kao u nastavku:

1. Ombudsman je u okviru svojih odgovornosti i nadležnosti, a u cilju ispunjenja svoje misije i mandata, shodno članu 16.stav 4, Zakonu o Ombudsmanu, Ombudsman pokrenuo ex-officio istragu br, 450/2018, u vezi sa pružanjem kreditnih usluga komercijalnih banaka na Kosovu za zainteresovane građane koji su korisnici penzija u dobi preko 65 godina.
2. Na osnovu informacija koje je Ombudsman primio od građana Kosova, korisnika starosnih penzija, komercijalne banke u Republici Kosovo uskraćuju pravo osobama starijim od 65 godina, da koriste bankarske usluge podizanja kredita, uz obrazloženje da su korisnici penzija i da im se iz tog razloga ne može odobriti kredit.
3. U cilju utvrđivanja pravno relevantnih činjenica i okolnosti u vezi sa navedenim pitanjem, predstavnici Ombudsmana, su održali direktne sastanke sa ovlašćenim licima filijala nekoliko banaka¹ na Kosovu, koje pružaju usluge kredita privatnim licima. Sa njima se razgovaralo o postojećoj situaciji u kojoj se nalaze penzioneri starosti preko 65 godina, kao lica zainteresovana za kreditne usluge banaka i zahtevana su izjašnjenja u vezi sa navedenim postupanjem u smislu odredaba Zakona za zaštitu od diskriminacije, koji, između ostalog, određuje starosnu dob i socijalno stanje, kao pravno zaštićene osnove od diskriminacije.
4. Iz izjašnjenja predstavnika posećenih banaka, može se zaključiti da nijedna od posećenih banaka ne odobrava kredite penzionerima preko 65.g starosti, ali odobravaju kredite licima preko 65 godina starosti koja imaju registrovane svoje biznise iz kojih se banka može obezbediti. Navedeno je da se Banke rukovode interesom kapitala i bankarskog poslovanja, u vezi sa kojim imaju pravo da slobodno odlučuju o izboru klijenata. Takođe pravo i zakonsku obaveza banke je da identifikuje, meri i procenjuje rizike i odluči pod kojim uslovima će odobravati kredite i sklapati ugovorne odnose.
5. Tokom istrage navedenog pitanja, Ombudsman je preko svojih predstavnika, putem elektronske pošte zahtevao i informacije i izjašnjenje od Centralne banke Kosova² kao i od Udruženja kosovskih banaka,³ u vezi sa pravnim osnovom koji su

¹ IŠ BANKA- Turska banka, filijala u Prištini (22-08-2018), je banka specijalizovana za biznise koja je orjentisana za pružanje usluga korporacijama. Orjentisani su na klijentelu za biznise i specijalizovani su za usluge korporacija. Kredite za privatna lica ne odbijaju, nemaju ograničenja u vezi sa starosnom dobi klijenata, Njihove interesne kamate su visoke i nemaju zahteve za kreditima od privatnih lica; NLB Banka (13.09.2018); Raiffeisen Banka, 21.09.2018; BKT (11.03.2019).telefonski kontakt.

² E-pošta predstavnice Ombudsmana, upućen CBK dana 22.02.2019.g.

³ E-pošta predstavnice Ombudsmana , upućen Udruženju banaka Kosova dana 27.03.2019.g

komercijalne banke na Kosovu primenile za uskraćivanje prava na kredit, penzionerima preko 65 godina, imajući u vidu relevantne odredbe Zakon o zaštiti od diskriminacije.

6. Odgovor Centralne Banke Kosova⁴ upućuje da: „Banke daju kredite na osnovu kreditne politike koju su odobrili upravni odbori komercijalnih banaka. Među ključnim elementima koji se razmatraju su mesečni prihodi koje potencijalni kupci imaju.“ i da se za više informacija, kontaktira Udruženje kosovskih banaka.
7. Udruženje kosovskih banaka⁵ odgovorilo je na zahtev Ombudsmana: „da su organizacija sa dobrovoljnim članstvom bankarskih institucija i da kao takva ne utiče na njihove kreditne politike. Bankarske institucije, preko svojih pravnih odeljenja, kao i odeljenja za rizik razvijaju kreditne politike i procedure u skladu sa svojom poslovnom strategijom i u skladu sa važećim zakonima i propisima, uvek pod nadzorom CBK.“
8. Ombudsman je takođe, u cilju istrage navedenog pitanja izvršio uvid u zvanične web stranice pojedinih banaka⁶ u vezi sa pružanjem kreditnih usluga zainteresovanim građanima.
9. Na osnovu uvida, u ponude kredita za stanovništvo na Kosovu, Ombudsman primećuje da su banke kreirale i nude više vrsta kredita za građane.⁷ U ponudi su krediti za posebne kategorije građana kao i za posebne namene. Svaka od banaka, postavlja uslove pod kojima se krediti odobravaju. Ovde se pre svega misli na iznose, rokove otplate, visinu i tip kamatne stope, garancije, vrste obezbeđenja, prateće troškove i minimalne uslove za odobravanje kredita. Između ostalih, banke za podizanje kredita za građane, za bilo koju vrstu kredita, kao jedan od uslova postavljaju i ugovor o radu, kao i određeni iznos redovnih mesečnih primanja.
10. Imajući u vidu obaveznost ugovora o radu, Ombudsman konstatuje činjenicu da se, prema odredbama Zakon o radu,⁸ ovim uslovom, direktno obuhvataju lica starosne dobi od 18 do 65 godina. Jedino je BKT⁹, za prihvatljivu kategoriju klijenata, kao jedan od uslova za podizanje kredita, eksplicitno postavila starosnu granicu od 21 do 65 godina staosti.

⁴ E-pošta, Odgovor Centralne Banke Kosova od 26.2.2019

⁵ E-pošta, Odgovor Udruženja kosovskih banaka od 6.3.2019.

⁶ Nacionalna trgovinska banka -BKT, <http://bkt-ks.com>; NLB, <http://www.nlb-kos.com>; Raiffeisen banka, <http://www.raiffeisen-kosovo.com>; ProCredit banka, <http://www.procreditbank-kos.com>; TEB, <http://www.teb-kos.com>; BPB, <https://www.bpbbank.com/Ekonomiska> banka, <http://www.bekonomike.com>, dana 04.03.2019.

⁷ Videti na web stranicama banaka navedenim u footnote 6, Potrošački krediti, krediti sa novčanim pokrićem, ekspres krediti, studentski krediti, zeleni krediti, auto krediti i dr.

⁸ Videti, Zakon o radu, br. 03/L-212, član7, stav 1 i član 67, stav 1, tačka.

⁹ Podatak dostupan na web strani Nacionalne trgovinske banke, <http://bkt-ks.com/kredite-konsumatore.aspx>, dana 04.03.2019.

IV RELEVANTNI ZAKONSKI INSTRUMENTI U REPUBLICI KOSOVO

11. Ustav Republike Kosovo (u nastavku Ustav)

Član 21 [Opšta Načela]

- 1. Ljudska prava i osnovne slobode su neodvojiva, neotuđiva i neosporiva i čine osnov pravnog reda Republike Kosovo.*
- 2. Republika Kosovo štiti i garantuje ljudska prava i osnovne slobode, predviđene ovim Ustavom.*
- 3. Svi su dužni da poštuju prava i osnovne slobode ostalih. [...]*

Član 24 [Jednakost pred Zakonom]

- 1. Pred zakonom su svi jednaki. Svako ima pravo na jednaku zakonsku zaštitu, bez diskriminacije.*
- 2. Niko se ne sme diskriminisati na osnovu rase, boje, pola, jezika, veroispovesti, političkog ili nekog drugog uverenja, nacionalnog ili društvenog porekla, veze sa nekom zajednicom, imovine, ekonomskog ili socijalnog stanja, seksualnog opredeljenja, rođenja, ograničene sposobnosti ili nekog drugog ličnog statusa. [...]*

Član 53 [Tumačenje Odredbi Ljudskih Prava]

Osnovna prava i slobode zagantovana ovim Ustavom se tumače u saglasnosti sa sudskom odlukom Evropskog suda za ljudska prava.

12. Evropska Konvencija o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda , (4.novembar 1950), (u daljem tekstu “Konvencija”) je pravni dokument koji se direktno primenjuje u skladu sa Ustavom Republike Kosovo (čl.22), i ima premoć u slučaju sukoba, nad odredbama zakona i drugim aktima javnih institucija,shodno tome,

Član 14. Konvencije

Uživanje prava i sloboda predviđenih u ovoj Konvenciji obezbeđuje se bez diskriminacije po bilo kom osnovu, [...]

Član 1 Protokola 12 uz Konvenciju ističe:

Opšta zabrana diskriminacije

- 1. Svako pravo koje zakon predviđa ostvarivaće se bez diskriminacije po bilo kom osnovu kao npr. polu, rasi, boji kože, jeziku, veroispovesti, političkom i drugom uverenju, nacionalnom ili društvenom poreklu, povezanosti s nacionalnom manjinom, imovini, rođenju ili drugom statusu.*
- 2. Javne vlasti neće ni prema kome vršiti diskriminaciju po osnovima kao što su oni pomenuti u stavu 1*

13. Zakon br. 05/L-021 o zaštiti od diskriminacije

Član 1.

- 1. Cilj ovog zakona je uspostavljanje jednog opšteg okvira za sprečavanje i borbu protiv diskriminacije po osnovu nacionalnosti ili veze sa nekom zajednicom društvenog ili*

nacionalnog porekla , rase, etničke pripadnosti, boje kože, rođenja, porekla, pola, rodne pripadnosti, rodnog identiteta, seksualnog opredeljenja, jezika, državljanstva, religije i verskih ubedenja, političke pripadnosti, političkog ili drugog mišljenja, **socijalnog ili ličnog stanja, starosnog doba, porodičnog ili bračnog statusa, trudnoće, porodiljstva, imovinskog stanja, zdravstvenog stanja, ograničene sposobnosti, genetskog nasledstva ili na drugoj osnovi, u cilju sprovođenja principa jednakog tretmana.**

Član 2.

1. Ovaj zakon se sprovodi za sve aktivnosti ili neaktivnosti, svih lokalnih i državnih institucija, fizičkih i pravnih lica, javnog i privatnog sektora, koji su kršili, krše ili mogu kršiti prava bilo kog lica ili fizičkih ili pravnih lica, u svim oblastima života, a posebno kada se bave: [...]

1.10. pristupom i snabdevanjem materijalnim dobrima i uslugama koje su dostupne javnosti; [...]

Član 3.

1. Princip jednakog tretmana znači da neće biti nikakve neposredne ili posredne diskriminacije, u pogledu bilo kojeg navedenog osnova koji je određen u članu jedan (1) ovog zakona.

2. Diskriminacija znači svako razlikovanje, isključivanje, ograničavanje ili davanje prednosti, na bilo kom osnovu navedenom u članu jedan (1) ovog zakona, koji ima za cilj ili efekat da obezvređi ili ugrozi priznavanje, uživanje ili obavljanje , osnovnih ljudskih prava i sloboda koja su priznata Ustavom Republike Kosova i važećim zakonodavstvom u Republici Kosovu.

Član 4.

1. Vrste nejednakog tretmana su sledeće:

1.1. Neposredna diskriminacija - kada se neko lice tretira na manje povoljan način, nego što se tretira ili je bilo tretirano ili će biti tretirano neko drugo lice u uporedivoj situaciji po jednom ili više osnova propisanih u članu (1) ovog zakona ; [...]

Član 8.

Sve institucije treba da deluju u skladu sa principima ovog zakona tokom obavljanja svojih obaveza i tokom izrade politika i zakonodavstva.

Član 20.

[...] paragraf 2. Teret dokazivanja pada na tuženu stranu, koja treba da dokaže da nije postojalo kršenje načela jednakog postupanja.

V. ANALIZA

14. Imajući u vidu pitanje razmatranja, odnosno nejednako tretiranje penzionera kao klijenata, od strane komercijalnih banaka na Kosovu, u pružanju bankarskih usluga

- kredita, Ombudsman će analizirati samo ovo pitanje sa aspekta poštovanja ljudskih prava i sloboda kao i zakonodavstva za zaštitu od diskriminacije
15. Ombudsman podvlači da zakonodavstvo za zaštitu od diskriminacije, propisuje načelo jednakosti bez ikakve posredne ili neposredne diskriminacije, tako što je regulisano da su svi jednaki i uživaju jednak položaj i jednaku pravnu zaštitu, bez obzira na lična svojstva, te da je svako dužan da poštuje načelo jednakosti, odnosno zabranu diskriminacije.
 16. Ombudsman navodi da prema odlukama Evropskog suda za ljudska prava, „pravo da ne budu diskriminisani se krši kada države tretiraju ljude nejednako [...] bez pružanja objektivnog i razumnog opravdanja. Da bi takvo opravdanje bilo “objektivno i razumno“ mora da prođe dva koraka: Prvo, mora postojati „legitimni cilj“ za nejednakost u pitanju i, drugo, treba da postoji i „razuman odnos proporcionalnosti između upotrebljenih sredstava i cilja kome se teži“.
 17. Ustav, izričito određuje da je obaveza svih organa da poštuju prava i slobode drugih, ovo načelo je imperativno i mora se poštovati od svih, uključujući i finansijske institucije.
 18. Sledom navedenog, svi akti banaka moraju da budu usklađeni sa Ustavom i pozitivno-pravnim propisima, kako onima iz oblasti poslovanja banaka, tako i sa drugim propisima Republike Kosovo, uključujući i propise koji zabranjuju diskriminaciju.
 19. Na Kosovu licencu za rad ima 11 komercijalnih banaka, koje pružaju standardni paket bankarskih usluga, uključujući zajmove, garancije, tekuće račune, štedne račune, oročene depozite, domaće i strane transfere, kao i usluge za očuvanje stvari od vrednosti. Ove banke svoju delatnost obavljaju u skladu sa uslovima propisanim Zakonom o bankama, mikrofinansijskim institucijama i nebankarskim finansijskim institucijama, br. 04/L-093 i podzakonskim aktima Centralne banke Kosova.
 20. Na osnovu napred iznetog činjeničnog stanja, u pružanju bankarskih usluga kredita građanima Kosova, Ombudsman u jednoj situaciji, primećuje da su banke kreirale i nude više vrsta kredita za potrebe građana, među kojima su krediti za posebne kategorije građana kao i za posebne namene, međutim u ponudi banaka nema posebno kreiranih kredita za penzionere, a od postojećih kredita, pod postojećim uslovima banaka, ni jedan od kredita koji se nude građanima, nije dostupan za penzionere preko 65 godina starosti, zbog njihove starosne dobi, dok se to pravo u uporedivoj situaciji ne osporava ostalim kategorijama penzionera ispod 65 godina, licima iznad 65 godina ali koji maju registrovane biznise, kao ni zaposlenim licima.
 21. U konkretnom slučaju, očigledno je da od starosnog doba klijenta, zavisi ispunjenost uslova za dobijanje kredita, tako da određeni broj korisnika penzija ne može da koristi

ovu uslugu samo zbog razloga što su korisnici penzija i maju više od 65 godina i nemaju registrovan bilo kakav biznis svog arsyen. Time se oni lišavaju mogućnosti da banka proceni njihovu kreditnu sposobnost, na osnovu uporedivih i objektivnih kriterijuma i da im odobri traženi kredit, ukoliko su kreditno sposobni

22. Primenom ovakve prakse, banke neposredno diskriminišu građane na osnovu direktnog kriterijuma - starosne dobi kao ličnog svojstva, jer zbog uskraćivanja prava da koriste bankarsku uslugu kredita, u uporedivoj situaciji stavlja jednu grupu građana, u nepovoljniji položaj u odnosu na druga lica koja nemaju to lično svojstvo.
23. U drugoj situaciji, u praksi banaka, pravo na korišćenje usluga kredita nemaju zainteresovani korisnici penzija preko 65 godina starosti, ali se ovo pravo priznaje licima iste starosne dobi, ali koja imaju privatni biznis Ombudsman skreće pažnju da primenom ovakve prakse, banke neposredno diskriminišu građane, tako što bez objektivnog i razumnog opravdanja, različito tretiraju klijente iste starosne dobi, na osnovu njihovog socijalnog stanja, od kojeg direktno zavisi ispunjenost uslova za dobijanje odgovarajućeg kredita.
24. Ombudsman napominje da Zakon za zaštitu od diskriminacije izričito zabranjuje i starosnu dob, i socijalno stanje, kao osnov za bilo kakvo pravljenje razlike ili nejednako postupanje, i ne može se prihvatiti da postoji bilo kakvo objektivno i razumno opravdanje za uvođenje kriterijuma godina starosti ili socijalnog stanja, na osnovu koga banke prave razliku među klijentima – potencijalnim korisnicima usluge kredita.

VI. MIŠLJENJE OMBUDSMANA

25. U vezi sa pitanjem Ombudsman ne poriče:
 - da je kredit bankarska usluga obligaciono-pravnog karaktera iz oblasti ugovora o kreditu, što znači da ugovaranje kreditnog pravnog posla pretpostavlja slobodu, u granicama prinudnih propisa, javnog poretka i dobrih poslovnih običaja i da se ovi poslovi obavljaju po slobodnoj obostranoj volji;
 - da banka posluje pretežno tuđim sredstvima i da u osnovi obavlja funkciju posrednika između finansijski suficitarnih i finansijski deficitarnih transakcija, kao i da je karakter njenog poslovanja rizičan,
 - da kreditni posao po svojim pravnim i finansijskim elementima sadrži osnovne rizike bankarskog poslovanja, da je banka dužna da na osnovu posebnih propisa vrši procenu kreditnog rizika, što podrazumeva i adekvatnu procenu kreditnog rizika prilikom odobravanja korišćenja određene usluge. Procena mora biti zasnovana na kvantitativnim i kvalitativnim kriterijumima koji uzimaju u obzir i karakteristike određenog dužnika i plasmana.

- 26.** Međutim, Ombudsman napominje da to ne daje pravo bankama da svojim aktima isključuju, odnosno, onemogućavaju pristup bankarskim uslugama čitavim grupama građana na osnovu nekog ličnog svojstva, u ovom slučaju starosnog doba i socijalnog stanja. Svaka bankarska usluga mora da bude dostupna svim građanima pod jednakim uslovima, a u pojedinačnim slučajevima banke imaju ovlašćenje da procenjuju da li određeni klijent ispunjava uslove za korišćenje određene bankarske usluge. Samo takav pristup i način postupanja obezbeđuju da svi klijenti pod jednakim uslovima mogu da koriste bankarske usluge.
- 27.** Starosno doba klijenta nema nikakav uticaj na ovu procenu, jer nije „finansijski merljivo”, niti od samog uzrasta klijenta može zavisiti da li će on efikasno i blagovremeno da otplaćuje kredit. To što neka osoba ima više od 65 godina ni na koji način ne implicira da ona nema finansijske mogućnosti da efikasno i blagovremeno isplaćuje kredit, niti da su njene finansijske mogućnosti manje od mogućnosti koje ima osoba mlađa od 65 godina, s obzirom da su redovni mesečni prihodi koje ljudi ostvaruju veoma različiti i ne zavise od godina starosti. Pri tome, treba imati u vidu da su godine života samo jedan od uslova za ostvarivanje prava na određene vrste penzija, i da starije osobe imaju pravo na jednak pristup u korišćenju svih javnih usluga.
- 28.** Ombudsman takođe ističe da su penzije stabilni, redovni i sigurni mesečni prihodi, iza kojih stoji država, i koje korisnici primaju do kraja života. Dok zaposlena lica nemaju ovu vrstu sigurnosti. S toga, i ako zbog nižih primanja, u odnosu na primanja radno aktivnih-zaposlenih lica, penzioneri predstavljaju povećani rizik za banke, nema prihvatljivih prepreka za banke, da na osnovu iznosa njihovih penzija i drugih prihoda ukoliko ih imaju, po svakom pojedinačnom zahtevu, vrše procenu njihove kreditne sposobnosti. Takođe, prilikom izdavanja kredita banke imaju mogućnost korišćenja instrumenata obezbeđenja svojih interesa, kao što su polisa životnog osiguranja, sudužnik, idr.
- 29.** Sledom navedenog Ombudsman napominje da procena banaka, u razmatranju i obradi kreditnih zahteva, kao i rešenje o zahtevu za kredit, mora biti zasnovano isključivo na kvantitativnim i kvalitativnim kriterijumima koji uzimaju u obzir sve karakteristike određenog klijenta u svakom pojedinačnom slučaju, bez ikakvog generalnog isključivanja na osnovu nekog ličnog svojstva.
- 30.** Pored toga, Ombudsman ne poriče da banka ima pravo i da za određene grupe klijenata, propiše posebne uslove na osnovu kojih će odobravati tražene kredite, ali i u tom slučaju uslovi moraju biti objektivni, uporedivi i jednaki za sve i ne smeju se dovoditi u vezu sa ličnim svojstvima klijenata. odnosno, moraju se poštovati propisi za zaštitu od diskriminacije koji su imperativnog karaktera i koji su obavezujući za sve.

31. Ombudsman smatra da banke trebaju da konstantno unapređuju kreditnu politiku kako bi odgovorile na izazove u smislu prilagođavanja novonastalim situacijama u društvu, što je od velike važnosti za stanovništvo u smislu poštovanja standarda koji se odnose na ljudska prava bez diskriminacije po bilo kom pravno zaštićenom onovu.
32. U današnje vreme penzioneri teško žive, penzije su niske, a dodatni novac je preko potreban. U ekonomskoj situaciji u kojoj se trenutno naša zemlja nalazi, penzije su, vrlo često, jedini prihodi u porodici. Iz ovih razloga, ova posebna kategorija dobija na značaju. I evidentna je potreba za kreiranjem odgovarajućih kredita za ovu kategoriju stanovništva, kao što je to slučaj u zemljama okruženja.

VII ZAKLJUČAK OMBUDSMANA

33. Imajući u vidu sve navedeno, Ombudsman zaključuje da banke u Republici Kosovo svojim praksama da penzionerima preko 65 godina starosti uskraćuju pravo pružanja bankarskih usluga kredita, na osnovu njihovog ličnog svojstva – starosne dobi, kao i njihovog socijalnog stanja, vrše akt dvostruke diskriminacije, i krše odredbe Zakona za zaštitu od diskriminacije.

Na osnovu ovih nalaza, a u skladu sa članom 135, stav 3 Ustava Republike Kosova i člana 16, stav 4 Zakona br. 05/L-019 o Ombudsmanu,

Ombudsman preporučuje:

Da se preduzimaju konkretne radnje u usvajanju reforme u kreditnim politikama banaka na Kosovu, u cilju sprečavanja diskriminacije starijih građana, odnosno penzionera u korišćenju bankarskih usluga, kao u nastavku:

Da Centralna banka Kosova preporučí svim komercijalnim bankama u Republici Kosovo:

- *Da preispitaju i usklade opšte uslove poslovanja, zbog kojih stariji građani ne mogu da koriste neke bankarske usluge, sa pozitivno-pravnim propisima iz oblasti antidiskriminacionog zakonodavstva.*
- *Da u buduće vode računa da se svojim praksama, politikama i odlukama suzdrže od neopravdanog pravljenja razlike ili nejednakog postupanja i propuštanja (isključivanja, ograničavanja ili davanje prvenstva), u odnosu na lica ili grupe lica, koje se zasniva na nekom ličnom svojstvu.*

U skladu sa članom 132, stav 3 Ustava Republike Kosovo („Bilo koji drugi organ ili institucija, koja sprovodi legitimnu vlast u Republici Kosovo je dužna da odgovori na zahteve Ombudsmana i da mu/joj predstavi sva dokumenta i informacije koje su od njega zatražena u saglasnosti sa zakonom“) i člana 28 Zakona br. 05/L-019 o Ombudsmanu („Autoriteti, kojima je Ombudsman uputio preporuke, zahtev ili predlog za preduzimanje konkretnih mera, uključujući i disciplinske mere, treba da odgovore u roku od trideset (30) dana. Odgovor

treba da sadrži razloge u pisanoj formi o preduzetim radnjama u vezi navedenog pitanja“),
molimo Vas da nas informišete o radnjama koje ćete preduzeti u vezi sa ovim pitanjem.

S poštovanjem,

Hilmi Jashari

Ombudsman