



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

RAPORT ME REKOMANDIME

I AVOKATIT TË POPULLIT

Ex-officio

Nr. 450/2018

përkitazi me trajtimin e pabarabartë të pensionistëve nga ana e bankave komerciale në Kosovë në ofrimin e shërbimeve të kreditit bankar

drejtuar:

- **Z. Fehmi Mehmeti, Guvernator i Bankës Qendrore të Kosovës**
- **Znj. Vlora Osmani - Shoqata e Bankave të Kosovës – Kryetare Komiteti Ligjor**

Prishtina, më 12 qershor 2019

I. QËLLIMI I RAPORTIT

Raporti ka për qëllim të tërheqë vëmendjen e Bankës Qendrore të Kosovës (në tekstin e mëtejshëm: BQK) për trajtimin e pabarabartë të pensionistëve si klientë në ofrimin e shërbimeve bankare për kredi nga ana e bankave komerciale në Kosovë.

II. BAZA LIGJORE DHE KOMPETENCA E AVOKATIT TË POPULLIT

1. Kushtetuta e Republikës së Kosovës, në nenin 135, paragrafi 3, thotë: *“Avokati i Popullit ka të drejtë të bëjë rekomandime dhe të propozojë masa, nëse vëren shkelje të të drejtave dhe lirive të njeriut nga ana e organeve të administratës publike dhe organeve të tjera shtetërore.”*
2. Në bazë të Ligjit nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit, Avokati i Popullit, midis tjerash, ka këto kompetenca dhe përgjegjësi:
 - *“... të bëjë hetime qoftë për t’iu përgjigjur ankesës së parashtruar apo me iniciativën e vet (ex officio), nëse nga konstatimet, dëshmitë dhe faktet e paraqitura me parashtrësë ose nga njohuritë e fituara në mënyrë tjetër, ka bazë të rezultojë se nga ana e autoriteteve janë shkelur të drejtat dhe liritë e njeriut të përcaktuara me Kushtetutë, ligje dhe akte të tjera, si dhe me instrumente ndërkombëtare për të drejtat e njeriut.”* (Neni 16, paragrafi 4).
 - *“Publikon raporte dhe bën rekomandime mbi politikat dhe praktikat për të luftuar diskriminimin dhe promovuar barazinë.”* (Neni 16, paragrafi 15).
 - *“Të tërheqë vëmendjen për rastet kur autoritetet i shkelin të drejtat e njeriut dhe të bëjë rekomandim që t’u jepet fund rasteve të tilla dhe kur është e domosdoshme të shprehë mendimin e vet mbi qëndrimet dhe reagimet e autoriteteve përkatëse në lidhje me rastet e tilla.”* (Neni 18, paragrafi 1, pika 2).
 - *“Të rekomandoj Qeverinë, Kuvendin dhe autoritetet tjera kompetente të Republikës së Kosovës për çështjet që kanë të bëjnë me avancimin dhe mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të njeriut, barazisë dhe jo diskriminimit.”* (Neni 18, paragrafi 1, pika 5):
 - *“T’i publikojë njoftimet, mendimet, rekomandimet, propozimet dhe raportet e veta; t’i publikojë njoftimet, mendimet, rekomandimet, propozimet dhe raportet e veta.”* (Neni 18, paragrafi 1, pika 5).
 - *“Mund t’i këshillojë dhe t’u rekomandojë autoriteteve të Republikës së Kosovës për programet dhe politikat e tyre për të siguruar mbrojtjen dhe avancimin e të drejtave dhe lirive të njeriut në Republikën e Kosovës.”* (Neni 18, paragrafi 3).
3. Në bazë të Ligjit nr. 05/L-021 për Mbrojtje nga Diskriminimi, përveç kompetencave të tjera:
 - *“Avokati i Popullit trajton rastet që kanë të bëjnë me diskriminimin sipas ligjit përkatës për Avokatin e Popullit.”* (Neni 9, paragrafi 1).
 - *“Avokati i Popullit ka autorizim të hetoj ose të veprojnë mbi ndonjë ankesë të parashtruar ose me vetë-iniciativë (ex-officio) kur ka bazë për të dyshuar se ka ndodhur diskriminimi nga subjektet e sektorit publik.”* (Neni 9, paragrafi 2, pika 3).

III. GJENDJA FAKTIKE

Faktet, dëshmitë dhe informatat që ka në dispozicion Avokati i Popullit mund të paraqiten si në vijim:

1. Avokati i Popullit, në kuadër të përgjegjësi dhe kompetencave, dhe me qëllim të përmbushjes së misionit dhe mandatit të tij, në pajtim me nenin 16, paragrafi 4, të Ligjit për Avokatin e Popullit, Avokati i Popullit e ka iniciuar sipas detyrës zyrtare hetimin nr. 450/2018, lidhur me dhënien e shërbimeve të kredive komerciale të bankave në Kosovë për qytetarë të interesuar, të cilët janë përfitues të pensionit të moshës mbi 65 vjeç.
2. Në bazë të informacioneve, të cilat i ka marrë Avokati i Popullit nga qytetarët e Kosovës, të cilët janë përfitues të pensioneve të pleqërisë, bankat komerciale në Republikën e Kosovës, personave më të vjetër se 65 vjeç, ua mohojnë të drejtën që t'i shfrytëzojnë shërbimet bankare për kredi, me arsyetimin se pensionistët janë përfitues të pensioneve dhe për këtë arsye nuk mund t'u aprovohet kredia.
3. Me qëllim të përcaktimit të fakteve dhe të rrethanave relevante juridike në lidhje me këtë çështje, përfaqësuesit e Avokatit të Popullit kanë zhvilluar takime të drejtpërdrejta me persona të autorizuar në filialet e disa bankave¹ në Kosovë, të cilat u ofrojnë shërbime kreditore personave privatë. Ata kanë biseduar me ta për gjendjen aktuale në të cilën gjenden pensionistët mbi moshën 65 vjeç, si persona të interesuar për shërbimet bankare të kredive dhe prej tyre është kërkuar sqarim lidhur me trajtimin në fjalë, në kuptim të dispozitave të Ligjit për Mbrojtjen nga Diskriminimi, i cili ndër të tjera, e përcakton moshën dhe gjendjen sociale si baza ligjërish të mbrojtura nga diskriminimi.
4. Nga sqarimet e përfaqësuesve të bankave të vizituara, mund të nxirret përfundimi se asnjëra nga bankat e vizituara nuk miraton kredi për pensionistët mbi 65 vjeç, por u jepet kredi personave mbi 65 vjeç, të cilët kanë të regjistruara biznese, me të cilat banka mund ta sigurojë kredinë e dhënë. Është theksuar se banka udhëhiqet nga interesi i kapitalit dhe i operacioneve bankare, në lidhje me të cilat ata kanë të drejtë të vendosin lirisht për zgjedhjen e klientëve. Është thënë gjithashtu se e drejta dhe obligimi ligjor i bankës është që t'i identifikojë, t'i masë dhe t'i vlerësojë rreziqet dhe të vendosë se në cilat kushte do t'i miratojë kreditë dhe të lidhë marrëdhënie kontraktuese.
5. Gjatë hetimit të çështjes së lartpërmendur, Avokati i Popullit, përmes përfaqësuesit të tij, përmes postës elektronike, ka kërkuar informacione dhe një sqarim nga Banka Qendrore e Kosovës², si dhe nga Shoqata e Bankave të Kosovës³, në lidhje me bazën ligjore, të cilën bankat komerciale në Kosovë e kanë zbatuar për heqjen e së drejtës për të marrë kredi nga pensionistët që kanë mbi 65 vjeç, duke pasur parasysh dispozitat përkatëse të Ligjit për Mbrojtjen nga Diskriminimi.

¹ IŞ BANKA - Banka turke, dega në Prishtinë (22.08.2018), është një bankë e specializuar në biznes që është e orientuar drejt ofrimit të shërbimeve për korporata. Ata janë të orientuar drejt klientëve për biznes dhe janë të specializuar për shërbimet korporatave. Kreditë për individët privatë nuk i refuzojnë, nuk kanë kufizime që ka të bëjë me moshën e klientëve, normat e interesit të tyre janë të larta dhe nuk kanë kërkesa për kredi nga persona privatë; NLB Banka (13 shtator 2018); Raiffeisen Bank, 21 shtator 2018; BKT (03/11/2019).

² Posta elektronike e përfaqësueses së Avokatit të Popullit drejtuar BKQ-së, më 22.2.2019.

³ Posta elektronike e përfaqësueses së Avokatit të Popullit drejtuar Shoqatës së Bankave të Kosovës, më 27.3.2019.

6. Përgjigjja e Bankës Qendrore të Kosovës⁴ ishte: *“Bankat japin kredi bazuar në politikën kreditore që kanë e cila aprovohet nga bordet e drejtorëve të bankave komerciale. Ndër elementet kryesore që merren parasysh janë edhe të hyrat mujore që ka klienti potencial”,* dhe për më shumë informata, të kontaktohet Shoqata e Bankave të Kosovës.
7. Shoqata e Bankave të Kosovës⁵ është përgjigjur në kërkesën e Avokatit të Popullit duke thënë: *“Është organizatë me anetarësim vullnetar të institucioneve bankare dhe si e tillë nuk ndikon në politikat kredituese të tyre. Institucionet bankare, përmes departamenteve të tyre ligjore dhe të riskut, i përpilojnë politikat dhe procedurat kredituese sipas strategjisë së tyre afariste dhe në përputhje me ligjet dhe rregulloret në fuqi, gjithnjë të mbikëqyrura për së afërmi nga BQK.”*
8. Avokati i Popullit, me qëllim të hetimit të çështjes së mësipërme, i kontrollon ueb-faqet zyrtare të disa bankave⁶ në lidhje me ofrimin e shërbimeve të kredive për qytetarët e interesuar.
9. Bazuar në qasjen në ueb-faqet e ofertave të kredive për banorët në Kosovë, Avokati i Popullit vëren se bankat kanë krijuar dhe kanë ofruar disa lloje kredish për qytetarët.⁷ Ato ofrojnë kredi për kategori të veçanta të qytetarëve, si dhe për qëllime të veçanta. Secila nga bankat i përcakton kushtet mbi bazën e të cilave miratohen kreditë. Kjo i referohet kryesisht shumave, periudhave të ripagimit, shumës dhe llojit të normës së interesit, garancive, llojeve të sigurimeve, shpenzimeve përcjellëse dhe kushteve minimale për miratimin e kredisë. Ndër të tjera, bankat për dhënien e kredisë për qytetarët, për çfarëdo lloji të kredisë, një nga kushtet që e vendosin është edhe një kontratë pune, si dhe shuma e caktuar e fitimeve të rregullta mujore.
10. Duke pasur parasysh obligimin e kontratës së punës, Avokati i Popullit e konstaton faktin se, në pajtim me dispozitat e Ligjit të Punës⁸, me këtë në mënyrë të drejtpërdrejtë përfshihen personat e moshës nga 18 deri në 65 vjeç. Vetëm BKT-ja⁹, si kategori të pranueshme të klientëve, si njërin nga kushtet për marrjen e kredive, në mënyrë eksplicite, e përcaktoi kufirin e moshës prej 21 deri në 65 vjeç.

IV. INSTRUMENTET RELEVANTE LIGJORE NË REPUBLIKËN E KOSOVËS

11. Kushtetuta e Republikës së Kosovës (në tekstin e mëtejme: Kushtetuta)

Neni 21 [Parimet e Përgjithshme]

1. *Të drejtat dhe liritë themelore të njeriut janë të pandashme, të patjetërsueshme e të pacenueshme dhe janë bazë e rendit juridik të Republikës së Kosovës.*
2. *Republika e Kosovës mbron dhe garanton të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, të parashikuara në këtë Kushtetutë.*

⁴ Posta elektronike, Përgjigjja e Bankës Qendrore të Kosovës, e datës 26.2.2019.

⁵ Posta elektronike, Përgjigjja e Shoqatës së Bankave të Kosovës, e datës 6.3.2019.

⁶ Banka Kombëtare e Kosovës - 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/>; <http://www.bekonomike.com>. datë 4.3.2019.

⁷ Shih në faqet e internetit të bankave të listuara në fusnotën 6, Kreditë e konsumatorit, Kreditë me mbulesë monetare, Kredi express, Kredi studentore, Kreditë e gjelbra, Auto kreditet etj.

⁸ Shih në Ligjin nr. 03/L-212 i Punës, neni 7, paragrafi 1 dhe neni 67, paragrafi 1, pika 4.

⁹ Të dhënat janë të qasshme në faqen e internetit të Bankës Kombëtare Tregtare, <http://bkt-ks.com/kredite-konsumatore.aspx>, më 4.3.2019.

3. Çdokush e ka për detyrë t'i respektojë të drejtat e njeriut dhe liritë themelore të të tjerëve.
[...]

Neni 24 [Barazia para Ligjit]

1. Të gjithë janë të barabartë para ligjit. Çdokush gëzon të drejtën e mbrojtjes së barabartë ligjore, pa diskriminim.

2. Askush nuk mund të diskriminohet në bazë të racës, ngjyrës, gjinisë, gjuhës, fesë, mendimeve politike ose të tjera, prejardhjes kombëtare a shoqërore, lidhjes me ndonjë komunitet, pronës, gjendjes ekonomike, sociale, orientimit seksual, lindjes, aftësisë së kufizuar ose ndonjë statusi tjetër personal. [...].

Neni 53 [Interpretimi i Dispozitave për të Drejtat e Njeriut]

Të drejtat njeriut dhe liritë themelore të garantuara me këtë Kushtetutë, interpretohen në harmoni me vendimet gjyqësore të Gjykatës Evropiane për të Drejtat e Njeriut.

12. **Konventa Evropiane për Mbrojtjen e të Drejtave dhe Lirive Themelore të Njeriut** (4 nëntor 1950) (në tekstin e mëtejshëm: Konventa) është një dokument ligjor, i cili zbatohet drejtpërsëdrejti në përputhje me Kushtetutën e Republikës së Kosovës (neni 22) dhe, në rast konflikti, ka prioritet ndaj dispozitave, ligjeve dhe akteve të tjera të institucioneve publike.

Neni 14 i Konventës

Gëzimi i të drejtave dhe i lirive të përcaktuara në këtë Konventë duhet të sigurohet, pa asnjë dallim të bazuar, [...].

Neni 1 i Protokollit 12 të Konventës thekson:

Ndalimi i përgjithshëm i diskriminimit

1. Çdo të drejtë të përcaktuar me ligj realizohet pa diskriminim sipas çfarëdo baze si, për shembull, gjinia, raca, ngjyra, gjuha, religjioni, bindjet politike ose bindjet e tjera, origjinë kombëtare ose sociale, lidhjen me një pakicë kombëtare, pronën, lindje ose status tjetër.

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

13. Ligji nr. 05/L-021 për Mbrojtjen nga Diskriminimi

Neni 1:

1. Qëllimi i këtij ligji është përcaktimi i një kornize të përgjithshme për parandalimin dhe luftimin e diskriminimi në bazë të kombësisë apo lidhjes me ndonjë komunitet, origjinës sociale apo kombëtare, racës, etnisë, ngjyrës, lindjes, origjinës, seksit, gjinisë, identitetit gjinor, orientimit seksual, gjuhës, shtetësisë, besimit fetar dhe besimit, përkatësisë politike, mendimit politik apo mendimeve të tjera, **gjendjes sociale ose personale, moshës, gjendjes familjare ose martesore, shtatëzënisë, lehonisë, gjendjes pasurore, gjendjes shëndetësore, aftësisë së kufizuar, trashëgimisë gjenetike ose ndonjë baze tjetër, me qëllim të zbatimit të parimit të trajtimit të barabartë.**

Neni 2:

1. Ky ligj zbatohet për të gjitha veprimet apo mosveprimet, të të gjitha institucioneve shtetërore dhe lokale, të personave fizik dhe juridik, të sektorit publik dhe privat, të cilët shkelin, kanë shkelur ose mund të shkelin të drejtat e çdo personi apo personave fizik dhe juridik, në të gjitha fushat e jetës, e posaçërisht që kanë të bëjnë me: [...]

1.10. qasje dhe furnizim në të mira materiale dhe shërbime të cilat janë në dispozicion për publikun; [...].

Neni 3:

1. Parimi i trajtimit të barabartë nënkupton se nuk do të ketë kurrfarë diskriminimi të drejtpërdrejtë apo të tërthortë sipas kuptimit të cilëdo nga bazat e përcaktuara në nenin një (1) të këtij Ligji.

2. Diskriminim është çdo dallim, përjashtim, kufizim ose preferencë në çfarëdo baze të përcaktuara në nenin një (1) të këtij Ligji, që ka për qëllim apo efekt të zhvleftësoj ose cenoj njohjen, gëzimin ose ushtrimin, në të njëjtën mënyrë me të tjerët, të të drejtave dhe lirive themelore të njohura nga Kushtetuta dhe ligjet tjera të aplikueshme në Republikën e Kosovës.

Neni 4:

1. Llojet e trajtimit të pabarabartë janë si në vijim:

1.1. **Diskriminimi i drejtpërdrejtë** konsiderohet kur një person trajtohet në mënyrë më pak të favorshme sesa trajtohet, ka qenë i trajtuar ose do të trajtohet një person tjetër në një situatë të krahasueshme, sipas një apo më shumë nga bazat e përcaktuara në nenin një (1) të këtij Ligji; [...]

Neni 8:

Të gjitha institucionet duhet të veprojnë në përputhje me parimet e këtij Ligji, gjatë ushtrimit të detyrave të tyre dhe gjatë hartimit të politikave dhe legjislacionit.

Neni 20, [...] paragrafi 2:

Barra e provës bie mbi palën e paditur, e cila duhet të dëshmojë se nuk ka pasur shkelje të parimit të trajtimit të barabartë.

V. ANALIZA

14. Duke pasur parasysh çështjen e shqyrtimit ose trajtimit të pensionistëve si klientë nga ana e bankave komerciale në Kosovë në ofrimin e shërbimeve bankare për kredi, Avokati i Popullit do ta analizojë vetëm këtë çështje nga aspekti i respektimit të të drejtave dhe të lirive të njeriut si dhe të legjislacionit për mbrojtje nga diskriminimi.

15. Avokati i Popullit thekson se legjislacioni për mbrojtje nga diskriminimi e definon parimin e barazisë pa asnjë diskriminim të drejtpërdrejtë ose të tërthortë, duke e rregulluar ashtu që të gjithë janë të barabartë dhe gëzojnë status të barabartë dhe mbrojtje të barabartë ligjore, pavarësisht nga karakteristikat e tyre personale dhe secili është i obliguar ta respektojë parimin e barazisë, përkatësisht ndalimin e diskriminimit.

16. Avokati i Popullit, sipas vendimeve të Gjykatës Evropiane të të Drejtave të Njeriut, thekson: “[e] drejta . . . për të mos u diskriminuar . . . shkelet kur Shtetet trajtojnë në mënyrë jo të barabartë [...] pa dhënë një justifikim objektiv dhe të arsyeshem.” Në mënyrë që një arsyetim i tillë të jetë “objektiv dhe i arsyeshem”, duhet t’i kalojë dy hapa: Së pari, duhet të ketë “qëllim legjitim” për pabarazinë në fjalë dhe, së dyti, duhet të

ekzistojë një “raport i arsyeshëm i proporcionaliteti midis mjeteve të përdorura dhe qëllimit që synohet të arrihet.”

17. Kushtetuta shprehimisht e përcakton se është detyrë e të gjitha autoriteteve që t'i respektojnë të drejtat dhe liritë e të tjerëve, ky parim është domosdoshmëri e kohës dhe duhet të respektohet nga të gjithë, përfshirë edhe institucionet financiare.
18. Si pasojë e asaj që u tha më sipër, të gjitha aktet e bankave duhet të jenë në përputhje me Kushtetutën dhe rregulloret pozitive ligjore, qoftë me ato në fushën e veprimtarisë bankare, qoftë me rregulloret e tjera të Republikës së Kosovës, përfshirë edhe rregulloret që ndalojnë diskriminimin.
19. Në Kosovë licencën për punë e kanë 11 banka komerciale, të cilat ofrojnë një paketë standarde të shërbimeve bankare, duke përfshirë huan, garancitë, llogaritë rrjedhëse, llogaritë e kursimeve, depozitat me afat, transferet vendore dhe të huaja dhe shërbimet për ruajtjen e gjërave me vlerë. Këto banka e kryejnë veprimtarinë e tyre në përputhje me kushtet e përcaktuara me Ligjin nr. 04/1-093 për bankat, institucionet mikrofinanciare dhe institucionet financiare jobankare dhe me aktet nënligjore të Bankës Qendrore të Kosovës.
20. Bazuar në paraqitjen e mësipërme të gjendjes faktike në ofrimin e shërbimeve bankare të kredive për qytetarët e Kosovës, Avokati i Popullit vëren që bankat kanë krijuar dhe ofrojnë disa lloje kredish për nevojat e qytetarëve, në mesin e të cilave janë kreditë për kategori të veçanta të qytetarëve, si dhe për qëllime të veçanta. Mirëpo në ofertat e bankave nuk ka kredi të krijuara për pensionistë, kurse nga kreditë ekzistuese, nën kushtet ekzistuese të bankave, asnjë prej kredive të ofruara për qytetarët nuk është e qasshme për pensionistët mbi 65 vjeç, për shkak të moshës së tyre, ndërsa kjo e drejtë, në një situatë të krahasueshme, nuk u kontestohet kategorive të tjera të pensionistëve nën moshën 65 vjeç, personave mbi moshën 65 vjeç, por që kanë të regjistruara biznese, si dhe personave të punësuar.
21. Në rastin konkret, është e qartë se nga mosha e klientit varet përmbushja e kushteve për marrjen e një kredie. Kështu që, një numër i caktuar i përfituesve të pensioneve nuk mund ta shfrytëzojnë këtë shërbim vetëm për arsyen se janë shfrytëzues të pensioneve, e kanë moshë mbi 65 vjeç dhe nuk kanë të regjistruar ndonjë biznes. Me këtë ata janë të privuar nga mundësia që banka ta vlerësojë aftësinë e tyre kreditore në bazë të kriterëve të krahasueshme dhe objektive dhe t'ua miratojë kredinë e kërkuar, nëse ata kanë aftësi kreditore.
22. Duke e zbatuar këtë praktikë, bankat drejtpërsëdrejti i diskriminojnë qytetarët në bazë të një kriteri të drejtpërdrejtë – moshës, si karakteristikë personale, sepse, për shkak të privimit të së drejtës për ta shfrytëzuar shërbimin bankar të kredisë, në një situatë të krahasueshme, e vë një grup të qytetarëve në një pozitë më të pafavorshme sesa personat e tjerë që nuk e kanë atë karakteristikë personale.
23. Në një situatë tjetër, në praktikën e bankave, të drejtën për shfrytëzimin e shërbimit kreditor nuk e kanë shfrytëzuesit e interesuar të pensioneve që janë mbi moshën 65 vjeç, por kjo e drejtë u njihet personave të së njëjtës moshë, por që kanë biznes privat. Avokati i Popullit tërheq vëmendjen se, me zbatimin e kësaj praktike, bankat drejtpërsëdrejti i diskriminojnë qytetarët. Kështu që, pa arsyeime objektive dhe të arsyeshme, ata i trajtojnë në mënyra të ndryshme klientët e së njëjtës moshë, bazuar në gjendjen e tyre

sociale, nga e cila varet drejtpërdrejt përmbushja e kushteve për marrjen e kredisë përkatëse.

24. Avokati i Popullit e përmend se Ligji për Mbrojtje nga Diskriminimi shprehimisht e ndalon statusin e moshës, por edhe gjendjen sociale si bazë për çfarëdo dallimi ose trajtimi të pabarabartë dhe nuk mund të pranohet se ekziston çfarëdo arsytimi objektiv dhe i arsyeshëm për futjen e kriterit të moshës ose statusit shoqëror, në bazë të të cilave bankat bëjnë dallime ndërmjet klientëve – shfrytëzuesve potencialë të shërbimit të kredisë.

VI. OPINIONI I AVOKATIT TË POPULLIT

25. Lidhur me këtë çështje, Avokati i Popullit nuk e mohon:

- se kredia është një shërbim bankar me karakter obligativo-juridik në fushën e kontratës për kredi, që do të thotë se kontraktimi i një pune kreditore juridike pandeh lirinë, brenda kufijve të rregullave të detyrueshme, të rendit publik dhe të praktikave të mira afariste dhe se këto punë kryhen me vullnet të lirë reciprok;
- se banka vepron kryesisht me asetet e të tjerëve dhe se në esencë e kryen funksionin e ndërmjetësit midis transaksioneve financiarisht suficite dhe transaksioneve financiarisht deficite dhe se natyra e operacioneve të saj është e rrezikshme;
- se puna kreditore, sipas elementeve të veta juridike dhe financiare, i përmban rreziqet themelore të afarizmit bankar, që banka është e detyruar, në bazë të rregullave të veçanta, ta bëjë vlerësimin e rrezikut kreditor, që nënkupton një vlerësim adekuat të rrezikut kreditor me rastin e miratimit të përdorimit të një shërbimi të caktuar. Vlerësimi duhet të bazohet në kriteret sasiore dhe cilësore që i marrin parasysh edhe karakteristikat e një debitori të caktuar dhe investimin e parave, në kuptimin e ruajtjes së kualitetit të huave dhe të zvogëlimit të rrezikut të kreditit.

26. Mirëpo, Avokati i Popullit vë në dukje se kjo nuk u jep të drejtë bankave që me aktet e tyre të përjashtojnë, përkatësisht t'ua pamundësojnë qasjen në shërbime bankare grupeve të tëra të qytetarëve në bazë të disa karakteristikave personale, në këtë rast, të moshës dhe të gjendjes sociale. Çdo shërbim bankar duhet të jetë i qasshëm për të gjithë qytetarët nën kushte të barabarta, kurse në raste individuale, bankat e kanë autoritetin që ta vlerësojnë nëse një klient i caktuar i plotëson kushtet për shfrytëzimin e një shërbimi të caktuar bankar. Vetëm një qasje e tillë dhe një mënyrë e tillë e trajtimit sigurojnë që të gjithë klientët nën kushte të njëjta mund t'i shfrytëzojnë shërbimet bankare.

27. Mosha e klientit nuk ka asnjë ndikim në këtë vlerësim, sepse nuk është “financiarisht e matshme”, po ashtu nuk mund të varet nga mosha e klientit nëse ai do ta paguajë kredinë në mënyrë efektive dhe me kohë. Fakti se një person është më i vjetër se 65 vjeç nuk nënkupton në asnjë mënyrë se ai nuk ka aftësi financiare për ta paguar kredinë në mënyrë efektive dhe me kohë, as që mundësitë e tij financiare janë më të vogla se mundësitë që i ka një person nën moshën 65 vjeç, duke pasur parasysh se të ardhurat e rregullta mujore që i realizojnë njerëzit janë shumë të ndryshme dhe nuk varen nga mosha. Njëkohësisht, duhet të kihet parasysh se vitet e jetës janë vetëm një nga kushtet për realizimin e së drejtës për lloje të caktuara të pensioneve dhe se të moshuarit kanë të drejtë për qasje të barabartë në shfrytëzimin e të gjitha shërbimeve publike.

28. Avokati i Popullit gjithashtu thekson se pensionet janë të ardhura të qëndrueshme, të rregullta dhe të sigurta mujore, prapa të cilave qëndron shteti dhe të cilat shfrytëzuesit i marrin deri në fund të jetës së tyre. Ndërsa personat e punësuar nuk e kanë këtë lloj sigurie. Prandaj, ndonëse për shkak të të ardhurave më të ulëta, në raport me të ardhurat e personave aktiv/të punësuar, pensionistët paraqesin një rrezik në rritje për bankat, nuk ka pengesa të pranueshme për bankat, që në bazë të shumës së pensioneve të tyre dhe të të ardhurave të tjera, sipas çdo kërkesë individuale, ta vlerësojnë aftësinë e tyre kreditore. Gjithashtu, gjatë dhënies së kredive, bankat kanë mundësi t'i shfrytëzojnë instrumentet e sigurimit të interesave të tyre, siç janë policat e sigurimit të jetës, bashkë-pagesat etj.
29. Si rezultat i asaj që u tha më lart, Avokati i Popullit vë në dukje se vlerësimi i bankave, shqyrtimi dhe përpunimi i kërkesave për kredi, si dhe aktvendimi për kërkesën për kredi, duhet të bazohen ekskluzivisht në kriteret kuantitative dhe kualitative që i marrin parasysh të gjitha karakteristikat e një klienti të caktuar në secilin rast veç e veç, pa bërë asnjë përjashtim të përgjithshëm në bazë të disa karakteristikave personale.
30. Përveç kësaj, Avokati i Popullit nuk e mohon faktin që një bankë ka të drejtë që për grupe të caktuara të klientëve të specifikojë kushte të veçanta, në bazë të të cilave do t'i miratojë kreditë e kërkuara, por në atë rast kushtet duhet të jenë objektive, të krahasueshme dhe të barabarta për të gjithë dhe të mos jenë të lidhura me vetitë personale të klientëve, përkatësisht duhet të respektohet legjislacioni për mbrojtje nga diskriminimi që ka karakter imperativ dhe është i detyrueshëm për të gjithë.
31. Avokati i Popullit konsideron se bankat, në mënyrë të vazhdueshme, duhet ta avancojnë politikën kreditore për t'u përgjigjur sfidave, në kuptim të përshtatjes me situatat e reja të krijuara në shoqëri, gjë që është me rëndësi të madhe për popullsinë në aspektin e respektimit të standardeve të të drejtave të njeriut pa diskriminim mbi baza të mbrojtura ligjrisht.
32. Në ditët e sotme pensionistët jetojnë me vështirësi, pensionet janë të ulëta dhe paratë shtesë janë më se të nevojshme. Në situatën ekonomike në të cilën ndodhet aktualisht vendi ynë, pensionet shpesh janë të ardhurat e vetme në familje. Për këto arsye, kjo kategori e veçantë po e fiton rëndësinë dhe është evidente nevoja për të krijuar kredi të përshtatshme për këtë kategori të popullsisë, siç është duke ndodhur në vendet e rajonit.

VII. KONKLUZIONI I AVOKATIT TË POPULLIT

33. Duke pasur parasysh atë që u tha më sipër, Avokati i Popullit konstaton se bankat në Republikën e Kosovës, me praktikat e veta që pensionistët mbi moshën 65 vjeç t'i privojnë nga e drejta për t'u ofruar shërbime bankare kreditore, duke marrë për bazë karakteristikat e tyre personale - moshën e tyre, si dhe statusin e tyre social, ushtrojnë diskriminim të dyfishtë dhe i shkelin dispozitat e Ligjit për Mbrojtje nga Diskriminimi.

Në bazë të këtyre gjetjeve dhe në përputhje me nenin 135, paragrafi 3, të Kushtetutës së Republikës së Kosovës dhe me nenin 16, paragrafi 4, të Ligjit nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit,

Avokati i Popullit rekomandon:

- Të ndërmerren veprime konkrete për miratimin e reformave në politikën e kreditimit të bankave në Kosovë, me qëllim të parandalimit të diskriminimit ndaj qytetarëve të

moshuar, përkatësisht të pensionistëve, për shfrytëzimin e shërbimeve bankare si në vijim:

Banka Qendrore e Kosovës t'u rekomandojë të gjitha bankave komerciale në Republikën e Kosovës:

- *Që t'i rishikojnë dhe t'i harmonizojnë kushtet e përgjithshme të bizneseve me rregullore pozitive-juridike në fushën e legjislacionit kundër diskriminimit, për shkak të të cilave qytetarët e moshuar nuk po mund t'i shfrytëzojnë disa shërbime bankare.*
- *Që në të ardhmen të kenë kujdes që me praktikën, me politikën dhe me vendimet e tyre të përmbahen që të mos bëjnë dallime të pajustificueshme ose trajtime të pabarabarta dhe mosveprime (përgjashtime, kufizime ose dhënie përparësie) në raport me individë ose me grupe të personave, që bazohen në ndonjë karakteristikë personale.*

Në pajtim me nenin 132, paragrafi 3, të Kushtetutës së Republikës së Kosovës ("Çdo organ, institucion ose autoritet tjetër, që ushtron pushtet legjitim në Republikën e Kosovës, është i detyruar t'u përgjigjet kërkesave të Avokatit të Popullit dhe t'i paraqesë atij/asaj të gjitha dokumentet dhe informacionet e kërkuara në pajtim me ligj") dhe me nenin 28 të Ligjit nr. 05/L-019 për Avokatin e Popullit ("Autoritetet, të cilave Avokati i Popullit u ka drejtuar rekomandim, kërkesë ose propozim për ndërmarrjen e veprimeve konkrete, (...) duhet të përgjigjen brenda afatit tridhjetë (30) ditor. Përgjigjja duhet të përmbajë arsyet me shkrim për veprimet e ndërmarra lidhur me çështjen në fjalë"), ju lutemi mirësisht që të na informoni për veprimet që do t'i ndërmerrni lidhur me këtë çështje.

Me nderime,


Hilmi Jashari

Avokat i Popullit