



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

KOMISIONERI PËR MBROJTJEN NGA DISKRIMINIMI

Nr.1334 prot.

Tiranë, më 04.12.2023

Lënda: Mbi vlerësimin e pretendimeve për diskriminimin e personave për shkak të statusit “Klient” ose “Jo Klient” gjeneruar nga zbatimi i sistemit të menaxhimit të radhës së klientit të quajtur “Biletë e zgjuar”, në BKT sh.a.

BANKËS KOMBËTARE TREGTARE SH.A

Rruga e Vilave, Qendra e Biznesit Fusha, Lundër 1, 1045
Tiranë

Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi (*në vijim Komisioneri*), është krijuar dhe funksionon në bazë të Ligjit nr. 10221 datë 04.02.2010 “*Për Mbrojtjen nga Diskriminimi*”, të ndryshuar (*në vijim LMD*), si institucion i pavarur, i cili siguron mbrojtje efektive nga diskriminimi dhe nga çdo formë sjellje që nxit diskriminimin.

Bazuar në nenin 32/1/c, të LMD, ku parashikohet: “*Komisioneri ka kompetencë të kryejë hetime administrative pas marrjes së informacionit të besueshëm për shkelje të këtij ligji pas marrjes së informacionit në të cilin pretendohet për krijimin e një sistemi të manaxhimit të radhës për klientët të quajtur “biletë e zgjuar”, nga ana e Bankës Kombëtare Tregtare sh.a (në vijim BKT sh.a), sistem i cili pretendohet se diferencon personat për shkak të përkatësisë në një grup të veçantë, Komisioneri për Mbrojtjen nga Diskriminimi, me urdhërin nr.90, datë 23.06.2021, filloi procedurat hetimore për ndjekjen kryesisht të çështjes dhe verifikimin e këtyre pretendimeve. Sipas informacionit të përcjellë pranë Komisionerit, shpjegohet se:*

Banka Kombëtare Tregtare sh.a ka krijuar një sistem të manaxhimit të radhës për klientët të cilin e quan “biletë e zgjuar”, e cila ka në thelb krijimin e tre grupeve të ndryshme të klientëve: 1. Jam klient i BKT; 2. Dua të bëhem klient i BKT; 3. Nuk jam klient i BKT.

Pasi klienti merr një biletë pritje, pas kategorizimit të një prej grupeve, detyrohet të presë në radhë, dhe personat e tjerë që kanë ardhur më pas marrin shërbim më shpejtë. Pra, nëse një person nuk është klient i grupit të parë “Klient i BKT”, detyrohet të presë përveçse personave të të njëjtës kategori edhe ato që janë më pas, por i përkasin kategorisë “Jam klient i BKT”.

Sa më sipër, pretendohet se, ky system i aplikuar nga ana BKT, është sistem preferencial dhe favorizues për një grup duke diskriminuar grupin tjetër, për shkak të përkatësisë në një grup të veçantë.

I. PROCEDURA E NDJEKUR NGA KOMISIONERI.

Me shkresën nr.957/1 prot., datë 29.06.2021, Komisioneri njoftoi Bankën Kombëtare Tregtare sh.a në lidhje me fillimin e trajtimit të kësaj çështje kryesisht dhe kërkoi nga subjekti parashtrimet e tij në lidhje me pretendimet e ngritura për sistemin e menaxhimit të radhës si dhe informacion në lidhje me arsyet për zbatimin e një sistemi të tillë të menaxhimit të radhës dhe cili është qëllimi që synohet të arrihet nëpërmjet tij.

Banka Kombëtare Tregtare depozitoi pranë Komisionerit parashtrimet me shkresën nr. 3765/1 prot., datë 21.07.2021, duke informuar ndër të tjera:

Banka Kombëtare Tregtare sh.a, si një nga Bankat më të mëdha në sistemin bankar shqiptar, me një rrjet të gjerë Degësh, për qëllime të ofrimit cilësor, ka implementuar një sistem “*të zgjuar biletash*”, i cili është përdorur dhe vijon të përdoret nga shumë Banka të nivelit të lartë në sisteme bankare të vendeve europiane dhe jo vetëm. Ky sistem nuk ka për qëllim diskriminimin e njerëzve sipas racës, fesë, gjinisë, shtetësisë, etnisë, gjuhës, përkatësisë politike, statusit ekonomik, moshës etj., ai synon të krijojë një praktikë të manaxhimit të klientëve në Degët e Bankës dhe lehtësi për klientët ekzistues, duke ju shkurtuar kohën e pritjes.

Termi “*përkatësia në një grup të veçantë*”, në kuptimin tonë të ligjit nuk mund të asociohet me kategorinë “Klient” dhe “Jo Klient”, pasi parimin e vetë-identifikimit të personit me ndonjë grup të caktuar realizohet përmes posedimit të një tipari personal ose statusi të caktuar dhe si i tillë nuk mendojmë që aplikimi i kësaj praktike, pra të qenit Klient” apo jo në një Bankë të një sistemi bankar me 14 Banka të Nivelit të Dytë të konsiderohet diskriminim, pasi nuk gjen qasje as me karakterin personal apo status të caktuar të një individi.

Theksojmë që praktika të ngjashme mund të shihen në shumë industri (në nivel lokal dhe ndërkombëtar) ku mund të përmendim: klasin e biznesit në aeroporte, sallonet e biznesit, kontrollin e pasaportave për shtetasit e BE dhe jo-BE (ose diplomatë), hyrje VIP, Degët Bankare Private ose Degët Bankare të Koorporatave duke diferencuar degët. Përveç radhës, mund të shihen disa mënyra të tjera, tashmë në fuqi, përtaqë përket diferencimit të çmimeve për grupe të ndryshme si: zbritjet për stafin publik (mësuesit, mjekët etj) ose kartat e besnikërisë të supermarketeve ose dyqaneve me pakicë për të diferencuar çmimet për anëtarët (klientët e tyre besnikë). Sistemi i menaxhimit të radhës në BKT është një qasje e ngjashme e stimujve të besnikërisë së klientëve. Ne u ofrojmë përparësi klientëve tanë, nëse vëllimi i biznesit të tyre

dhe përdorimi i produkteve dhe shërbimeve të bankës rritet, pra dhe koha e tyre e pritjes do të ulet. Vlen të theksohet fakti që, Banka po u jep shanse të barabarta të gjithë klientëve dhe jo klientëve, duke ju ofruar mundësinë e marrjes së “biletës së zgjuar” përmes celularit me qëllim eliminimin e kohës së pritjes në Degë apo dyndjeve në ambiente të mbyllura ku rezultoi madje edhe një praktikë e mirë në kushtet e Pandemisë Covid-19. Çdo individ mund të marr biletën "e zgjuar" nga aplikacioni (edhe pa u regjistruar) dhe me një kohë minimale pritje, ata mund të marrin shërbim edhe nëse nuk janë klientët e Bankës.

Banka jonë është duke u përpjekur të stimulojë klientët që të përdorin gjithnjë e më shumë kanalet digjitale. Këtë po e synojmë përmes zhvillimeve të reja teknologjike në bankingun nga celulari, bankingun në internet, bankingun telefonik dhe ATM, zhvillime të cilat kanë kërkuar investime nga ana e Bankës, me qëllim primar për të zvogëluar vëllimet e transaksioneve në Degë dhe shpejtësinë e shërbimit tek çdo Klient.

Në një erë digjitale, Banka po synon që të ofrojë kanale digjitale falas, ku çdo individ, të mund të kryejë një pjesë të mirë të transaksioneve bankare nëpërmjet këtyre kanaleve, pa qënë nevoja të paraqiten në Degë dhe të presin në radhë. Banka jonë po stimulon klientët përmes dhuratave ose kthim të parave/bonus që ata të përdorin kanalet digjitale, madje në mbështetje të grupeve të caktuar Klientësh të tillë si, pensionistët, klientët e ndihmës sociale, studentët, të burgosurit, nuk aplikon asnjë tarifë të mirëmbajtjes së llogarisë, kjo me qëllim incentivimin e përfshirjes financiare të këtyre grupeve në përdorimin e shërbimeve bankare.

Së fundmi, duke shpresuar që informacioni ynë vjen në ndihmë të qartësisht të çështjes, ju garantojmë që Banka Kombëtare Tregtare sh.a nuk aplikon asnjë politikë diskriminuese ndaj asnjë individi apo grupi të caktuar, përkundrazi, nëpërmjet sistemit të menaxhimit të radhës, kemi synuar mirë-organizimin dhe mirë-menaxhimin e ofrimit të një shërbimi cilësor në Degë, në funksion të Klientëve dhe Jo Klientëve të Bankës, si një bankë e cila ka promovuar përdorimin e kanaleve digjitale dhe praktikat më të mira të aplikuara edhe nga sisteme të tjera të zhvilluara Bankare

II. LEGJISLACIONI I ZBATUESHËM

Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë

Neni 18

1. Të gjithë janë të barabartë përpara ligjit.
2. Askush nuk mund të diskriminohet padrejtësisht për shkaqe të tilla si gjinia, raca, feja, etnia, gjuha, bindjet politike, fetare a filozofike, gjendja ekonomike, arsimore, sociale ose përkatësia prindërore.

3. Askush nuk mund të diskriminohet për shkaqet e përmendura në paragrafin 2, nëse nuk ekziston një përligje e arsyeshme dhe objektive.

Konventa Europiane për të Drejtat e Njeriut

Neni 14

Ndalimi i diskriminimit

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

Protokolli 12, i Konventës Europiane për të Drejtat e Njeriut

Neni 1

Ndalimi i përgjithshëm i diskriminimit

1. Gëzimi i çdo të drejte të parashikuar me ligj duhet të sigurohet pa asnjë diskriminim të bazuar në shkaqe të tilla si seksi, raca, ngjyra, gjuha, feja, mendimet politike ose çdo mendim tjetër, origjina kombëtare ose shoqërore, përkatësia në një minoritet kombëtar, pasuria, lindja ose çdo situatë tjetër.

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

Neni 1

Objekti

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

Neni 2

Qëllimi

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

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

Neni 3

Përkufizimet

1. “Diskriminim” është çdo dallim, përjashtim, kufizim ose preferencë, bazuar në cilindo shkak të përmendur në nenin 1 të këtij ligji, që ka si qëllim ose pasojë pengesën ose bërjen të pamundur të ushtrimit në të njëjtën mënyrë me të tjerët të të drejtave e lirive themelore të njohura nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe nga ligjet në fuqi.

2. “Diskriminim i drejtpërdrejtë” është ajo formë diskriminimi që ndodh kur një person ose grup personash trajtohen në mënyrë më pak të favorshme sesa një person tjetër, ose një grup tjetër personash në një situatë të njëjtë a të ngjashme, bazuar në cilindo shkak të përmendur në nenin 1 të këtij ligji.

.....

7. “Diskriminim i tërthortë” është ajo formë diskriminimi që ndodh kur një dispozitë, kriter ose praktikë, e paanshme në dukje, do ta vinte një person ose grup personash në kushte më pak të favorshme për shkaqet e parashtruara në nenin 1 të këtij ligji në raport me një tjetër person ose grup personash, kur ajo dispozitë, kriter a praktikë nuk justifikohet objektivisht nga një synim i ligjshëm, ose kur mjetet e arritjes së këtij synimi ose nuk janë të përshtatshme, ose nuk janë të domosdoshme dhe në përpjesëtim të drejtë me gjendjen që e ka shkaktuar atë.

.....

Neni 7

Mbrojtja nga diskriminimi

1. Çdo veprim ose mosveprim i autoriteteve publike ose i 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, përbën diskriminim.

2. Eliminimi i të gjitha privilegjeve dhe i diskriminimit të padrejtë, garantohet për cilindo, në bazë të të drejtave vetjake, politike, ekonomike, shoqërore dhe kulturore të siguruara nga Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë dhe aktet ndërkombëtare të ratifikuara nga Republika e Shqipërisë, si dhe nga ligjet në fuqi.

.....

Neni 20

Të mirat dhe shërbimet

1. Personi fizik ose juridik që ofron të mira apo shërbime për publikun, me pagesë ose jo, 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.

2. Pika 1 e këtij neni zbatohet veçanërisht për:

.....
e) shërbimet e bankës dhe mundësi për të siguruar grante, huadhënie, depozita bankare ose financim;

.....

III. ANALIZA LIGJORE E FAKTEVE DHE RRETHANAVE

Parimi i barazisë dhe i mosdiskriminimit, sanksionohet nga Kushtetuta si një parim i përgjithshëm që përshkon të gjitha të drejtat dhe liritë themelore të njeriut, prandaj ai duhet të gjejë shprehjen e tij në të gjithë legjislationin shqiptar si dhe të zbatohet nga të gjithë, si nga autoritetet publike ashtu edhe nga subjektet priate. Gjykata Kushtetuese në disa vendime të saj ka interpretuar nenin 18 të Kushtetutës, duke theksuar se parimi i barazisë synon që të gjithë të jenë të barabartë në ligj dhe përpara ligjit, jo vetëm në të drejtat themelore të parashikuara në Kushtetutë, por edhe në të drejtat e parashikuara nga ligjet e tjera në fuqi. (*Vendimi nr.18, datë 29.07.2008, Vendimi nr.19, datë 09.07.2009, Vendimi nr.4, datë 12.02.2010, Vendim nr.31 datë 04.10.2021*).

Barazia në ligj dhe para ligjit nuk do të thotë që të ketë zgjidhje të njëllojta 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 përliqjet 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 realizohet¹. Sipas GJEDNJ-së, e drejta për të mos u diskriminuar e garantuar nga KEDNJ, gjithashtu çenohet kur pa një justifikim objektiv dhe të arsyeshëm shtetet dështojnë që të trajtojnë ndryshe personat situata e të cilëve është objektivisht e ndryshme². GJEDNJ, shprehet se, ndalimi që rrjedh nga neni 14 do të krijojë detyrime pozitive për shtetet kontraktuese për të bërë dallimet e nevojshme ndërmjet personave ose grupeve, rrethanat e të cilëve janë në mënyrë të rëndësishme dhe domethënëse të ndryshme³. Për më tepër, GJEDNJ, shprehet se, neni 14, nuk e ndalon një shtet anëtar që t'i trajtojë grupet ndryshe për të korrigjuar "pabarazitë faktike" ndërmjet tyre; në të vërtetë, në rrethana të caktuara, dështimi në përpjekje për të korrigjuar pabarazinë nëpërmjet trajtimit të ndryshëm, mund të shkaktojë në vetvete një shkelje të nenit 14⁴.

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

Në çështjen objekt shqyrtimi, pretendimi për diskriminim konsiston në faktin që sistemi i menaxhimit të radhës për klientët nëpërmjet një sistemi "të zgjuar biletash" zbatuar nga Banka Kombëtare Tregtare sh.a, diferencon personat në bazë të faktit nëse janë ose jo klientë të BKT sh.a. Si pasojë e zbatimit të këtij sistemi, një person që nuk është "Klient i BKT", sipas sistemin të menaxhimit të radhës, trajtohet në mënyrë më pak të forshme, trajtim i cili i cili konsiston në një kohë më të gjatë pritje në radhë për të marrë shërbimet pranë BKT sh, a në raport me personat që janë "Klientë të BKT". Duke shprehur preferencë për kategorinë e personave që janë "klientë" menazhimit i radhës së klientëve nëpërmjet një sistemi "të zgjuar biletash", i vendos personat e tjerë që nuk janë "Klientë" në pozita më pak të faorshme.

¹ 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.

² Shih: Çështja *Thlimmenos kundër Greqisë* [GC], nr. 34369/97, prg. 44, GJEDNJ 2000-IV; Çështja *J.D dhe A kundër Mbretërisë së Bashkuar*, nr.32949/17 dhe 34614/17, prg. 84, 24 tetor 2019.

³ Shih: Çështja *J.D dhe A kundër Mbretërisë së Bashkuar*, nr.32949/17 dhe 34614/17, prg. 84, 24 tetor 2019.

⁴ Shih: Çështjen *Horváth dhe Kiss kundër Hungarisë*, nr. 11146/11, datë 29.01.2013, prg. 101; Çështjen *Thlimmenos*, cituar më lart, prg. 44; Çështjen *D.H. dhe të tjerët kundër Republikës Çeke* (GC), nr.57325/00, GJEDNJ 2007-IV, prg.175).

BKT sh.a pretendoi se, në kuptimin tonë të ligjit “*përkatësia në një grup të veçantë*” nuk mund të asociohet me kategorinë “Klient” dhe “Jo Klient”, pasi parimi i vetë-identifikimit të personit me ndonjë grup të caktuar realizohet përmes posedimit të një tipari personal ose statusi të caktuar dhe si i tillë, të qenit Klient” apo jo në një Bankë nuk mund të konsiderohet diskriminim, pasi nuk gjen qasje as me karakterin personal apo status të caktuar të një individi.

Në lidhje me këtë pretendim, Komisioneri vlerëson që të theksojë se, bazuar në LMD, mbrojtja nga diskriminimi garantohet bazuar në një listë të hapur shkaqesh, fakt ky që rezulton nga përfshirja në nenin 1, të LMD e shprehjes “*për çdo shkak tjetër*”. Thënë kjo, nuk presupozon se, termi “*çdo shkak tjetër*” përbën një shkak në vetvete. Rregullimi i bërë nga neni 1, i LMD-së nëpërmjet termit “*çdo shkak tjetër*” mundëson mbrojtjen nga diskriminimi për shkaqe të tjera, përveç shkaqeve të listuara shprehimisht në këtë dispozitë të ligjit, por duke identifikuar “*shkakun*” i cili pretendohet se gëzon mbrojtje në kuadër të termit “*çdo shkak tjetër*”.

Në çështjen objekt shqyrtimi, pretendohet se diferenca në trajtim dhe trajtimi i disfavorshëm shkaktuar nga zbatimi i menaxhimit të radhës së klientëve nëpërmjet një sistemi të zgjuar biletash”, i personave që janë në radhë për të marrë shërbimet pranë BKT sh.a, bazohet në faktin, nëse person është ose jo klient i BKT sh.a Nëse personi është klient i BKT sh.a ai përfiton një trajtim preferencial nga menaxhimi i radhës së klientëve duke marrë shërbimin me një kohë pritje më të shkurtër krahasimisht me personat e tjerë që mund të duan të marrin të njëjtin shërbim por që nuk janë klientë të BKT.

BKT sh.a , parashtrroi se, menaxhimi i të radhës së klientëve nëpërmjet një sistemi “të zgjuar biletash” synon të krijojë një praktikë të menaxhimit të klientëve në Degët e Bankës dhe lehtësi për klientët ekzistues, duke ju shkurtuar kohën e pritjes. BKT sh.a pranoi se, sistemi i menaxhimit të radhës në BKT sh.a është një qasje e ngjashme e stimujve të besnikërisë së klientëve dhe nëpërmjet këtij sistemi BKT sh.a u ofron përparësi klientëve të sa duke ulur kohën e tyre e pritjes gjatë përdorimit të të produkteve dhe shërbimeve të bankës.

Sa më sipër, rezulton se, statusi i personit si “Klient” ose “Jo Klient” i BKT sh.a, shërben si bazë për trajtimin e diferencuar dhe më pak të favorshëm të cilit i nënshtrohen personat të cilën duan të marrin të njëjtin shërbim por që për shkak të statusit “Jo Klient” e marrin shërbimin për një kohë më të gjatë krahasimisht me personat që kanë statusin “Klient”, të cilëve nëpërmjet menaxhimit të radhës së klientëve sipas sistemit të “Biletë e zgjuar” iu ofrohet një trajtim preferencial duke ulur kohën e tyre të pritjes gjatë përdorimit të produkteve dhe shërbimeve të bankës. Për të vlerësuar nëse diferencimi i personave në bazë të statusit të tyre si “Klient” ose “Jo Klient” gëzon mbrojtje nga parashikimi “*për çdo shkak tjetër*”, sipas përcaktimit në nenin 1, të LMD, Komisioneri mban në

konsideratë praktikën e Gjykatës Europiane të të Drejtave të Njeriut⁵, në drejtim të interpretimit të shkaqeve/statusëve të tjera sipas nenit 14 të Konventës Europiane të të Drejtave të Njeriut (KEDNJ).

GJEDNJ-ja ka zhvilluar disa shkaqe në kategorinë “*statusë të tjera*”. Sipas praktikës së GJEDNJ-së, neni 14, i KEDNJ-së nuk ndalon të gjitha dallimet në trajtim, por vetëm ato diferenca të bazuara në një karakteristikë të identifikueshme, objektive ose personale, ose “*status*”, me të cilin personat ose grupet e personave janë të dallueshëm nga njëri-tjetri⁶. Gjykata ka theksuar se fjalës “*shkak/status tjetër*” në përgjithësi i është dhënë një kuptim i gjerë.⁷ Interpretimi i këtij nocioni “nuk është kufizuar në karakteristika që janë personale në kuptimin që ato janë të lindura apo të natyrshme”⁸.

Disa karakteristika që GJEDNJ-ja ka njohur se mbrohen në kuadër të “*statusëve të tjera*” janë: Në *Engel dhe të tjerët kundër Vendeve të Ulta*, Gjykata vendosi që një dallim i bazuar në *gradën ushtarake* mund të binte në kundërshtim me nenin 14; Në *Larkos kundër Qipros*, Gjykata gjeti shkelje të nenit 14 si rezultat i një *dallimi midis qiramarrësve të shtetit nga njëra anë dhe qiramarrësve të pronarëve privatë nga ana tjetër*; Në *Shelley kundër Mbretërisë së Bashkuar*, Gjykata konsideroi se të qenit *i burgosur* mund të binte në nocionin e “*statusit tjetër*” sipas nenit 14; Në *Sidabras dhe Džiautas kundër Lituanisë*, Gjykata nuk adresoi në mënyrë specifike çështjen e “*statusit tjetër*”, por në gjetjen e një shkelje të nenit 14 dhe nenit 8 pranoi se *statusi si ish oficer i KGB-së* përfshihet në nenin 14; Në *Clift kundër Mbretërisë së Bashkuar*, Gjykata gjeti shkelje të nenit 14 si rezultat i dallimit që bëhej nga skema e liritimit të parakohshëm midis *personave që vuanin dënime afatgjata të përcaktuar me 15 vjet ose më shumë dhe atyre që vuanin dënime afatgjata të përcaktuar me më pak se 15 vjet ose dënime të papërcaktuara*.

Në çështjen *Clift kundër Mbretërisë së Bashkuar* (paragrafi 60) GJEDNJ-ja është shprehur se: “*Pyetja nëse ekziston një ndryshim në trajtim bazuar në një karakteristikë personale ose të identifikueshme, në çdo rast është një çështje që duhet vlerësuar duke marrë parasysh të gjitha rrethanat e çështjes dhe duke pasur parasysh se qëllimi i Konventës është të garantojë jo të drejta që janë teorike ose jo reale, por të drejta që janë praktike dhe efektive*”

Komisioneri gjithashtu në praktikën e tij ka konstatuar diskriminim si rezultat i trajtimit diferencues dhe më pak të favorshëm midis *grupit të punonjësve të administratës dhe grupit të punonjësve të terrenit*⁹, në lidhje me reduktimin e pagës midis këtyre kategorive të ndryshme të punonjësve apo midis specialistëve, e cila vjen nga nga radhët e civilëve që nuk janë pjesë e Forcave të

⁵ Në vijim do t'i referohemi me shkurtesën GJEDNJ.

⁶ Shiko: *Clift kundër Mbretërisë së Bashkuar*, prg 55; *Kjeldsen Busk Madsen dhe Pedersen kundër Danimarkës*, prg 56; *Carson dhe të tjerë kundër Mbretërisë së Bashkuar*, prg 61 dhe 70; *Novruk dhe të tjerët kundër Rusisë*, prg. 90.

⁷ Shiko: *Carson dhe të tjerë kundër Mbretërisë së Bashkuar*, prg 70.

⁸ Shiko: *Biao kundër Danimarkës*, aplikimi nr. 38590/10, prg.89.

⁹ Shiko: Vendimi nr.107, datë 11.09.2020, i Komisionerit.

Armatosura në raport me specialistët të cilët vijnë nga radhët e civilëve pjesë e Forcave të Armatosura¹⁰.

Duke u bazuar në sa më sipër, Komisioneri vlerëson se, diferenca në trajtim midis personave që gëzojnë statusin “Klient” dhe personave me statusin “Jo Klient” gëzon mbrojtje në kuadër të termit “çdo shkak tjetër”, sipas parashikimit të nenit 1 të LMD dhe mund të vijë në kundërshtim me parimin e barazisë dhe mosdiskriminimit, të mbrojtur dhe të rregulluar nga dispozitat e LMD.

Në kushtet kur konstatohet se, sistemi i menaxhimit të radhës “Biletë e zgjuar” zbatuar nga BKT sh.a trajton në mënyrë të diferencuar në marrjen e shërbimeve dhe produkteve të BKT sh.a kategorinë e personave “Klientë” dhe “Jo klientë”, për të vlerësuar nëse një diferencë e tillë në trajtim përbën ose jo diskriminimi, Komisioneri do të vlerësojë nëse për këtë trajtim ka apo jo një justifikim objektiv dhe të rasyeshëm.

Ekzistenca e një justifikimi objektiv dhe të arsyeshëm.

Trajtimi i diferencuar i disfavorshëm, nuk është gjithmonë diskriminues. Trajtimi i diferencuar i disfavorshëm 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 realizohet.

Nëpërmjet menaxhimit të radhës së klientëve duke përdorur një sistem “të zgjuar biletash”, BKT sh.a, parashit se, kanë synuar mirë-organizimin dhe mirë-menaxhimin e ofrimit të një shërbimi cilësor në Degët e Bankës. BKT sh.a theksoi se, sistemi i menaxhimit të radhës është një qasje e ngjashme e stimujve të besnikërisë së klientëve, që është një praktikë e ngjashme që zbatohet në shumë industri, në nivel lokal dhe ndërkombëtar.

Komisioneri vlerëson se, mirë-organizimin dhe mirë-menaxhimin e ofrimit të një shërbimi cilësor dhe ofrimi i stimujve ndaj besnikërisë së klientëve, mund të konsiderohet një qëllim legjitim, duke mbajtur në konsideratë faktin që BKT sh.a, është një subjekt privat i cili nëpërmjet ushtrimit të aktivitetit të tij tregtar në fushën përkatëse, ka si qëllim fitimin dhe gjenerimin e të ardhurave, të cilat padyshim që ndikohet dhe kushtëzohet nga klientët.

Në çështjet objekt shqyrtimi, në procesin e vlerësimit, nëse dhe deri në çfarë mase, trajtimi i diferencuar në bazë të statusit “Klient” dhe “Jo Klient” është i justifikuar objektivisht, Komisioneri thekson se, BKT sh.a, ka një marzh më të gjerë vlerësimi, duke marrë në konsideratë natyrën dhe

¹⁰ Shiko: Vendimi nr.104, datë 07.06.2022, i Komisionerit.

Ilojin e diferencës në trajtim, i cili lidhet me aspekte të natyrës së administrimit në ofrimin e shërbimeve dhe produkteve dhe jo me ofrimin e diferencuar të produkteve dhe shërbimeve bankare. Në dhënien e një marzhi më të gjerë vlerësimi, Komisioneri mban në konsideratë edhe shkaku që shërben si bazë për trajtimin e diferencuar, i cili nuk ka të bëjë me ato shkaqe të mbrojtura që në jurisprudencën e saj GJEDNJ-ja i konsideron si “shkaqe të dyshuara”. “Shkaqet e dyshuara” janë shkaqe në lidhje me të cilat GJEDNJ-ja aplikon një test justifikimi më të rreptë, që do të thotë se subjekti i cili pretendohet se ka konsumuar sjelljen diskriminuese do të duhet të paraqesë arsye shumë të forta ose bindëse për të justifikuar dallimet në trajtim. GJEDNJ ka aplikuar testin e “arsyeve shumë të rënda”, “arsyeve veçanërisht të rëndësishme” ose “arsyeve veçanërisht bindëse dhe të rënda” në lidhje me shkaqe të tilla si, raca ose etnia, kombësia, orientimi seksual, aftësia e kufizuar, feja dhe gjinia. Koncepti i “shkaqeve të dyshuara” është i lidhur, por i ndryshëm nga doktrina e grupeve vulnerabël sipas nenit 14 të KEDNJ¹¹.

BKT sh.a theksoi se, çdo individ mund të marr “Biletën e zgjuar” nga aplikacioni (edhe pa u regjistruar) dhe me një kohë minimale pritje, ata mund të marrin shërbim edhe nëse nuk janë klientë të bankës. Në këtë mënyrë, nëpërmjet sistemit të menaxhimit të radhës së klientëve, personat “Jo Klient” kanë mundësi të marrin biletën “e zgjuar” dhe në këtë mënyrë duke planifikuar radhën për të marrë shërbimin apo produktin e ofruar nga BKT sh.a ju ofrohet mundësia për të reduktuar kohën e pritjes në sportele. Komisioneri gjykon se, duke ju mundësuar shanse të gjithë personave si atyre që janë “Klientë” ashtu dhe atyre “Jo klientë”, nëpërmjet ofrimit të mundësisë së marrjes së “Biletës së zgjuar” përmes celularit me qëllim eliminimin e kohës së pritjes në degët e bankës, mjeti i përdorur për të realizuar qëllimin e synuar, nuk vendoset në një marrëdhënie jo të arsyeshme të proporcionalitetit.

Sa më sipër, Komisioneri arrin në përfundimin se, diferenca në trajtim midis personave në bazë të statusit “Klient” dhe “Jo Klient” e gjeneruar nga zbatimi i sistemit të menaxhimit të radhës së klientit në bazë të sistemit të “Biletës së zgjuar”, është e justifikuar objektivisht dhe rrjedhimisht nuk përbën diskriminim, sipas përcaktimeve të ligjit nr.10221, datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar.

BKT sh.a theksoi se, sistemi i menaxhimit të radhës së klientit nëpërmjet “Biletës së zgjuar”, nuk ka për qëllim diskriminimin e njerëzve sipas racës, fesë, gjinisë, shtetësisë, etnisë, gjuhës, përkatësisë politike, statusit ekonomik, moshës etj.

Respektimi i parimit të barazisë dhe mosdiskriminimit, ndër të tjera, vendos ndaj të gjithë subjekteve publike dhe private, detyrimin për të monitoruar dhe vlerësuar rregullisht efektet në praktikë të masave të marrë, në mënyrë që të shmangen situatat diskriminuese.

¹¹ Article 14 Cases from the European Court of Human Rights is published in 2020 by Equinet, European Network of Equality Bodies. Link: https://equineteurope.org/wp-content/uploads/2020/09/Compendium_Art.14-Cases-from-the-European-Court-of-Human-Rights.pdf, fq.10.

Sa më sipër dhe bazuar në nenin 32, pika 1, germa “f”, të ligjit Nr. 10 221 datë 04.02.2010 “Për Mbrojtjen nga Diskriminimi”, i ndryshuar ku përcaktohet se: “Komisioneri ka kompetencë:f)..... të bëjë rekomandime për çfarëdo lloj çështjeje që lidhet me diskriminimin.”, Komisionerit për Mbrojtjen nga Diskriminimi me qëllim parandalimin e situatave diskriminuese:

REKOMANDON:

- Marrjen e masave nga Banka Kombëtare Tregtare sh.a, për të monitoruar dhe vlerësuar rregullisht efektet në praktikë të masave të marra gjatë ushtrimit të aktivitetit, në mënyrë që të shmangen situatat diskriminuese.

Lutemi brenda 30 ditëve nga marrja dijoni, përcjelljen e informacionit në lidhje me veprimet e ndërmarra për zbatimin e këtij rekomandimi apo çdo informacion tjetër që ka rëndësi lidhur me këtë çështje.

Duke besuar në bashkëpunimin Tuaj,

KOMISIONERI

ROBERT GAJDA

Shkaku: Çdo shkak tjetër/Statusi “Klient” ose “Jo Klient”
Fusha: Të mira dhe shërbime