



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E
TË DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E PËRGJITHSHME PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E ANKESAVE DHE HARMONIZIMIT

Nr. 32/6 prot.

Tiranë më 24.07.2026

V E N D I M

Nr. 26, datë 24.07.2026

PËR AUTORIZIMIN E TRANSFERIMIT NDËRKOMBËTAR TË TË
DHËNAVE PERSONALE

Në mbështetje të pikës 2, të nenit 41 dhe gurmës “gj”, të pikës 1, të nenit 82 të ligjit nr. 124/2024 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, pas shqyrtimit të kërkesës administruar me nr. 32 prot., datë 07.01.2026, me anë të së cilës kërkohet autorizim për transferimin ndërkombëtar të të dhënave personale transferuesi “Banka Kombëtare Tregtare SHA”, tek marrësi “Call Center Studio INC” i vendosur në Shtetet e Bashkuara të Amerikës (në vijim, “SHBA”), me nënpërpunues “ALOtech Iletisim Teknologjileri Ticaret A.S”, i vendosur në Turqi.

KONSTATOVA SE:

Subjekti kontrollues “Banka Kombëtare Tregtare SHA” (në vijim, “BKT/Kontrollues”) ka kërkuar nga Komisioneri për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim, “Komisioneri”), autorizim për transferimin e të dhënave personale tek marrësi “Call Center Studio INC” (në vijim, “CCS”), i vendosur në SHBA.

Gjithashtu, transferimi ndërkombëtar i të dhënave personale do të realizohet për mbështetjen e shërbimit të klientëve të BKT, përmes përdorimit të një platforme të menaxhimit të Contact Center të ofruar nga CCS, në bashkëpunim me ALOtech Iletisim Teknologjileri Ticaret A.S (në vijim, “ALOtech”), i vendosur në Turqi.

Sipas deklarimeve të subjektit në *Formularin e Aplikimit për aprovimin e transferimit të të dhënave personale në një shtet që nuk ka nivel të mjaftueshëm të mbrojtjes së të dhënave*, administruar pranë Zyrës së Komisionerit, transferimi që kërkohet të autorizohet nga Komisioneri përmban elementët e mëposhtëm:

1. Shteti ku do të realizohet transferimi: Chicago, SHBA;

2. Kategoria e subjekteve të të dhënave objekt i transferimit:
 - Punëmarrës;
 - Klientë;
 - Jo klientë (të cilët mund të kërkojnë të bëhen klientë);
 - Tregtarë që kanë një llogari pranë bankës.
3. Kategoria e të dhënave objekt transferimi:
 - Të dhënat e identifikimit (emër, mbiemër, gjinia, inicialet, vendlindja, datëlindja);
 - Numri personal i identifikimit;
 - Situata ekonomike e financiare;
 - Adresa, karakteristikat e banesës;
 - Tingu;
 - Të dhëna financiare;
 - Të dhënat e kartës.
4. Frekuenca e transferimit është:
 - Vazhdimisht – Sa herë e nevojshme;
5. Lidhur me qëllimin i transferimit, deklarohet se: *“...transferimi kryhet për implementimin dhe funksionimin e platformës “Call Center Studio”, e cila do të përdoret për menaxhimin e aktivitetit të Contact Center, komunikimin me klientët dhe jo klientët, si dhe verifikimin e identitetit të klientëve, me qëllim mbështetjen e aktiviteteve të shërbimit ndaj klientit, rritjen e efikasitetit të proceseve dhe përmirësimin e kënaqësisë së klientëve”.*
6. Ndërkohë, në Rubrikën 7 të Formularit të Aplikimit, rrethanat lidhur me përpunimin e subjektit transferues, ka deklaruar se: *“...përpunimi i të dhënave personale realizohet në kuadër të implementimit të platformës “Call Center Studio”, për mbështetjen e aktivitetit të Contact Center të BKT. Përpunimi kryhet për mundësimin e komunikimit ndërmjet klientëve dhe agjentëve të bankës, verifikimin e identitetit të klientëve, përpunimin e të dhënave personale vetëm për qëllime autentikimi dhe sigurie gjatë ndërveprimit, si dhe menaxhimin e kërkesave të personave që nuk janë klientë të bankës, në përputhje me kërkesat ligjore për mbrojtjen e të dhënave personale dhe standardet e sigurisë së informacionit”.*
7. Në lidhje me Rubrikën 8, natyra e përpunimit dhe kohëzgjatja e tij, citohet se: *“...platforma “Call Center Studio” do të mbështesë aktivitetin e Contact Center të BKT për ofrimin e shërbimeve ndaj klientëve dhe mund të përfshijë funksionalitete të ndryshme për menaxhimin e komunikimit. Përpunimi i të dhënave personale synon përmirësimin e përvojës së klientit, rritjen e efikasitetit operacional dhe sigurimin e komunikimit efektiv përmes kanaleve të automatizuara ose të asistuar, në përputhje me ligjin nr. 124/2024 dhe Rregulloren e Përgjithshme për Mbrojtjen e të Dhënave”.*

8. Kohëzgjatja e ruajtjes së të dhënave, deklarohet se: “...Të dhënat e klientëve do të ruhen në bazë të vendimmarrjes së brendshme të bankës për një kohë 1 (një) vjeçare nga momenti i marrjes së telefonatës. Të dhënat e punonjësve do të fshihen me kërkesë të veçantë nga supervizori i skuadrës pas përfundimit të marrëdhënies së punës në këtë sektor”.

Në bazë të Vendimit nr. 01, datë 30.04.2025 të Komisionerit “Për përcaktimin e shteteve që sigurojnë një nivel të mjaftueshëm të mbrojtjes së të dhënave personale”, SHBA nuk përfshihet në listën e vendeve me nivel të mjaftueshëm të mbrojtjes së të dhënave.

Në zbatim të nenit 41 të Ligjit, në mungesë të një vendimi të përshtatshmërisë sipas nenit 40, transferimi i të dhënave personale drejt një vendi të tretë mund të kryhet vetëm nëse kontrolluesi ose përpunuesi siguron masa të përshtatshme mbrojtëse. Kur masat e përshtatshme mbrojtëse të zgjedhura janë sipas pikës 2 të nenit 41 të Ligjit, transferimi mund të kryhet vetëm pas marrjes së autorizimit nga Komisioneri.

Për këtë qëllim, kontrolluesi përveç Formularit të Aplikimit për aprovimin e transferimit të të dhënave personale në një shtet që nuk ka nivel të mjaftueshëm të mbrojtjes së të dhënave, ka depozituar edhe një sërë dokumentesh në mbështetje të kërkesës së tij, për të legjitimuar transferimin ndërkombëtar të të dhënave personale dhe konkretisht:

1. Kontratë shërbimi ndërmjet BKT dhe CCS;
2. Procedura e menaxhimit të incidenteve të shkeljes së sigurisë së informacionit;
3. Procedura e shkeljes së sigurisë së informacionit;
4. Procedura e klasifikimit të të dhënave;
5. Politika për përpunimin, ruajtjen dhe shkatërrimin e të dhënave personale të kategorisë së veçantë;
6. Politika e kornizës së sistemit të sigurisë së informacionit dhe menaxhimit të cilësisë;
7. Të dhëna për individë të caktuar që zotërojnë aksionet me të drejtë votimi të korporatës;
8. Marrëveshja e përpunimit të të dhënave CCS dhe ALOtech;
9. Kontrata e shërbimeve bankare individuale.

Nga shqyrtimi i dokumentacionit të paraqitur nga Kontrolluesi dhe vlerësimi i përmbajtjes së tyre rezulton se ky transferim të dhënash personale është në përputhje me me kërkesat e legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

http://www.idp.al/images/Legjislacion/udhezime/udhezim_nr_42_date_22_korrik_2014.pdf
http://www.idp.al/images/Legjislacion/udhezime/udhezimi_nr_41_13062014.pdf

Sa më sipër, kërkesa për marrjen e autorizimit nga Komisioneri për transferimin e të dhënave personale nga kontrolluesi “Banka Kombëtare Tregtare SHA”, plotëson kërkesat e parashikuara nga Ligji për dhënien e këtij autorizimi.

PËR KËTO ARSYE:

Në mbështetje të pikës 2, të nenit 41 dhe gërmës “gj”, të pikës 1, të nenit 82 të Ligjit:

V E N D O S A :

1. Autorizimin e transferimit ndërkombëtar të të dhënave personale nga kontrolluesi “Banka Kombëtare Tregtare SHA”, duke përcaktuar:

Kontrolluesi “Banka Kombëtare Tregtare SHA” autorizohet të transferojë tek marrësi “Call Center Studio INC” i vendosur në SHBA, me nënpërpunues “ALOTech Iletisim Teknologjieri Ticaret A.S”, i vendosur në Turqi, për subjektet e të dhënave “Punëmarrës; Klientë; Jo klientë (të cilët mund të kërkojnë të bëhen klientë); Tregtarë që kanë një llogari pranë bankës”, kategorinë e të dhënave personale si më poshtë:

- Të dhënat e identifikimit (emër, mbiemër, gjinia, inicialet, vendlindja, datëlindja);
- Numri personal i identifikimit;
- Situata ekonomike e financiare;
- Adresa, karakteristikat e banesës;
- Tingu;
- Të dhëna financiare;
- Të dhënat e kartës.

Të dhënat e cituara më sipër do të transferohen vetëm për qëllimin e deklaruar nga Kontrolluesi, e cila ka të bëjë me: “...implementimin dhe funksionimin e platformës “Call Center Studio”, e cila do të përdoret për menaxhimin e aktivitetit të Contact Center, komunikimin me klientët dhe jo klientët, si dhe verifikimin e identitetit të klientëve, me qëllim mbështetjen e aktiviteteve të shërbimit ndaj klientit, rritjen e efikasitetit të proceseve dhe përmirësimin e kënaqësisë së klientëve”.

2. Të dhënat personale të klientëve do të ruhen për një kohë 1 (një) vjeçare nga momenti i marrjes së telefonatës, ndërsa të dhënat personale të punonjësve do të fshihen pas përfundimit të marrëdhënies së punës në këtë sektor.
3. Kundër këtij vendimi mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga komunikimi i këtij vendimi.

Ky vendim u shpall sot më datë 24.07.2026

KOMISIONERI

Besnik Dervishi