



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I MBIKËQYRJES FINANCIARE
BORDI

UDHËZIM
METODOLOGJIK

“Mbi administrimin e mirë të dëmeve në sigurime”

Miratuar me vendimin e Bordit nr 6, date 30.08.2007

Në bazë të nenit 14, pika 6/1 të ligjit 9572, datë 3.07.2006 “Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare :

UDHËZON :

Objekti dhe fusha e zbatimit

Objekti i këtij udhëzimi metodologjik është vendosja e parimeve dhe rregullave të përgjithshme në procedurat e e trajtimit të dëmeve të ndodhura në territorin e Republikës së Shqipërië. Ky udhëzim metodologjik zbatohet për shoqëritë vendase të sigurimit dhe risigurimit dhe strukturat e tjera të autorizuara në trajtimin dhe vlerësimin e dëmeve.

1 - Raportimi i dëmit

Shoqëria e sigurimit duhet t’i shkruajë policat në një gjuhë lehtësisht të kuptueshme. Në rast se është e nevojshme, sqarimet në gjuhë të thjeshtuar mund t’u shtohen termave ligjore.

- a. Shoqëria e sigurimit u tërheq vëmendjen policëmbajtësve / përfituesve si gjatë procesit të nënshkrimit të policës (për policëmbajtësin), edhe në rastin kur ata raportojnë dëmin, mbi detyrimet që ata kanë në lidhje me raportimin e dëmit dhe që përfshijnë:
 - i. Përpjekjen për të minimizuar dëmin;
 - ii. Raportimin në kohë të dëmit;

- iii. Bashkëpunimin në investigimin e rastit, duke i dhënë shoqërisë të gjithë informacionin e nevojshëm dhe, në mënyrë të vecantë, kopjet e dokumentave zyrtare që lidhen me dëmin;
 - iv. Të autorizojnë shoqërinë për të kryer e inspektimet e nevojshme dhe për të vlerësuar masën e dëmtimit para cdo riparimi, zëvendësimi.
- b. Për të garantuar kryerjen sa më lehtë të raportimit të dëmeve, shoqëria e sigurimit u dërgon palëve të interesuara brenda një kohe të arsyeshme duke filluar nga çasti i njoftimit të dëmit:
- i. Një formular të përshtatshëm të dëmit (kur njoftimi i dëmit është bërë me shkrim) për tipin përkatës të policës. Formulari i përgatitur nga shoqëria e sigurimit përmban edhe udhëzimet dhe informacionin e nevojshëm që tregon përputhjen me kushtet e policës dhe kërkesat legjitime të shoqërisë;
 - ii. Informacionin e nevojshëm që ndihmon në raportimin e dëmit.

2 - Marrja e raportimit të dëmit nga shoqëria

Njësia e dëmeve të shoqërisë duhet të jetë lehtësisht e kontaktueshme për pretenduesin e dëmit. Në rast se brokeri i sigurimit është kontakti i parë, ky duhet t'i dërgojë raportimin shoqërisë menjëherë nga marrja e njoftimit për dëmin.

- a. Shoqëria e sigurimeve kontakton policëmbajtësin / përfituesin / palën e autorizuar, ose i dërgon atij konfirmimin me shkrim për marrjen e raportimit të dëmit, menjëherë sapo e ka marrë atë;
- b. Në rast se gjykohet që dëmi nuk mund të paguhet shpejt, shoqëria njofton policëmbajtësin / përfituesin / palën e autorizuar se ai do të ri-kontaktohet brenda afateve të përcaktuara në aktet ligjore dhe nënligjore;
- c. Në rast se është e nevojshme që policëmbajtësi / përfituesi / pala e autorizuar të paraqesë dokumenta të vecanta, shoqëria i dërgon atij listën e këtyre dokumentave menjëherë;
- d. Në rast se duket që dëmi nuk mbulohet nga polica e sigurimit, shoqëria dërgon menjëherë tek policëmbajtësi / përfituesi / pala e interesuar njoftim me shkrim me sqarimet për mosmbulimin;
- e. Kur kërkuesi i dëmit nuk është policëmbajtësi, shoqëria i dërgon kërkuesit të dëmit informacion mbi të drejtat dhe detyrat, në rast se kjo është e nevojshme;
- f. Kur është e nevojshme, shoqëria njofton policëmbajtësin për të drejtat e tij të subrogimit dhe e informon atë mbi parimet kryesore të procedurave të subrogimit.

3 - Hapja e praktikës dhe elementet e saj

Pasi kërkesa skedohet dhe pasi merren në dorëzim gjithë dokumentat e nevojshëm për administrimin e dëmit, hapet praktika e dëmit nga shoqëria, e cila përmban elementët e mëposhtëm:

- a. Numri i identifikimit të praktikës së dëmit;
- b. Numri i policës;
- c. Emrin i policëmbajtësit /pretenduesit/përfituesit;
- d. Tabela përmbledhëse e cila paraqet zhvillimet/rishikimet në praktikën e dëmit;
- e. Tipi i mbulimit;
- f. Data e hapjes së praktikës;
- g. Data e ndodhjes së dëmit;
- h. Data e raportimit të dëmit;
- i. Përshkrimi i dëmit;
- j. Të dhëna mbi pretenduesin;
- k. Data e vlerësimit të dëmit;
- l. Raporte elektronikë dhe/ose në formë të shkruar nga vlerësuesi ose investiguesi kur aplikohet një gjë e tillë;
- m. Identiteti i vlerësuesit;
- n. Vlerësimi i dëmit;
- o. Datat dhe vlerat e shlyerjes së dëmit;
- p. Data e refuzimit të dëmit, nëse aplikohet një gjë e tillë;
- q. Data e mbylljes së praktikës;
- r. Dokumenta të kontakteve me policëmbajtësin /pretenduesin/përfituesin;
- s. Numri i protokollit të rregjistrimit të kërkesës
- t. Datën dhe numrin e rregjistrimit në rregjistrin e dëmeve

4 - Zbulimi dhe parandalimi i mashtrimit.

Për të shmangur rritjen e numrit të dëmeve të rreme (mashtrimeve) dhe rritjen e kostos së primit që rrjedh prej tyre, shoqëritë ndërmarrin hapat e mëposhtëm:

- a. Hartojnë programe të caktuar për luftën kundër mashtrimit me nivelin e ekspozimit dhe çënueshmërinë ndaj këtij rreziku;
- b. Gjatë fazës së shqyrtimit të kërkesës për dëmehpërblim, shoqëritë luftojnë praktikën mashtruese duke ndërgjegjësuar policëmbajtësin /pretenduesin/përfituesin në lidhje me pasojat e (i) deklaramit të rremë dhe/ose (ii) deklaramit jo të plotë.
- c. Shoqëritë e sigurimit shënojnë në formularin e dëmit pasojat për deklarimet e rreme apo jo të plota, sipas legjislacionit shqiptar në fuqi.
- d. Shoqëritë kontribuojnë në baza të dhënash në të cilat depozitohen dëmet që mendohet se mund të jenë të rreme. Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare mund të nxisë ose të ndërmarrë masa për krijimin e e njëjësive të vecanta kundër mashtrimit në sigurime;
- e. Shoqëritë trainojnë stafin e departamentit të dëmeve në lidhje me treguesit e mashtrimit.

5 - Vlerësimi i dëmeve

- a. Elementë të përgjithshëm
 - i. Shoqëria e sigurimit harton manualët e brendshme dhe metoda sipas udhëzimeve të miratuara nga Autoriteti për përcaktimin e vlerës së dëmit, si dhe duke u bazuar mbi legjislacionin aktual;
 - ii. Manualët e brendshme dorëzohen në Autoritet.
 - iii. Çdo metodë vlerësimi dëmi e përdorur nga shoqëria duhet të jetë e arsyeshme dhe koherente;
 - iv. Çdo element i metodës së vlerësimit të dëmit duhet të theksohet qartë në praktikën e dëmit.
- b. Roli i vlerësuesit të dëmeve
 - i. Shoqëria e sigurimit njofton policëmbajtësit /pretenduesit/përfituesit në rast se e kryen vlerësimin e dëmit me vlerësues të pavarur që nuk janë punonjës të vetë shoqërisë.
 - ii. Nëse vlerësuesi i pavarur kryen gabime ose shpërdoron fonde në kurriz të policëmbajtësit/ pretenduesit /përfituesit, duke qendruar brenda kornizave të kontratës që kanë me shoqëritë e sigurimit, kjo e fundit konsiderohet përgjegjëse. Për rrjedhojë, shoqëritë mund të vendosin të kufizojnë aktivitetin

e vlerësuesve të pavarur jashtë tyre (për shembull, duke vendosur kufizime në lidhje me numrin e dëmeve që mund të trajtohen prej tyre).

c. Informacioni për policëmbajtësin

Me përfundimin e vlerësimit të dëmit, siguruesi i dërgon policëmbajtësit / pretenduesit / përfituesit një kopje të dokumentit që përcakton vlerën e dëmit.

6 - Procedurat e trajtimit të dëmeve

6.1. Elementë të përgjithshëm

- a. Procedurat e dëmeve të shoqërisë përmbledhen në një manual për përdorim të brendshëm. Të paktën një anëtar i stafit duhet të jetë përgjegjës për përditësimin e manualit dhe për shtimin e elementëve të rinj/ndryshimeve të nevojshme;
- b. Stafi i njësisë së dëmeve duhet të ketë kualifikime të mjaftueshme. Për këtë qëllim, shoqëritë duhet të nxitin trainime të brendshme, ose të jashtme për stafin e tyre të dëmeve;
- c. Kontrollë të brendshme duhet të kryhen rregullisht për të gjitha praktikatat e dëmeve që nuk janë mbyllur përfundimisht. Kontrollët e brendshëm kryhen në çdo fazë të procesit të trajtimit të dëmeve. Rishikimet nga kolegët (ku pjesëtarët e stafit të dëmeve rishikojnë praktikatat e njëri-tjetrit) mund të jenë një tjetër element i rëndësishëm;
- d. Në rastet se procedurat e vlerësimit të dëmeve përfshijnë disa shoqëri sigurimesh, përparësi përmbledhëse të policëmbajtësit: dëmi duhet të kompensohet brenda një periudhe kohore të shkurtër, ndërkohë që mosmarrëveshjet mes siguruesve zgjidhen në një fazë të mëvonshme. Në rastin e dëmeve që lidhen me policat motorrike, mes siguruesve mund të lidhen marrëveshje specifike të cilat përshpejtojnë dhe thjeshtojnë procedurat e zgjidhjes duke përfshirë shumë palë siguruesish.
- e. Shoqëritë e sigurimit:
 - i. Nuk fshehin dispozitat e mbulimit të policës që lidhen me dëmin;
 - ii. Nuk përpiqen të bindin policëmbajtësin/prenduesin/përfituesin që të mos kërkojë shërbimet e një avokati apo vlerësuesi;
 - iii. Nuk përpiqen të shlyejnë dëmet për një vlerë më të ulët se ajo që parashikohet në çdo material reklamues të shkruar apo të shtypur, i cili

shoqëron formularët e aplikimit. Megjithatë, siguruesit mund të ndërmarrin veprime juridike kundër çdo ndërmjetësi të sigurimeve i cili ka dhënë premtime të papërgjegjshme;

- iv. Nuk hedhin poshtë një kërkesë pa kryer një investigim të pranueshëm;
- v. Nuk transferojnë përgjegjësinë e dëmit tek palët e treta, me përjashtim të rasteve kur një gjë e tillë shprehet në kontratë;

6.2. Parashikime për informacionin që i jepet policëmbajtësit/pretenduesit/përfituesit

- a. Shoqëria mban të informuar policëmbajtësin/pretenduesin/përfituesin për progresin gjatë procesit të trajtimit të dëmit. Shoqëria jep të dhëna në lidhje me kohën kur mendohet të kryhet pagesa, të kryhen e riparimet apo zëvendësimet dhe, nëse është e nevojshme, shpjegon pse mund të nevojitet një afat më i gjatë kohor;
- b. Në rast të përfshirjes së vlerësuesve të pavarur që nuk punojnë në shoqëri, kjo informon policëmbajtësin / pretenduesin / përfituesin për këtë fakt;
- c. Në rast të kryerjes së një pagese apo oferte, shoqëria i shpjegon policëmbajtësit/pretenduesit/përfituesit se çfarë përfshin dëmshpërblimi, apo oferta dhe ku bazohet ajo;
- d. Nëse dëmi refuzohet, shoqëria e sigurimit i shpjegon qartë policëmbajtësit /pretenduesit /përfituesit dispozitat, kushtet apo përjashtimet e policës mbi të cilat bazohet refuzimi.
- e. Njoftimi për refuzimin e dëmit duhet të përmbajë informacion të plotë mbi të drejtën e pretenduesit për të kundërshtuar refuzimin duke cituar (i) afatet kohore të kundërshtimit sipas ligjeve në fuqi dhe (ii) të drejtën për ta kaluar çështjen në gjykatë;
- f. Nëse vlera e ofruar ndryshon nga ajo e pretenduar, shoqëria e sigurimit i shpjegon policëmbajtësit/pretenduesit/përfituesit arsyen pse ka ndodhur një gjë e tillë;
- g. Në rastet kur shoqëria e sigurimit nuk është përgjegjëse për mbulimin e plotë apo të pjesshëm të dëmit (në kuadër të klauzolave të policës), policëmbajtësi/pretenduesi/përfituesi njoftohet për këtë fakt dhe për arsyen.

6.3 . Krijimi, mbajtja dhe rishikimi i provigjionit të dëmit

- a. Me pranimin, apo pranimin e kushtëzuar të një dëmi që mbulohet nga kontrata e sigurimit, shoqëria duhet:
 - i. të përcaktojë një rezervë brenda tridhjetë (30) ditëve;
 - ii. të bazojë rezervën e kërkuar në pikën (a) në një vlerësim të besueshëm, në gjykimin më të mirë të personelit të shoqërisë për kostot e pritshme që do t'i paguhet të siguruarit apo palëve të tjera nga trajtimi i dëmit. Në rastin e dosjeve që nuk kanë informacionin e përshtatshëm për të kryer vlerësimin, mund të përdoret një provigjion fillestar nominal;
 - iii. kur provigjioni fillestar nominal është përcaktuar sipas (b) më sipër, ndryshimi në provigjion duhet të pasqyrohet menjëherë me marrjen e informacionit të mjaftueshëm;
 - iv. të rishikojë cdo provigjion mbi baza periodike (të paktën një herë në 3 muaj) dhe të përditësojë provigjionin me informacionet e reja, apo ndryshimin e rrethanave. Është shumë e rëndësishme që të mos ketë mbi vlerësim, apo nën vlerësim të provigjionit;
 - v. të mbajë rekorde të shkruara të provigjionit fillestar dhe të cdo ndryshimi në provigjion, të shoqëruar me arsyet e ndryshimeve për një periudhë katër (4) vjecare.

7 - Afatet kohore të trajtimit të dëmit

- a. Në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi, shoqëria duhet të përcaktojë në kontratë afatin maksimal kohor brenda të cilit do t'i përgjigjet korrespondencës së policëmbajtësit/pretenduesit/përfituesit.
- b. Pasi policëmbajtësi /pretenduesi/përfituesi paraqet kërkesën për dëmshpërblim në shoqëri, ai:
 - i. Informohet për pranimin, apo refuzimin e kërkesës brenda afateve të përcaktuara në aktet ligjore dhe nënligjore, si dhe sipas çdo produkti, që prej marrjes në dorëzim të kërkesës nga shoqëria;
 - ii. Shoqëria e sigurimit kontakton çdo shoqëri tjetër që përfshihet në dëm, brenda një afati të pranueshëm dhe zgjidh mosmarrëveshjet që lidhen me dëmin afateve të përcaktuara në aktet ligjore dhe nënligjore si dhe sipas çdo produkti.

- c. Pasi arrihet një marrëveshje ndërmjet shoqërisë dhe policëmbajtësit /pretenduesit/përfituesit në lidhje me vlerën e kompensimit, pagesa kryhet brenda 10 ditëve nga data e marrëveshjes.
- d. Shoqëritë e sigurimit ngrejnë dhe përditësojnë bazat e tyre të të dhënave që tregojnë shfaqjen e tyre në trajtimin në kohë të dëmeve, tendencën në pagesën e dëmeve dhe shpenzimeve që lidhen me to. Një procedurë e veçantë hartohet për kodimin dhe përpunimin statistikor të dëmeve.

8 - Zgjidhja e ankimeve dhe mosmarrëveshjeve

- a. Kur policëmbajtësi /pretenduesi/përfituesi paraqet një ankesë, shoqëria:
 - i. Njofton për marrjen në dorëzim të ankesës brenda afateve të përcaktuara në aktet ligjore dhe nënligjore;
 - ii. I paraqet policëmbajtësit /pretenduesit/përfituesit një shpjegim në lidhje me mënyrën e përpunimit të ankesës dhe procedurat që do të ndiqen;
 - iii. I jep të dhëna policëmbajtësit /pretenduesit/përfituesit në lidhje me procedurat e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;
 - iv. Trajton shpejt dhe drejt ankesat;
 - v. Informon policëmbajtësit /pretenduesit/përfituesit rregullisht mbi ecurinë e trajtimit të ankesave;
 - vi. Jep një përgjigje përfundimtare me shkrim brenda afateve të përcaktuara në aktet ligjore dhe nënligjore.
- b. Nëse policëmbajtësi/pretenduesi/përfituesi është i pakënaqur me përgjigjen përfundimtare që ka marrë nga shoqëria, ai mund bëjë një proces apelimi. Në rast mosmarrëveshjes, i siguruari/pretenduesi/përfituesi duhet të informohet nga ana e shoqërisë në lidhje me ekzistencën e këtyre procedurave të apelimit.

9 - Mbikëqyrja e shërbimeve të lidhura me dëmet

- a. Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare kryen vlerësime në lidhje me shërbimet e trajtimit të dëmeve, veçanërisht kur dyshohet se ka probleme. Në këto raste, merren në konsideratë elementët e mëposhtëm:
 - i. Shqyrtimi i të dhënave të dëmeve për të gjitha praktikatat e hapura, pavarësisht nga koha e hapjes së praktikës dhe për praktikatat të mbyllura të vitit aktual dhe të dy viteve të mëparshëm.

- ii. Ruajtja e vazhdueshme dhe e rregullt e të dhënave në lidhje me dosjet e dëmeve;
 - iii. Përdorimi i një formulari specifik për dëmet në përputhje me tipin e sigurimit;
 - iv. Kualifikimi paraprak i punonjësve të departamentit të dëmeve, veçanërisht përsa i përket kuadrit ligjor të sigurimeve;
 - v. Vlerësimi i shlyerjes së dëmshpërblimeve sipas procedurave të shoqërisë;
 - vi. Regjistrimi i natyrës dhe numrit të ankesave të lidhura me procesin e manaxhimit të dëmeve;
 - vii. Mbikëqyrja e pjesës së dëmeve që ngjallin mosmarrëveshje;
 - viii. Zbatimi i procedurave të luftës kundër mashtrimit dhe pastrimit të parave;
 - ix. Praktika të rregullta të kontrollit të brendshëm mbi dosjet e dëmeve;
 - x. Manuallet me procedurat e trajtimit të dëmeve;
 - xi. Procedurat për kodimin (klasifikimin) dhe raportimin statistikor të dëmeve;
 - xii. Performanca e shpejtësisë në trajtimin dhe pagesën e dëmeve.
- b. Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare nxit zbatimin e trainimeve shumëhapësh që lidhen me administrimin e plotë të dëmeve apo me një fazë të caktuar të këtij procesi (për shembull trajtimi i ankesave).

Elizabeta GJONI

KRYETAR