



**REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AUTORITETI I MBIKËQYRJES FINANCIARE
BORDI**

**RREGULLORE
PËR
KOMUNIKIMIN ME MEDIAN E PUBLIKUN, PUBLIKIMET DHE
FUNKSIONIMIN E FAQES SË INTERNETIT**

*Miratuar me vendimin e Bordit nr. 75, datë 30.05.2016
Ndryshuar me vendimin e Bordit nr. 95, datë 13.06.2018*

**KREU I
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME**

**Neni 1
Objekti**

Kjo rregullore përcakton procedurat në lidhje me funksionimin sa më të mirë të komunikimit të Autoritetit me Median dhe Publikun; përmbajtjen dhe klasifikimin e publikimeve, si dhe hartimin dhe funksionimin e faqes zyrtare të internetit të Autoritetit. Komunikimi me Median dhe Publikun, botimet dhe Website i Autoritetit përmbushin detyrimin për transparencë maksimale në veprimtarinë e Autoritetit dhe janë në funksion të rritjes së besueshmërisë së publikut në aktivitetin e tij, si dhe prezantimit sa më pozitiv dhe dinjitoz të tij në publik, lidhur me rregullimin, mbikëqyrjen dhe stabilitetin financiar të tregjeve nën mbikëqyrje. Komunikimi në kuptimin e kësaj rregulloreje përfshin të gjitha mënyrat e shkëmbimit të informacionit në formë teksti, figurash, videosh apo të dhënash.

Neni 2 Baza Ligjore

Kjo rregullore hartohet në bazë dhe për zbatim të nenit 11 “Transparenca në veprimtarinë e Autoritetit”, nenit 24 “Konfidencialiteti” të Ligjit nr. 9572, datë 03.07.2006 “Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, i ndryshuar, si dhe nenit 4 “Marrëdhëniet me median, publikun, statistikën dhe publikimet” të Kodit Etik të AMF-së, miratuar me vendimin e Bordit të AMF-së nr.131, datë 26.11.2015.

Neni 3 Fusha e Veprimit

Dispozitat e kësaj rregulloreje zbatohen ndaj të gjitha strukturave organizative të Autoritetit, të cilat përmbushin detyrën e AMF-së në komunikimin me median dhe publikun, me qëllim garantimin e qëndrimit institucional të Autoritetit.

Neni 4 Përkufizime

Për qëllime të kësaj rregulloreje, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:

- a. “Autoriteti” është Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare.
- b. “Ligji” është Ligji nr. 9572, datë 03.07.2006 “Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, i ndryshuar.
- c. “Kodi Etik i AMF-së” është Kodi Etik i Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare, miratuar me vendimin e Bordit të AMF-së nr.131, datë 26.11.2015.
- d. “Programi i transparencës i AMF-së” është Programi i Transparencës miratuar me vendimin e Bordit të AMF-së nr.25, datë 28.04.2015.
- e. “Rregullore për konfidencialitetin në AMF” është Rregullorja e AMF-së për konfidencialitetin, miratuar me vendimin e Bordit nr.114, datë 11.09.2008, ndryshuar me vendimin e Bordit nr.29, datë 26.03.2009 dhe me vendimin e Bordit nr. 134, datë 21.12.2015.
- f. “Rregullore për organizimin dhe funksionimin në AMF” është Rregullorja “Për organizimin, funksionimin dhe përshkrimin e detyrave”, miratuar me vendimin e Bordit të AMF-së nr.136, datë 21.12.2015.
- g. “Rregullore për veprimtarinë kërkimore në AMF” është Rregullorja “Mbi organizimin e veprimtarisë kërkimore në Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, miratuar me vendimin e Bordit nr. 177, datë 13.12.2011 dhe ndryshuar me vendimin e Bordit nr. 98, datë 18.07.2012.

KREU II KOMUNIKIMI ME MEDIAN DHE PUBLIKUN

Neni 5 Organizimi i Komunikimit të Autoritetit me Median dhe Publikun

1. Në përputhje me rregulloren e brendshme të Autoritetit “Për organizimin, funksionimin dhe përshkrimin e detyrave”, Departamenti i Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës/ Drejtoria e Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias, mban marrëdhëniet e Autoritetit me publikun dhe median.
2. Komunikimi me Median realizohet nëpërmjet një adrese të posaçme e-maili: media@amf.gov.al, e cila vendoset në faqen zyrtare të Autoritetit si nënrubrikë e veçantë me emrin Kontakti me Median, e vendosur brenda rubrikës Media.
3. Gazetarët mund të paraqesin kërkesën e tyre edhe nëpërmjet një formulari kontakti, modeli i të cilit është në aneksin bashkëlidhur kësaj rregulloreje. Informacioni që duhet të plotësohet në këtë formular nga gazetari, lidhet me të dhënat personale, institucionin që përfaqëson, qëllimin e përmbajtjen e shkurtër të problematikës. Ky formular kontakti është vendosur në faqen zyrtare të Autoritetit, në rubrikën *Kontakti me Median*.
4. Menaxhimi i adresës së e-mailit media@amf.gov.al bëhet nga Drejtoria e Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias.
5. Kërkesa e gazetarëve i dërgohet Drejtorit të Përgjithshëm Ekzekutiv, nëpërmjet Drejtorit të Departamentit të Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës.
6. Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv jep miratimin për fillimin e procedurës për realizimin e kontaktit me median për kërkesën e paraqitur.
7. Kërkesa mund të refuzohet në rastet kur:
 - a. Problemet e ngritura nga gazetarët nuk janë shprehur qartë;
 - b. Kur për problemin e kërkuar ekziston shumë material i publikuar i Autoritetit;
 - c. Kur për problemet e ngritura janë dhënë edhe intervista të tjera;
 - d. Kur problemi i ngritur është ende në proces, i papërfunduar.
8. Gazetarit i komunikohet kthimi i përgjigjes për kërkesën e refuzuar dhe shkakun e refuzimit ose shtyrjen në kohë të përgjigjes sipas pikës 7 më sipër.
9. Afati i pranimit dhe realizimit të kërkesës së medias varet nga rëndësia, lloji i intervistës, vendi i zhvillimit të intervistës dhe kohës së kërkuar për përgatitje.

10. Për veprimtarinë e Autoritetit komunikimin me median e bën Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv ose në mungesë/me autorizim të tij Nëndrejtori Ekzekutiv, Drejtorët e Departamenteve, Drejtorët e Drejtorive, sipas radhës së nivelit hierarkik të përcaktuar në strukturën organizative të Autoritetit.

Neni 6

Koordinimi i Ekzekutivit me Bordin e Autoritetit në Komunikimin me Median

1. Për vendimmarrjen e Bordit, komunikimin me median e bëjnë Kryetari dhe/ose anëtarët e Bordit të asistuar nga sekretari i Bordit dhe/ose departamentet/drejtoritë e AMF-së.

2. Kur anëtarët e Bordit mbajnë konferenca shtypi, deklarata publike apo intervista, ata në çdo rast duhet të koordinohen me Ekzekutivin, në mënyrë që qëndrimi i AMF-së të jetë unik dhe të eliminohet transmetimi në publik i çështjeve, të cilat nuk janë përcaktuar qartë, nëse përbëjnë konfidencialitet apo, nëse publikimi i tyre në media mund të sjellë keqinformim apo keqkuptime.

3. Në rast të daljeve publike mbi aktivitetin e Autoritetit, të parashikuara në pikën 2, të këtij neni, Bordi njofton sekretarinë e tij, e cila me urdhër të Drejtorit të Përgjithshëm Ekzekutiv, vë menjëherë në dijeni Departamentin e Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës.

4. Departamenti i Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës vijon procedurën normale, të përgatitjes së njoftimit/lajmit/prononcimit në konsultim paraprak me departamentet/drejtoritë kompetente të fushës. Departamenti i Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës gjykon nëse prononcimi është i nevojshëm, në kohën e duhur, duke shmangur çdo prononcim, i cili mund të sjellë keqkuptime në publik, për shkak të fazës fillestare dhe të pakolauduar të lajmit, njëkohësisht për të shmangur kriza, kundërthënie dhe pasaktësi në komunikimin e jashtëm të Autoritetit.

5. Anëtarët e Bordit duhet t'u referohen statistikave, informacioneve, të dhënave vetëm në formën e tyre përfundimtare dhe vetëm pas publikimit, ndalohej çdo deklaratë apo koment për shtyp përpara publikimit në faqen zyrtare të Autoritetit, sipas nenit 4, pika 2 "Statistikat dhe Publikimet", e Kodit Etik të AMF-së.

6. Anëtarët e Bordit janë të detyruar t'i ruajnë dhe të mos i shpërndajnë informacionet konfidenciale, sipas nenit 24 të Ligjit nr. 9572, datë 03.07.2006 "Për AMF-në", i ndryshuar. Kjo duhet të merret parasysh, veçanërisht, në fjalimet apo në deklaratat publike dhe në lidhjet me median përsa i përket informacioneve konfidenciale, apo vendimeve që nuk janë publikuar ende në faqen zyrtare të AMF-së.

7. Në mbledhjet e tij, Bordi duhet të përcaktojë vendimet që klasifikohen konfidenciale, në përputhje me Rregulloren për konfidencialitetin në AMF dhe që nuk do të publikohen në Buletinin Zyrtar.

8. Në rastet e pamundësisë së koordinimit me Ekzekutivin, kur një anëtari joekzekutiv të Bordit, i kërkohet intervistë apo një deklaratë publike mbi veprimtarinë e Autoritetit, deklaratës apo

intervistës i bashkëngjitet fjalia, që mendimi i shprehur reflekton mendimin e tij personal dhe jo të Autoritetit.

Neni 7

Komunikimi me Median dhe Publikun për Çështje të Stabilitetit Financiar

1. Sipas parashikimeve të nenit 30, të Ligjit “Për AMF-në”, Autoriteti përfaqësohet në Grupin Këshillimor të Stabilitetit Financiar (GKSF) nga kryetari i Bordit të Autoritetit.
2. Komunikimi me median dhe publikun për çështjet e diskutuara në GKSF bëhet nëpërmjet deklaratave për shtyp që publikohen në faqen hyrëse të internetit të AMF-së.
3. Intervistat dhe komentet për vendimmarrjen e GKSF-së si rregull bëhen në konsultim mes Ministrisë të Financave, Guvernatorit dhe Kryetarit të Bordit të AMF-së, të asistuar nga sekretaria e GKSF-së.

Neni 8

Konferencat për Shtyp

1. Konferencat për shtyp si rregull zhvillohen kur ngjarjet janë veçanërisht të rëndësishme së madhe apo kur tematika është e gjerë dhe nuk mund të prezantohet e tëra në një deklaratë/njoftim për shtyp. Konferenca për shtyp mund të zhvillohet në këto raste:
 - a. Prezantimi i raportit vjetor mbi aktivitetin e Autoritetit;
 - b. Prezantimi i strategjive, dokumenteve strategjike, rezultateve kërkimore në lidhje me tregjet, që mbikëqyr Autoriteti;
 - c. Sqarime thelbësore të ndryshimeve apo plotësimeve ligjore dhe/ose nënligjore;
 - d. Në përmbyllje të një projekti, për të prezantuar rezultatet e tij;
 - e. Në rastet kur Autoriteti duhet të mbajë qëndrim për ngjarje të rëndësishme apo për kritika të bëra në drejtim të veprimtarisë së Autoritetit;
 - f. Shpallje aktivitetesh të rëndësishme nga Autoriteti;
 - g. Çdo ngjarje tjetër, që Autoriteti e konsideron të rëndësishme për t’u sqaruar në konferenca shtypi.
2. Konferenca për shtyp caktohet me urdhër të Drejtorit të Përgjithshëm Ekzekutiv të Autoritetit.
3. Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv ngarkon të gjitha strukturat në varësi të tematikës, për përgatitjen e materialit që do të prezantohet në konferencë, si dhe personat, të cilët do të jenë pjesëmarrës aktivë në konferencën për shtyp.
4. Konferenca për shtyp sipas qëllimit që do të arrijë, mund të prezantohet nëpërmjet një raporti të vetëm ose më shumë, të cilat mbahen nga personat kompetentë, të caktuar më parë nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv. Materiali kryesor prezantohet nga Drejtori i Përgjithshëm

Ekzekutiv i Autoritetit dhe në raste të veçanta, mund t'i delegohet Nëndrejtorit të Përgjithshëm Ekzekutiv ose personave të tjerë brenda Autoritetit.

5. Afati i zhvillimit të konferencës për shtyp, si rregull, duhet të jetë jo më pak se një muaj nga marrja e vendimit.

6. Ditët më të përshtatshme për zhvillimin e konferencave për shtyp janë si rregull nga e marta deri në të premte midis orës 10.00 dhe 12.00. Data e Konferencës nuk duhet të përkohë me aktivitete të tjera të rëndësishme.

7. Konferenca për shtyp si rregull zgjat një orë. Prezantimet e referuesve zgjasin, si rregull, jo më shumë se 35 minuta për t'i lënë vendin pyetjeve dhe intervistave të veçanta të gazetarëve.

8. Afati i njoftimit të gazetarëve nga Drejtoria e Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias, si rregull, është një deri dy javë para zhvillimit të konferencës, si dhe duhet të bëhet një njoftim telefonik një deri dy ditë para për rikujtimin e ditës së zhvillimit të konferencës.

9. Ftesa përmban këto elementë kryesorë: temën, ditën e konferencës, të dhënat mbi vendndodhjen, si dhe një përshkrim të shkurtër mbi përmbajtjen, qëllimin e rëndësishëm të konferencës për shtyp.

10. Drejtoria e Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias, pas miratimit nga Drejtori i Departamentit, përgatit dosjet për gazetarët, me të cilat pajiset çdo gazetar para fillimit të konferencës. Dosja për gazetarët përmban informacionet më të rëndësishme, përfshirë statistika, foto, të dhëna etj., mbi tematikën e trajtuar në konferencë. Në rast praninë të gazetarëve të huaj, dosja duhet të përmbajë materialet edhe në gjuhë të huaj.

11. Moderatorin në konferencën për shtyp duhet të prezantojë referuesit, pjesëmarrësit dhe programin e konferencës, si dhe të disiplinojë gazetarët dhe mediat në pyetjet e tyre. Moderatorin është Drejtori i Departamentit të Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës.

Neni 9 Deklaratat për Shtyp

1. Deklarata për shtyp mund të bëhet në rastet e mëposhtme:

- a. Prezantimi i raportit vjetor mbi aktivitetin e Autoritetit;
- b. Prezantimi i strategjive, dokumenteve strategjike, rezultateve kërkimore në lidhje me tregjet që mbikëqyr Autoriteti;
- c. Sqarime thelbësore të ndryshimeve apo plotësimeve ligjore dhe/ose nënligjore;
- d. Në përmbyllje të një projekti, për të prezantuar rezultatet e tij;
- e. Në rastet kur Autoriteti duhet të mbajë qëndrim për ngjarje të rëndësishme apo për kritika të bëra në drejtim të veprimtarisë së Autoritetit;
- f. Shpallje aktivitetesh të rëndësishme nga Autoriteti;
- g. Çdo ngjarje tjetër, që Autoriteti e konsideron të rëndësishme për t'u sqaruar në konferenca shtypi.

2. Realizimi i deklaratës për shtyp mund të mundësohet nëpërmjet ftesës së gazetarëve, në ambientet e Autoritetit, njoftimi i të cilëve duhet bërë minimumi një javë para deklaratës. Deklarata lexohet nga Drejtorja e Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias.
3. Deklarata për shtyp mund të realizohet edhe nëpërmjet dërgimit të materialit nga sektori i komunikimit me median dhe publikun tek të gjithë mediat e shkruara dhe elektronike. Materiali duhet të jetë konciz, i shprehur sa më thjeshtë, me gjuhë të qartë dhe të kuptueshme.
4. Deklarata për shtyp e përgatitur në bashkëpunim me departamentet përkatëse, sipas qëllimit të deklaratës, miratohet nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv ose Nëndrejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv.

Neni 10

Takimet me Gazetarët

1. Forma më efektive, në interes të Autoritetit, kur Autoriteti dëshiron të bëjë sqarime publike për probleme, të cilat kërkojnë shpjegime më specifike është takimi me gazetarë të fushës në studio televizive. Në këto takime mund të marrin pjesë, si rregull, deri në tre përfaqësues të AMF-së sipas fushave. Me miratim të Drejtorit të Departamentit, Drejtorja e Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias përgatit kërkesën ndaj televizionit përkatës për takim me gazetarët për tematikën që shtrohet.
2. Kërkesa, si rregull, duhet të dërgohet 15 ditë përpara organizimit të takimit.
3. Organi, i cili vë në lëvizje organizimin e takimit me gazetarë në studio është Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv.
4. Autoriteti mund të ftojë gazetarët edhe në ambientet e AMF-së. Ftesat duhen dërguar, si rregull, disa dite përpara takimit, e shoqëruar me një telefonatë për rikujtim 2-3 ditë përpara takimit. Mund të bëhet një përzgjedhje e mediave më të rëndësishme dhe numri i gazetarëve të ftuar mund të jetë pesë deri gjashtë gazetarë.
5. Data e përzgjedhjes së takimit me gazetarët nuk duhet të përkojë me data në të cilat zhvillohen aktivitete të tjera të rëndësishme.
6. Takimi me gazetarët mund të zhvillohet sa herë Autoriteti e shikon të nevojshme. Më e përshtatshme është, që takimi me gazetarët të bëhet kur Autoriteti ka për të lancuar një tematikë në muajt pasardhës, të ndjekë një strategji të re, të zgjojë interesin dhe të gjejë mirëkuptimin për një synim të caktuar, kur organizon konferenca, aktivitete ndërkombëtare, apo në përmbyllje të vitit.
7. Takimi me gazetarët si rregull nuk duhet të zgjasë më shumë se një orë.

Neni 11

Intervistat

1. Mënyra e organizimit të intervistave është e përcaktuar në nenin 5 të kësaj rregulloreje.
2. Intervistat e shkurtra duhet të zhvillohen pranë ambienteve të AMF-së, përveç rasteve të intervistave të anëtarëve të Bordit.
3. Procedura e pranimit të kërkesës për intervistat e shkurtra, si rregull, nuk duhet të zgjasë më shumë se tre ditë.
4. Lajmërimi i Autoritetit nga gazetarët për emisionet në studio duhet bërë minimumi dhjetë ditë përpara. Ky rregull i njoftohet të gjitha mediave nga Drejtoria e Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias. Në intervistën në studio parashikohet pjesëmarrje në nivel të lartë drejtuesish të Autoritetit.
5. Nuk lejohet dhënia e intervistave spontane, as nëpërmjet telefonit dhe as në rastet e vizitave të shkurtra të gazetarëve në Institucion.
6. Në rast se gazetarit përpara publikimit të intervistës i duhet të shkurtojë apo përpunojë përgjigjet, atëhere duhet kërkuar paraprakisht autorizimi i përgjigjeve. Autoritetit duhet t'i vendoset në dispozicion nga gazetari intervista e përpunuar. Njohja e intervistës si e tillë, e gatshme për publikim, bëhet vetëm pas miratimit final nga Autoriteti.
7. Pas përfundimit të intervistës Drejtoria e Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias duhet të kujdeset për kontaktin e mëtejshëm me Median.
8. Me miratim të redaksisë, që kishte ekskluzivitetin e intervistës mund të kërkohet leja për publikimin online të intervistës në faqen zyrtare.

Neni 12

Njoftimet për Shtyp

1. Njoftimet zyrtare të Autoritetit realizohen vetëm nga Sektori i Komunikimit me Median dhe Publikun, pas konfirmimit nga Drejtori i Drejtorisë së Zhvillimeve Strategjike Statistikës dhe Medias, miratimit nga Drejtori i Departamentit si dhe miratimit final nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv.
2. Njoftimi publikohet në gjuhën shqipe dhe angleze.
3. Publikimi i njoftimeve në faqen online të AMF-së bëhet në mënyrë periodike për publikimet periodike si raportet statistikore mujore apo tremujore për tregjet nën mbikëqyrje, për botime vjetore, si edhe për mbledhjet e Bordit të AMF-së. Për publikimin e tyre përgjegjës është Departamenti i Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës, i cili bashkëpunon me Departamentet, Drejtoritë, sektorët përkatës dhe për mbledhjet e Bordit të AMF-së në bashkëpunim me Sekretarinë e Bordit të AMF-së. Në faqen online të AMF-së publikohen njoftime edhe për

zhvillimin e aktiviteteve të tjera që nuk kanë periodicitet të përcaktuar më parë, por janë në varësi të kohës në të cilën ato kryhen. Të tilla mund të jenë:

- a. Njoftimet për testimet e vlerësuesve të dëmeve, brokerat, dhe proceset e tjera të Licencimit;
- b. Aktivitetet e ndryshme si trajnime, konferenca, edukim i konsumatorit, etj.;
- c. Marrëdhëniet e bashkëpunimit me autoritetet e vendit dhe të huaja dhe pjesëmarrje në aktivitete të tjera ku AMF përfaqësohet.

4. Për publikimin e tyre, drejtoritë përkatëse përcjellin materialin pranë Drejtorisë së Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias, e cila koordinon punën me Drejtorinë e Teknologjisë së Informacionit për të realizuar botimin e informacionit.

Neni 13 **Mediat Sociale**

1. Mediat Sociale apo mjetet e reja të komunikimit *Web 2.0* në internet, si blogje, Facebook, Youtube, Google+, LinkedIn, Twitter & Co, janë platforma që u ofrojnë të gjithëve mundësinë për shkëmbim dhe shprehje mendimesh me kolegë apo përdorues të tjerë.

2. Si një mundësi për t'u prezantuar në publik dhe për të përforcuar detyrën e edukimit të publikut, me urdhër të Drejtorit të Përgjithshëm Ekzekutiv, Autoriteti mund të përfaqësohet në një apo disa prej këtyre rrjeteve sociale. Vendimi shoqërohet me një strategji dhe rregulla komunikimi *Online* në përputhje me qëllimin, transparencën, cilësinë dhe autenticitetin e informacionit. Menaxhimi dhe administrimi i një platforme të tillë duhet bërë vetëm nga një person i autorizuar, i cili shprehet në emër të Autoritetit, por më parë aprovohet nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv.

3. Vlerat si respekti, toleranca, transparenca dhe integriteti janë të vlefshme edhe gjatë kohës që stafi mund të shprehet nëpërmjet rrjeteve sociale. Duhet të mbahet parasysh, që sidomos kur në profilet private është dhënë informacioni mbi vendin e punës, punonjësi e prezanton Autoritetin edhe jashtë tij dhe shihet si përfaqësues i Autoritetit. Kushdo mbart përgjegjësi personale për mendimet private ndaj për të shmangur çdo keqkuptim duhet specifikuar se janë mendime personale.

4. Për atë që nuk bie ndesh me lirinë e mendimit të shprehurit në rrjetet sociale, duhet bërë një ndarje e qartë midis çështjeve private nga çështjet e punës. Punonjësi mban përgjegjësi dhe është i detyruar të respektojë legjislacionin në fuqi dhe Kodin Etik të AMF-së.

5. Të drejtat e autorit dhe mbrojtja e të dhënave vlejné edhe për mediat sociale. Informacionet zyrtare, të cilat janë publikuar nga sektori i komunikimit me median dhe publikun mund të shpërndahen edhe personalisht në internet, duke cituar Autoritetin.

6. Personeli duhet të jetë autentik dhe transparent. Nëse një punonjës dëshiron të shprehet në rrjetet sociale mbi veprimtarinë e Autoritetit, atëherë ai duhet të tregohet i hapur që punon për

këtë Institucion, por që bëhet fjalë për mendimin e tij personal dhe jo të Autoritetit. Deklarata zyrtare apo sqarime publike duhen bërë vetëm nga personi i autorizuar sipas procedurës së parashikuar në pikën 3 të këtij neni.

7. Përdorimi i Mediave Sociale nuk duhet të bëhet pengesë për realizimin e detyrave të stafit të Autoritetit.

8. Stafi i Autoritetit nuk duhet të publikojë tekste me përmbajtje diskriminuese apo ofenduese.

9. Autoriteti dhe partnerët e tij nuk duhet të kritikohen në publik. Problemet e brendshme duhet të diskutohen dhe sqarohen brenda Autoritetit.

Neni 14

Komunikimi me Publikun

1. Informimi i publikut nga Autoriteti bëhet në përputhje me legjislacionin në fuqi për të drejtën e informimit në Republikën e Shqipërisë.

2. Publiku informohet me anë të botimeve të Autoritetit, të cilat klasifikohen sipas intervaleve kohore të publikimit, në publikime periodike dhe joperiodike, si edhe sipas formatit të tyre në formë elektronike apo të shtypur në letër.

3. Bordi njofton publikisht politikat dhe praktikrat, që ndjek për zbatimin e dispozitave ligjore dhe nënligjore, si dhe arsyet e ndryshimit të tyre.

4. Autoriteti informon dhe sqaron konsumatorin nëpërmjet komunikimit interaktiv që realizohet përmes adresës së e-mailit, numrit të telefonit, si dhe një numri telefoni pa pagesë, që vë në dispozicion të tij për ankesat. Nëpërmjet këtij komunikimi çdo person mund të drejtohet për sqarime në lidhje me kontratat e sigurimit, për veprimet që duhet të kryejë në rast të përfshirjes në një ngjarje sigurimi, kërkesë për dëmshpërblim, etj.

5. Mjet tjetër komunikimi me konsumatorin është dhe trajtimi i ankesave, i cili bëhet nga njësi e mbrojtjes konsumatore dhe investitorëve. Kjo njësi trajton në mënyrë të paanshme, brenda afateve dhe me profesionalizëm çështjet e ankmuara. Njësia për mbrojtjen e konsumatorit dhe investitorit vepron si për konsumatorin e tregut të sigurimeve, të tregut të letrave me vlerë, ashtu edhe tregut të pensioneve private vullnetare.

6. Nëpërmjet trajtimit të ankesave, në bazë të kompetencave të përcaktuara nga ligji, Autoriteti asiston në ushtrimin e të drejtave të konsumatorëve që rrjedhin nga kontrata e sigurimit, duke marrë edhe rolin e ndërmjetësuesit, veçanërisht në rastet e lindjes së mosmarrëveshjeve, për shkak të paqartësive të krijuara nga komunikimi ndërmjet siguruarit dhe të siguruarit, për informacione apo interpretime të kushteve të kontratës, në përputhje me rregullat e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve.

KREU II PUBLIKIMET

Neni 15 Procedurat, Afatet dhe Llojet e Publikimeve

I. Botimet Periodike të Autoritetit

I.1. Raporti Vjetor i Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare

Raporti Vjetor i Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare është një botim i përvitshëm që përgatitet nga të gjitha strukturat e Autoritetit dhe unifikohet nga Departamenti i Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës. Raporti Vjetor përmban një analizë të zhvillimit të tregjeve nën mbikëqyrjen e AMF-së, rregullimin e këtyre tregjeve, qeverisjen dhe mbrojtjen e konsumatorit, bashkëpunimin institucional, si dhe ecurinë e veprimtarive të tjera të AMF-së, gjatë një periudhe një vjeçare. Ai përmban gjithashtu edhe organizimin dhe funksionimin e brendshëm të AMF-së duke përfshirë pasqyrat dhe llogaritë financiare të Autoritetit, opinionin e ekspertit Kontabël të Regjistruar të pavarur mbi pasqyrat financiare të AMF-së. Struktura e Raportit Vjetor miratohet nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv.

Raporti Vjetor miratohet nga Bordi i Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare, në tremujorin e parë të vitit dhe i paraqitet Kuvendit të Republikës së Shqipërisë. Raporti Vjetor botohet në format të printuar dhe/ose në format elektronik dhe gjithashtu vendoset edhe në faqen zyrtare *online* të AMF-së.

I.2. Raporti i Mbikëqyrjes së Tregjeve

Raporti i Mbikëqyrjes së tregjeve është një botim i përvitshëm që përmban të dhëna dhe analiza për tregun e sigurimeve, të fondeve të pensioneve private vullnetare dhe të fondeve të investimeve. Ai përgatitet me bashkëpunimin e Departamentit të Mbikëqyrjes Financiare dhe Departamentit të Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës. Raporti i Mbikëqyrjes së tregjeve realizohet si përmbushje e detyrimit mbikëqyrës që ka Autoriteti dhe përmban pasqyrat dhe shpjegimet për strukturën, gjendjen financiare të tregjeve, analizën e treguesve tekniko-financiarë për to. Ky raport miratohet nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv dhe më pas edhe nga Bordi i Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare.

Raporti i Mbikëqyrjes botohet në muajin qershor, në format të printuar dhe/ose në format elektronik dhe gjithashtu vendoset edhe në faqen zyrtare *online* të AMF-së.

I.3. Buletini i Zyrtar

Buletini Zyrtar i AMF-së është një publikim vjetor që përmban informacion mbi vendimet e Bordit të Autoritetit gjatë mbledhjeve të tij, si edhe rregulloret dhe aktet nënligjore të miratuara nga Bordi i Autoritetit.

Buletini Zyrtar përgatitet nga Departamenti Juridik dhe Sekretaria e Bordit. Për procesin e publikimit të tij, Departamenti Juridik bashkëpunon me Sektorin e Komunikimit me Median dhe Publikun.

*Buletini Zyrtar përgatitet brenda muajit korrik të çdo viti. Buletini botohet për shpërndarje në format të printuar ose elektronik (me CD apo USB). Ndërsa të gjitha vendimet e Bordit që përbëjnë Buletinin Zyrtar publikohen në faqen online të AMF-së pas çdo mbledhje Bordi. Format i final i Buletinit Zyrtar miratohet nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv.

I.4. Gjeografia e Sigurimeve

Gjeografia e Sigurimeve është publikim vjetor mbi tregun e sigurimeve në vend dhe pasqyron shpërndarjen e primeve të shkruara bruto, dëmeve të paguara si edhe primit për frymë, sipas prefekturave. Ai përgatitet nga Sektori i Statistikës, pjesë e Drejtorisë së Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias.

Gjeografia e Sigurimeve përgatitet brenda muajit shtator të çdo viti. Gjeografia e Sigurimeve publikohet në formë elektronike në faqen *online* të AMF-së dhe në format CD/USB për shpërndarje.

Formati final i Gjeografisë së Sigurimeve miratohet nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv.

I.5. Buletini Statistikor mujor i tregut të sigurimeve

Buletini Statistikor është botim i përmuajshëm që hartohet nga Sektori i Statistikave dhe botohet në faqen *online* të AMF-së. Ai përmban informacion të përpunuar nga të dhënat progresive mujore të tregut të sigurimeve. Informacioni pasqyron të dhënat e diferencuara sipas shoqërive të sigurimit lidhur me primet e shkruara bruto dhe dëmet e paguara, të ndara edhe sipas klasave të ndryshme në sigurime.

Buletini Statistikor publikohet në datën 25 të çdo muaji, me të dhënat progresive të muajve paraardhës gjatë secilit vit, në formë elektronike në faqen *online* të AMF-së, i shoqëruar me një njoftim të përmbledhur mbi zhvillimet dhe treguesit statistikorë të arritur.

Buletini Statistikor i Sigurimeve mujor miratohet sipas hierarkisë nga Drejtori i Drejtorisë së Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias dhe Drejtori i Departamentit.

I.6. Raporti Statistikor mbi tregun e pensioneve private vullnetare

Raporti Statistikor mbi tregun e pensioneve private vullnetare është botim periodik në çdo tre muaj që hartohet nga Sektori i Statistikave të AMF-së. Ai përmban të dhëna progresive për tregun e pensioneve private vullnetare, duke pasqyruar të dhëna të diferencuara edhe sipas fondeve të pensioneve lidhur me karakteristikat kryesore të tregut të fondeve të pensioneve, numrin e anëtarëve, asetëve të fondeve të pensioneve, portofolin e investimeve, si edhe të dhëna nga bilanci i shoqërive administruese të fondeve të pensionit private dhe vullnetare.

Raporti Statistikor mbi tregun e pensioneve private vullnetare publikohet brenda 20 ditëve nga momenti i depozitimit të pasqyrave financiare në AMF, në formë elektronike në faqen *online* të AMF-së, i shoqëruar me një njoftim të përmbledhur për zhvillimet dhe treguesit statistikor kryesorë.

Raporti Statistikor mbi tregun e pensioneve private vullnetare miratohet nga Drejtori i Drejtorisë së Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias dhe Drejtori i Departamentit.

I.7. Raporti Statistikor mbi tregun e fondeve të investimeve

Raporti Statistikor mbi tregun e fondeve të investimeve është botim periodik, në çdo tre muaj që hartohet nga Sektori i Statistikave të AMF-së. Ai përmban të dhëna progresive për tregun e fondeve të investimeve, duke pasqyruar të dhëna të diferencuara edhe sipas fondeve të investimeve lidhur me karakteristikat kryesore të tregut të fondeve të investimeve, numrin e anëtarëve, aseteve të fondeve, portofolin e investimeve, etj.

Raporti Statistikor mbi tregun e fondeve të investimeve publikohet brenda 20 ditëve nga momenti i depozitimit të pasqyrave financiare në AMF, në formë elektronike në faqen *online* të AMF-së, i shoqëruar me një njoftim të përmbledhur për zhvillimet dhe treguesit statistikor kryesorë.

Raporti Statistikor mbi tregun e fondeve të investimeve miratohet nga Drejtori i Drejtorisë së Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias dhe Drejtori i Departamentit.

I.8. Buletini Statistikor mbi tregun me pakicë të letrave me vlerë të Qeverisë

Buletini Statistikor mbi tregun me pakicë të letrave me vlerë të Qeverisë është botim periodik, në çdo tre muaj, që hartohet nga Sektori i Statistikave të AMF-së. Ai përmban të dhëna progresive për tregun me pakicë të letrave me vlerë të Qeverisë, duke pasqyruar të dhëna sipas llojit të transaksionit: në vlerë dhe në numër, sipas ndërmjetësve financiarë etj., të dhëna sipas transaksioneve që kryejnë ndërmjetësit financiarë, në Bono Thesari dhe Obligacione, të ndara edhe sipas llojit të maturimit, etj.

Buletini Statistikor mbi tregun me pakicë të letrave me vlerë të Qeverisë publikohet në formë elektronike në faqen *online* të AMF-së, i shoqëruar me një njoftim të përmbledhur për zhvillimet dhe treguesit statistikorë kryesorë.

Buletini Statistikor mbi tregun me pakicë të letrave me vlerë të Qeverisë miratohet nga Drejtori i Drejtorisë së Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias dhe Drejtori i Departamentit.

I.9. Periodiku mujor informativ i AMF-së

Periodiku informativ pasqyron zhvillimet mujore në AMF lidhur me mbikëqyrjen, rregullimin dhe ecurinë e aktivitetit të institucionit përgjatë një muaji. Ai pasqyron edhe zhvillime të tjera që lidhen me ecurinë, sfidat, projektet e ndryshme që ndërmerren nga autoritetet homologe me AMF-në për mbikëqyrjen e tregjeve financiare jobankare. Në periodik pasqyrohen edhe veprimtaritë e institucioneve ndërkombëtare ku AMF është anëtare.

Përmbajtja e periodikut është e ndarë në rubrika për të dhënë informacion për publikun e gjerë lidhur me tregjet nën mbikëqyrje, aktivitetet e ndryshme të zhvilluara në AMF, informacione nga vende të ndryshme lidhur me tregjet nën mbikëqyrje dhe materiale edukuese për konsumatorin.

Periodiku i përmuajshëm informativ i AMF-së publikohet brenda datës 15 të muajit pasardhës, në formë elektronike në faqen *online* të AMF-së bazuar në informacionet e mbledhura nga të gjitha strukturat e AMF-së.

Periodiku miratohet nga Drejtori i Departamentit të Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës, pas propozimit nga Drejtori i Drejtorisë së Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias.

II. Botimet joperiodike të Autoritetit

II.1. Materialet e diskutimit synojnë shpërndarjen e informacionit dhe kërkimit ekonomik të përgatitur nga punonjës të Autoritetit apo edhe të tretë, për të nxitur e mundësuar mbledhjen e komenteve nga ekspertët e jashtëm. Materialet e diskutimit shtjellojnë tematika specifike të lidhura me funksionet dhe vendimmarrjen në AMF.

II.2. Vrojtme janë materialet e realizuara nga puna e kryer në anketim të një target grupi të caktuar. Ato janë të lidhura me tregjet nën mbikëqyrjen e AMF-së dhe synojnë të marrin informacione në varësi të politikave të zhvillimit që ka AMF. Vrojtmet specifikojnë grupin e synuar, rezultatet e arritura dhe marzhin e gabimit të planifikuar për sondazh.

II.3. Artikujt kërkimorë parashikohen në Rregulloren “Mbi organizimin e veprimtarisë kërkimore në Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”.

II.4. Materialet e Konferencave synojnë shpërndarjen në një rreth më të gjerë audience të punimeve, prezantimeve, diskutimeve e kërkimit ekonomik të prezantuar në një konferencë të organizuar nga AMF apo ku AMF është e ftuar. Përfaqësimi dhe prezantimi në Konferenca brenda dhe jashtë AMF-së, miratohen paraprakisht nga Drejtori i Përgjithshëm Ekzekutiv, dhe publikohen për t’i shërbyer edukimit të vazhdueshëm financiar në përputhje me Rregulloren “Mbi organizimin e veprimtarisë kërkimore në Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”.

II.5. Fletëpalosjet synojnë të ofrojnë të dhëna statistikore mbi tregun e sigurimeve, tregun e letrave me vlerë dhe tregun e pensioneve private. Ato gjithashtu japin një informacion mbi subjektet operuese të këtyre tregjeve. Publikimi i fletëpalosjeve realizohet në varësi të kërkesave dhe projekteve, në të cilat AMF është e angazhuar në funksion të zhvillimit të këtyre tregjeve.

II.6. Botime joperiodike të tjera përfshijnë botime të përgatitura nga një ose më shumë departamente/drejtori të AMF-së, në zbatim dhe në përputhje me dispozitat ligjore dhe aktet nënligjore, e praktikat më të mira të transparencës, si dhe të nevojave të AMF-së.

Botime të tjera joperiodike të rezultuara nga puna kërkimore rregullohen sipas “Rregullores mbi organizimin e veprimtarisë kërkimore në Autoritetin e mbikëqyrjes Financiare”.

Neni 16

Listat e shpërndarjes së botimeve Periodike

1. Departamenti i Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës administron listat e shpërndarjes së botimeve periodike, të cilat shpërndahen falas, në rrugë postare ose me shpërndarje nga AMF tek të gjithë personat e regjistruar në këto lista.

2. Listat e shpërndarjes janë të veçanta për çdo botim, në gjuhën shqipe ose angleze, dhe përditësohen periodikisht në bazë të kërkesave të të interesuarve dhe emërimeve të reja të funksionarëve në institucionet shtetërore, institutet kërkimore-shkencore, përfaqësitë e

organizmave të huaja me të cilat bashkëpunon AMF, universitetet si edhe subjektet që veprojnë në tregjet që rregullon dhe mbikëqyr AMF.

3. Materialeve të dërguara sipas emrave në listën e shpërndarjeve duhet t'i bashkëngjiten edhe fletëpalosjet, të cilat janë të përvitshme dhe përpunohen nga Sektori i Statistikës. Duhet të realizohen fletëpalosje, të cilat paraqesin informacion mbi të tre tregjet nën mbikëqyrjen e Autoritetit. Fletëpalosjet mund të shpërndahen edhe gjatë aktiviteteve të ndryshme që organizon AMF.

KREU III

HARTIMI DHE FUNKSIONIMI I FAQES SË AUTORITETIT NË INTERNET

Neni 17

Komunikimi me Publikun Nëpërmjet Faqes Zyrtare të Autoritetit

1. Drejtoria e Zhvillimeve Strategjike, Statistikës dhe Medias në bashkëpunim me Drejtorinë e Teknologjisë së Informacionit përgjigjen për përmbushjen e daljes publike të Autoritetit në Internet.

2. Faqja Zyrtare, me të cilën Autoriteti përfaqësohet në Internet, ofron transparencë për veprimtarinë e Autoritetit. Informacioni publikohet në kohë reale.

3. Çdo informacion në faqen zyrtare të internetit publikohet në dy gjuhë, në gjuhën shqipe dhe në gjuhën angleze. Nuk përjashtohet edhe publikimi në gjuhë të tjera të Bashkimit Evropian.

4. Faqja zyrtare e AMF-së minimumi ofron informacione të vlefshme për publikun të strukturuar në seksione të veçanta si: Kuadri Ligjor, Statistika dhe Publikime, Subjekte nën Juridiksion apo edhe shërbime të tjera si: Mbrojtja e Konsumatorit apo sistemi GSRM për Letrat me Vlerë të Qeverisë, në të cilin vendosen transaksionet e kryera në tregun sekondar nga subjektet e licencuara nga AMF. Hedhja e të dhënave në sistemin GSRM bëhet mbi bazën e rregullores “Për tregun me pakicë të letrave me vlerë të Qeverisë së R.Sh-së”, miratuar me vendimin e Bordit nr. 22, datë 26.03.2009, i ndryshuar. Në seksionin GSRM ofrohet edhe një informacion edukues mbi komisionet e aplikuara nga ndërmjetësit financiarë si dhe materiale informuese mbi tregun me pakicë të letrave me vlerë të Qeverisë.

5. Tek rubrika Media përfshihen këto elementë: Adresa e Kontaktit me Median, fjalimet, intervistat, deklaratat për shtyp, arkiva e fotove, si dhe elementë të tjerë, të cilët klasifikohen në këtë kategori.

6. Për më shumë transparencë dhe edukimin e publikut, faqes së internetit mund t'i bashkëngjitet edhe një Fjalor me sqarimin e terminologjisë kryesore mbi tregjet, që mbikëqyr Autoriteti, i cili mund të hartohet me ndihmën e të gjitha strukturave të Autoritetit, me koordinimin e Departamentit të Zhvillimeve Strategjike, TI dhe Statistikës.

7. Faqja zyrtare e Autoritetit në funksion të mbrojtjes së konsumatorit ofron edhe një hapësirë për verifikimin e policës së sigurimit të detyrueshëm motorik, një adresë të posaçme e-maili: konsumatori@amf.gov.al për trajtimin e ankesave të konsumatorëve dhe një numri jeshil pa pagesë, i cili gjatë gjithë kohës është në funksionim.

Neni 18 **Mirëmbajtja e Faqes Zyrtare të Autoritetit**

1. Emri (Domain) i faqes është www.amf.gov.al, e cila rinovohet një herë në dy vjet pranë Autoritetit të Komunikimeve Elektronike dhe Postare.
2. Shërbimi i mirëmbajtjes së faqes zyrtare, i cili përmban hostimin e faqes si dhe modifikimin e informacionit në nivel databaze, përfshirë këtu edhe sistemin GSRM kryhet nëpërmjet *Outsourcing*, ku në kontratë përcaktohen qartë siguria e faqes, si dhe shërbimi i hostimit në një server të dedikuar për këtë qëllim.
3. Faqja zyrtare mbikëqyret dhe auditohet gjatë gjithë kohës. Në raste të sulmeve kibernetike faqja kthehet brenda 24 orëve në shërbimin online me informacionin më të fundit të saj.
4. Aksesin në informacione të veçanta, e kanë vetëm përdoruesit e autorizuar.
5. Atributin për fshirje, modifikim informacioni e ka vetëm Drejtoria e TI, e cila garanton qëndrueshmërinë dhe besueshmërinë e të dhënave. Ky proces është në përputhje me Politikën e Sigurisë së Informacionit të Udhëzimit të Autoritetit, miratuar me vendimin e Bordit nr. 4, datë 03.10.2007 “Mbi parimet dhe rregullat e përgjithshme të sigurisë së informacionit”.
6. Çdo informacion në faqe publikohet në formatin “PDF”, për të mos lejuar modifikimin e tij, përveç raportit statistikor mujor, i cili hidhet në formatin excel. Ndërsa lista e agjentëve të licencuar (Vlerësues Dëmsh, Aktuarë të Autorizuar, Brokera Fizikë dhe Shoqëri Brokërimi) hidhet në formatin “FOTO”, në mënyrë që informacioni të mos selektohet dhe të përdoret.

Neni 19 **Publikimi i Informacionit në Faqen Zyrtare**

1. Hartimi i faqes zyrtare të Autoritetit bëhet në përputhje me Programin e Transparencës së Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare.
2. Drejtoria e Teknologjisë së Informacionit mundëson publikimin e informacioneve në faqen zyrtare.

3.Publikimi, modifikimi apo heqja e informacionit specifikohen qartë edhe në seksionet e faqes: Termat dhe Kushtet e Përdorimit, E Drejta e Autorit dhe Lejet, Përgjegjësitë si dhe Ruajtja e Fshehtësisë.

4.Materialet e publikuara nga Autoriteti mund të shkarkohen, printohen ose të riprodhohen në një formë të patjetërsuar, për qëllime personale jo komerciale, por duke cituar Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare si burim të informacionit. Kërkesat për përdorim të mëtejshëm të informacionit në këto publikime drejtohen pranë Autoritetit.

5.Për lajmet e shkurtra, të cilat kërkojnë të publikohen në kohë reale publikimi në gjuhën angleze ndërmerret nga personi përgjegjës, i cili sjell njoftimin për publikimin online.

6.Edhe fotot apo videot e publikuara nga Autoriteti mbrohen me anë të drejtës së autorit(Copyright), nëpërmjet shenjës së rezervimit të të gjitha të drejtave dhe i bashkëngjitet informacioni, që çdo përpunim, manipulim apo shpërndarje e fotove, videove etj., është i palejuar dhe kërkon më parë miratimin e Autoritetit.

Neni 20

Hyrja në Fuqi

Kjo rregullore hyn në fuqi menjëherë.

ANEKS
FORMULARI I KONTAKTIT

Ne marrim në konsideratë mbrojtjen e të dhënave. Fushat me shenjën * janë të detyrueshme për t'u plotësuar.

Të dhënat tuaja

Mbiemri *

Emri *

Adresa

Kodi postal, Qyteti

E-Mail *

Telefon

Institucioni

Mesazhi Juaj

Subjekti *

Teksti *

Pyetje sigurie *

4+1 =

Dërgo

* Të detyrueshme për t'u plotësuar