



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

**VENDIM**

**Nr. 97, datë 13.06.2018**

**PËR**  
**MIRATIMIN E MANUALIT PRAKTIK MBI INSPEKTIMIN NË VEND PËR DËMET**  
**MOTORIKE DHE TË PRONËS**

Në bazë dhe për zbatim të nenit 14, pika 2 dhe nenit 3, të Ligjit nr. 9572, datë 03.07.2006 “Për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, i ndryshuar, me propozim të Departamentit të Mbikëqyrjes së Tregut të Sigurimeve, Bordi i Autoritetit të Mbikëqyrjes Financiare,

**V E N D O S I:**

1. Miratimin e Manualit Praktik mbi inspektimin në vend për dëmet motorike dhe të pronës”, sipas tekstit bashkëlidhur.
2. Ngarkohet Departamenti i Mbikëqyrjes së Tregut të Sigurimeve, për njoftimet në zbatim të këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi menjëherë.

**KRYETAR**  
**Pajtim MELANI**

**DREJTOR I PËRGJITHSHËM EKZEKUTIV**  
**Ervin KOÇI**

**Variant i Shkurtuar i Manualit Praktik mbi Inspektimin në Vend  
për Dëmet Motorike dhe të Pronës**

## Përmbajtja

<b>1. Hyrje</b> .....	4
<b>2. Arsyet për kryerjen e inspektimit në vend të dëmeve</b> .....	4
2.1. Monitorimi dhe analiza në distancë (nga zyra - off-site).....	4
2.2. Inspektimi i plotë.....	5
2.3. Ankesat e konsumatorëve.....	5
2.4. Ndryshime të rëndësishme në vëllimet e biznesit .....	6
2.5. Nevoja për të kuptuar thellësisht praktikatat e administrimit të dëmeve.....	6
<b>3. Objekti i inspektimit në vend të dëmeve</b> .....	6
3.1. Fushat e inspektuara .....	6
3.2. Dëmet në fokusin e inspektimit.....	7
<b>4. Procedurat e brendshme të administrimit të dëmeve</b> .....	7
4.1. Procedurat e administrimit të dëmeve .....	7
4.2. Funkcioni i administrimit të dëmeve .....	8
4.3. Monitorimi dhe përputhshmëria .....	8
<b>5. Politikatat e komunikimit</b> .....	8
<b>6. Administrimi i dokumentacionit të dëmeve</b> .....	9
<b>7. Menaxhimi i Sistemeve të Informacionit (MIS) dhe saktësia e bazës së të dhënave të dëmeve</b> .....	10
7.1. Rregullat e raportimit në Sistemin e TI .....	11
7.2. Përgjegjësia për saktësinë e të dhënave të dëmeve.....	11
7.3. Raportet e përputhshmërisë së të dhënave.....	11
7.3.1. Vlera e dëmeve .....	11
7.3.2. Datat e dëmeve .....	12
7.4. Inspektimi në vend i bazës së të dhënave të dëmeve.....	12
<b>8. Trajtimi i kërkesave për dëmshpërblim dhe zgjidhja e tyre</b> .....	12
8.1. Dëmet e refuzuara.....	12
8.2. Çështje të veçanta për tu marrë në konsideratë në lidhje me zgjidhjen dhe pagesën e dëmeve .....	13
8.3. Provigjoni teknik i dëmeve / Dëmet pezull .....	13
8.3.1. Krijimi dhe mbajtja e provigjoneve teknike për dëmet pezull .....	13
8.3.2. Supozimet e përdorura për llogaritjen e provigjoneve .....	14
8.3.3. Konsistenca e bazës së të dhënave .....	14

8.4	Dëmet në proces gjyqësor .....	15
8.5	Dëmet e mëdha dhe dëmet e risiguruara .....	15
8.5.1	Përcaktimi i dëmeve të mëdha për qëllime të inspektimit në vend .....	15
8.5.2	Dëmet e risiguruara .....	16
8.5.3	Akumulimi i dëmeve nga katastrofat.....	17
<b>9</b>	<b>Ankesat në lidhje me sigurimin.....</b>	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>Rastet e mashtrimit lidhur me dëmet .....</b>	<b>18</b>
<b>11</b>	<b>Vlerësimi përmbledhës.....</b>	<b>18</b>

## 1. Hyrje

Manuali praktik mbi Inspektimin në vend për dëmet motorike dhe të pronës (në vijim Manuali i Dëmeve) ka për qëllim të mbështesë AMF-në për të vlerësuar saktësinë dhe përshtatshmërinë e praktikave të shoqërisë së sigurimit në lidhje me dëmet motorike dhe të pronës. Ky vlerësim do të kryhet nëpërmjet udhëzimeve praktike me pyetësorët dhe tabelat, të cilat mund të plotësohen lehtësisht nga grupi i inspektimit me qëllim që t'i orientojë ata drejt përfundimeve të mbështetura dhe në kohën e duhur.

Nisur nga pesha e konsiderueshme e sigurimit motorik dhe të pronës, një manual i qartë për inspektimin në vend të dëmeve do të mbështeste grupin e inspektimit për të identifikuar dhe adresuar në kohë sfidat dhe çështjet që lidhen me trajtimin dhe zgjidhjen e pjesës më të madhe të dëmeve në sigurime, në dobi të konsumatorëve shqiptarë. Pavarësisht fokusit të veçantë të këtij manuali për mbikëqyrjen e dëmeve në klasat e pronës dhe sigurimeve motorike, aspektet dhe komponentët kryesorë të këtij dokumenti praktik të mbikëqyrjes, mund të përdoren efektivisht edhe gjatë inspektimit të dëmeve në klasat e tjera të sigurimit të Jo-Jetës.

## 2. Arsyet për kryerjen e inspektimit në vend të dëmeve

Inspektimi në vend i dëmeve mund të përfshihet në inspektimet e plota në shoqëritë e sigurimit. Megjithatë, shpesh është jo praktikë të inspektohet një fushë e tillë e rëndësishme e operacioneve të sigurimit si pjesë e një inspektimi të plotë, ndërkohë që përpjekja për ta bërë këtë do të rezultonte në një përdorim joefikas të burimeve mbikëqyrëse. Për më tepër ka situata në të cilat është thelbësore të shqyrtohen me detaje fushat specifike të trajtimit të dëmeve. Në raste të tilla duhet të kryhen inspektime tematikë. Inspektimet tematikë kryhen shpesh në përgjigje të shqetësimeve specifike mbikëqyrëse për një shoqëri të caktuar. Për shembull, nëse një inspektim i plotë tregon se kontrollat e shoqërisë së sigurimit mbi proceset e trajtimit dhe provigjonimit të dëmeve dhe procedurave të sigurimit duket të jenë të dobëta, një inspektim i fokusuar i këtyre fushave mund të konfirmojë këto dyshime dhe të sigurojë një bazë më të fortë për të kërkuar masa korrigjuese.

### 2.1. Monitorimi dhe analiza në distancë (nga zyra - *off-site*)

Problematikat që lindin nga monitorimi dhe analiza në distancë mund të nxisin inspektimin në vend të dëmeve në lidhje me pronën dhe mjetet motorike. Çështjet kryesore, ndër të tjera, përfshijnë aspektet e mëposhtme:

- a. Shmangie materiale (dhe të pajustificuara) në numrin dhe vlerën e dëmeve të paguara, krahasuar me periudhat e mëparshme;
- b. Shmangie materiale (dhe të pajustificuara) të vërejtura në raportet e dëmeve;

- c. Çështjet me të dhënat dhe supozimet e përdorura nga shoqëria e sigurimit për llogaritjen e provigjoneve të dëmeve të paguara dhe dëmeve të ndodhura por të paraportuara (IBNR);
- d. Çështjet me shpërndarjen e shpenzimeve në llogaritë kontabël të dëmeve;
- e. Pyetjet që lidhen me llogaritë e arkëtueshme me vonesa në arkëtim ose dëmet e paguara nga risiguruesit apo provigjonin e dëmeve, pjesa e risiguruesve;
- f. Nevoja për verifikim në rastet kur Autoriteti i ka kërkuar shoqërisë së sigurimit të ndërmarrë masa të caktuara lidhur me problematika të evidentuara gjatë mbikëqyrjes. Në këtë rast, mund të kryhet një inspektim për të konfirmuar nëse nga shoqëria e sigurimit janë marrë masat e kërkuara nga Autoriteti si dhe nëse ato kanë qenë efektive.

## 2.2. Inspektimi i plotë

Ndërkohë që inspektimi i plotë në vend normalisht planifikon të mbulojë një fushë të gjerë të aktiviteteve/operacioneve të shoqërive të sigurimit, koha e caktuar për dëmet motorike dhe pronës mund të jetë mjaft e kufizuar dhe mund të jetë e mjaftueshme vetëm për identifikimin e sfidave kryesore të shoqërisë së sigurimit në administrimin e dëmeve.

Nëse një inspektim i plotë tregon se administrimi i dëmeve në zgjidhjen e kërkesave për dëmshpërblim dhe në praktikën e provigjonimit të tyre rezulton të jetë i papërshtatshëm, do të kërkohej një inspektim tematik për të verifikuar të dhënat, për të konsoliduar gjetjet paraprake dhe për të krijuar një bazë të fortë për të kërkuar masa korrigjuese dhe veprime të mëtejshme mbikëqyrëse.

## 2.3. Ankesat e konsumatorëve

Shumica e ankesave të konsumatorëve kanë të bëjnë me pagesat e dëmeve. Ndërsa disa shoqëri sigurimi mund të trajtojnë dhe paguajnë dëmet dhe përfitimet në kohë dhe në mënyrë të drejtë, të tjerë kërkojnë mënyra për të shmangur pagesën e kërkesave legjitime, veçanërisht nëse ata janë në gjendje jo të mirë financiare.

Ankesat mund t'i referohen çështjeve të ndryshme që kanë të bëjnë me administrimin e dëmeve, si: (i) formulimi i paqartë i kushteve dhe mbulimeve të sigurimit, (ii) komunikimi i dobët dhe udhëzime të pamjaftueshme të ofruara nga shoqëria, (iii) vonesa me pagesat e dëmshpërblimit, (iv) refuzime të pajustificuara ose (v) shuma të pamjaftueshme të paguara për përfituesit.

Kur inspektimet në vend nxiten nga ankesat e përfituesve, objekti i inspektimit nuk duhet të kufizohet vetëm në verifikimin e ankesave specifike, por mund të zgjerohet edhe më tej me një verifikim më të gjerë, i cili do të ndihmojë grupin e inspektimit për të kuptuar nivelin e moszbatimit të ligjeve dhe rregulloreve si dhe për të bërë sugjerime të përshtatshme për të zbutur efektin ndaj përfituesve. Në këtë kontekst, inspektimi në vend mund të përfshijë (i) sistemet që u ofrohen përfituesve për ankesat, (ii) pranimin e ankesave nga shoqëria, (iii) trajtimin e ankesave, (iv) informimin e ankimesve rreth ecurisë dhe (v) dhënia e vendimit përfundimtar brenda një afati të arsyeshem.

## 2.4. Ndryshime të rëndësishme në vëllimet e biznesit

Kur një shoqëri sigurimi ka rritje të ndjeshme të primit në një klasë të caktuar sigurimi, kjo mund të jetë pasojë e uljes së çmimit dhe zvogëlimit të kapacitetit pagues të dëmeve. Verifikimi i një nënvlerësimi të mundshëm mund të kërkojë inspektimin në vend të pagesave të dëmeve nga ana e shoqërisë së sigurimit dhe praktikave të provigjionimit bazuar në rrethanat e reja.

## 2.5. Nevoja për të kuptuar thellësisht praktikatat e administrimit të dëmeve

Inspektimet tematikë në administrimin e dëmeve mund të kryhen edhe kur nuk ka ndonjë arsye të veçantë për të dyshuar se mund të ekzistojë një problem. Në raste të tilla, inspektimi kryhet për të kuptuar plotësisht politikat e shoqërisë së sigurimit, procedurat dhe zbatimin praktik të tyre në zgjidhjen e dëmeve në sigurimin e pronës dhe mjeteve motorike.

## 3. Objekti i inspektimit në vend të dëmeve

### 3.1. Fushat e inspektuara

Objektivat dhe fushat e inspektimit në vend të dëmeve të pronës (ose mjeteve motorike) do të bazohen kryesisht në arsyet që kanë bërë të nevojshëm inspektimin në vend (shih Seksionin 1), të cilat mund të përfshijnë, ndër të tjera, shqyrtimin e të gjitha temave ose kombinimeve përkatëse të temave të mëposhtme (Tabela 1).

Tabela 1: Fushat kryesore të inspektimit në vend të dëmeve të pronës dhe dëmeve motorike

#	Fushat kryesore të inspektimit në vend	Qëllimi
1	Rregullat e brendshme, procedurat dhe struktura e administrimit të dëmeve	
2	Komunikimi me kërkuesin e dëmshpërblimit	
3	Plotësimi i dokumentacionit të dosjeve të dëmeve	
4	Sistemet e informacionit të administrimit të dëmeve (MIS) dhe saktësia e të dhënave	
5	Provigjonet e dëmeve - Dëmet e papaguara	
6	Pagesat e dëmeve	
7	Shpenzimet për trajtimin e dëmeve	
10	Ankesat e përfituesve	
11	Mashtrime	
12	Të Tjera	

AMF gjithashtu do të përcaktojë fushat e mësipërme të inspektimit për të gjithë portofolin e dëmeve në lidhje me pronën (ose mjete motorike), ose për lloje të veçanta të dëmeve, të cilat mund të përfshijnë rastet gjyqësore, dëmet e mëdha dhe të risiguruara, dëmet nga katastrofat ose të tjera siç mund të vendosen gjatë inspektimit (Tabela 2).

### 3.2. Dëmet në fokusin e inspektimit

Tabela 2: Llojet e dëmeve për inspektim në portofolin e sigurimit të pronës (ose mjeteve motorike)

#	Portofoli i inspektuar		Qëllimi
1	Të gjitha dëmet		
2	Ankesat		
3	Pretendimet gjyqësore		
4	Dëmet e mëdha dhe të risiguruara		
5	Dëmet nga katastrofat		

### 4. Procedurat e brendshme të administrimit të dëmeve

Inspektimi në vend i dëmeve kërkon një kuptim të mirë të rregullave të brendshme të shoqërisë së sigurimit për administrimin e dëmeve. Shoqëria e sigurimit duhet të zhvillojë dhe të mbajë manualët e dëmeve, me procedurat e trajtimit të tyre, të cilat do të specifikojnë procesin nga raportimi i dëmit deri në shlyerjen e tij, duke përfshirë:

- Standardet e vlerësimit të dëmeve, përfshirë metodat përkatëse të vlerësimit të dëmeve, të cilat duhet të jenë të arsyeshme dhe të kuptueshme (për çdo produkt);
- Funksionet e administrimit të dëmeve dhe procedurat operacionale me nivele kompetencash të përcaktuara qartë, hierarkia e raportimit;
- Afatet kohore të parashikuara për secilin nga hapat, me kusht që shoqëria, gjatë përcaktimit të afateve kohore, të marrë në konsideratë afatet e dorëzimit të përcaktuara nga dispozitat ligjore (aty ku është e aplikueshme).

Gjatë formulimit të manualit, shoqëria duhet gjithashtu të sigurojë që të vendosë sisteme të përshtatshme të kontrollit dhe raportimit që plotësojnë procesin e administrimit të dëmeve.

Manualët e brendshme të dëmeve duhet të miratohen nga Bordi i Shoqërisë së sigurimit (ose Drejtimi i Lartë) dhe të kontrolluara siç duhet nga drejtuesit e aktivitetit të dëmeve, të cilët duhet të jenë përgjegjës për zbatimin e përditshëm. Çdo ndryshim në manualët e dëmeve duhet të jetë i bazuar, si dhe duhet t'i bëhet i njohur menjëherë palëve të përfshira në proces sipas roleve të tyre.

#### 4.1. Procedurat e administrimit të dëmeve

AMF duhet të familjarizohet me manualët e dëmeve dhe sistemet e kontrollit të përdorura nga shoqëritë e sigurimit për produkte të ndryshme të biznesit të sigurimeve.



#### 4.2. Funkzioni i administrimit të dëmeve

Për të siguruar administrimin efektiv të dëmeve të pronës dhe sigurimeve motorike, secila shoqëri sigurimi duhet të mbajë personel të aftë dhe me njohuritë e kërkuara për të trajtuar me efektivitet dëmet.

#### 4.3. Monitorimi dhe përputhshmëria

Çdo shoqëri sigurimi duhet të kryejë auditim të brendshëm të rregullt të të gjitha kërkesave për dëmshpërblim të parashtruara nga të dëmtuarit. Auditimi i brendshëm zbatohet në të gjitha fazat e procesit të administrimit të dëmeve.

### 5. Politikat e komunikimit

Shoqëria e sigurimit duhet të ketë politika komunikimi të përcaktuara qartë për të siguruar që policëmbajtësit të kuptojnë produktin e sigurimit dhe të jenë plotësisht të vetëdijshëm për të drejtën për të kërkuar dëmshpërblim sipas termave dhe kushteve të kontratave të sigurimit.

- a. Shoqëria e sigurimit duhet të informojë kërkuarët e dëmshpërblimit për procedurat, formalitetet dhe afatet kohore të zakonshme për shlyerjen e dëmshpërblimit.
- b. Shoqëria e sigurimit duhet t'i shpjegojë kërkuarët të dëmshpërblimit me fjalë të thjeshta, kushtet e dëmeve, të cilat mund të përfshijnë, ndër të tjera, amortizimin, mesataren, rikthimin në gjendjen e mëparshme, pjesën e zbritshme të dëmit, dhënien e privilegjeve ndaj të tjerëve.
- c. Politikat e komunikimit duhet të specifikojnë qartë procedurat lidhur me raportimin e dëmit nga kërkuarët e dëmshpërblimit dhe komunikimin e mëtejshëm të kërkuar gjatë shqyrtimit, zgjidhjes dhe pagesës së dëmit.

Në këtë kontekst, procedurat e shoqërisë së sigurimit duhet të mbështeten me kriteret minimale në vijim:

- a. Produkti i sigurimit është i qartë për policëmbajtësit lidhur me rastet kur i siguruari mund të dëmshpërblehet;
- b. Përfituesit të dëmit i sigurohet një formular i qartë i kërkesës për dëmshpërblim për t'u plotësuar dhe paraqitur në rastin e raportimit të dëmit. Formulari i kërkesës për dëmshpërblim duhet gjithashtu të shpjegojë se si mund të bëhet plotësimi dhe paraqitja e tij (duke përfshirë mundësinë e plotësimit dhe paraqitjes elektronike aty ku është e mundur);
- c. Kërkuarësi i dëmshpërblimit duhet të njoftohet nga shoqëria e sigurimit për pranimin e kërkesës për dëmshpërblim;
- d. Procedurat duhet të specifikojnë afatin për fillimin e shqyrtimit të një kërkesë pas paraqitjes së saj nga kërkuarësi;
- e. Kërkuarët e dëmshpërblimit duhet të këshillohen në lidhje me afatet kohore ligjore në dispozicion të tyre;

- f. Arsyet për refuzimin ose shtyrjen e zgjidhjes së kërkesës për dëmshpërblim duhet t'i shpjegohen qartë kërkuarit të dëmshpërblimit;
- g. Pjesa e pranuar e dëmit duhet t'i paguhet konsumatorit;
- h. Shoqëria e sigurimit duhet të ketë një sistem të përshtatshëm që i lejon kërkuarve të paraqesin ankesat e tyre.

## 6. Administrimi i dokumentacionit të dëmeve

Grupi i inspektimit duhet të rishikojë plotësimin dhe saktësinë e informacionit dhe të dhënave të përfshira në dosjet e dëmeve të krijuara dhe të mbajtura nga shoqëria e sigurimit në përputhje me procedurat e brendshme të shoqërisë sipas kërkesave rregullatore të AMF-së në përputhje me udhëzimet e OECD-së.

- a. Procedurat e kompanisë duhet të specifikojnë dokumentacionin që duhet të përfshihet në dosjen e dëmit,
- b. Pasi të jetë paraqitur kërkesa për dëmshpërblim dhe pas çdo dokumenti shtesë dosja e përgatitur nga shoqëria e sigurimit minimalisht duhet të përmbajë informacionin e listuar në Tabelën 3:

Tabela 3: Informacioni minimal për t'u përfshirë në dosjen e dëmit

<b>Kërkesat minimale në dokumentacionin e kërkesës për dëmshpërblim</b>	<b>Kërkohet nga procedurat e brendshme</b>	<b>Zbatimi praktik</b>	<b>Shënim</b>
i. Numri unik i paraqitjes së kërkesës për dëmshpërblim;			
ii. Një kopje e policës së sigurimit që mbulon dëmin			
iii. Emri i policëmbajtësit/ paditësit/ përfituesit;			
iv. Relacioni përmbledhës përmbledhës që tregon zhvillimin / shqyrtimin e kërkesës për dëmshpërblim;			
v. Lloji i sigurimit në fjalë;			
vi. Data e hapjes së dosjes;			
vii. Data e ndodhjes së dëmit			
viii. Data e raportimit të dëmit			
ix. Përshkrimi i dëmit (kërkesës për dëmshpërblim);			
x. Informacion mbi paditësit;			
xi. Data e vlerësimit të dëmit			
xii. Kopje elektronike dhe /ose dokument i raporteve të rregullatorëve dhe hetuesve kur është e aplikueshme;			
xiii. Identiteti i vlerësuesit të dëmit;			
xiv. Kostoja e parashikuar e dëmit;			

xv.	Datat dhe shumatat e pagesave;			
xvi.	Data e refuzimit, nëse ka			
xvii.	Emri i ndërmjetësit, nëse ka;			
xviii.	Data e mbylljes së dosjes;			
xix.	Dokumentet që regjistrojnë kontakte me policëmbajtësin / paditësin/përfituesin.			
	<b>Kërkesat minimale të dokumentacionin të dëmit</b>	<b>Kërkohet nga procedurat e brendshme</b>	<b>Zbatimi praktik</b>	<b>Shënim</b>
xx.	Numri i praktikës së dëmit			
xxi.	Një kopje e policës së sigurimit			
xxii.	Emri i policëmbajtësit/ paditësit/ përfituesit;			
xxiii.	Relacioni mbi i shqyrtimin dëmit;			
xxiv.	Lloji i sigurimit ;			
xxv.	Data e hapjes së dosjes;			
xxvi.	Data e ndodhjes së dëmit			
xvii.	Data e raportimit;			
xviii.	Përshkrimi i dëmit;			
xxix.	Informacion mbi kërkuesin e dëmshpërblimit/;			
xxx.	Data e vlerësimit të dëmit për çdo vlerësim të bërë;			
xxxi.	Kopje elektronike dhe /ose dokument fizik i raporteve të vlerësuesve të dëmit ose shqyrtuesve kur është e aplikueshme;			
xxii.	Identiteti i vlerësuesit të dëmit;			
xxiii.	Vlera e provigjonuar për çdo rivlerësim të bërë;			
xxiv.	Datat dhe shumatat e pagesave;			
xxv.	Data e refuzimit, nëse është e aplikueshme;			
xxvi.	Emri i ndërmjetësit(përfaqësuesit të autorizuar), nëse është e aplikueshme;			
xvii.	Data e mbylljes së dosjes;			
xviii.	Dokumentacion mbi korrespondencën me kërkuesin e dëmshpërblimit.			

## 7. Menaxhimi i Sistemeve të Informacionit (MIS) dhe saktësia e bazës së të dhënave të dëmeve

Llogaritja e provigjoneve teknike të dëmeve është një element kyç që lidhet me besueshmërinë dhe saktësinë e e dokumentacionit të përfshirë në dosjen e dëmit, të cilat reflektojnë në vazhdimësi problemet e sistemit (*software*) dhe gabimet njerëzore. Ka arsye të ndryshme për gabime; për shembull, gabimet

lindin nëse të dhënat nuk janë të koduara në mënyrë unike ose nëse mungojnë fushat e të dhënave që kërkohen, ose të dhënat janë të pasakta (p.sh. shumat, datat).

Për të bërë të njohura çështjet aktuale të regjistrit të dëmeve, shoqëritë e sigurimit duhet të këshillohen që (i) të përmirësojnë sistemet e tyre të TI-së me rregulla shtesë të verifikimit, duke (ii) përcaktuar përgjegjësi të qarta për problemet me cilësinë e bazës së të dhënave të dëmeve. Përveç kësaj, AMF duhet të forcojë mbikëqyrjen e bazës së të dhënave të dëmeve duke kërkuar nga shoqëritë e sigurimit të përgatisin raportet e përputhshmërisë së të dhënave me raportimet e bëra në lidhje me llogaritjen e provigjoneve teknike dhe verifikimin në vend të bazës së të dhënave të dëmeve,

### 7.1. Rregullat e raportimit në Sistemin e TI

Për të kuptuar ndikimin negativ të "informacioneve të pasakta të dëmeve në procesin e provigjonimit, është thelbësore që shoqëritë e sigurimit të përmirësojnë sistemet e tyre të administrimit të informacionit me elementët e nevojshëm të verifikimit, të cilat (i) nuk duhet të lejojnë të vazhdojë trajtimi i dosjes nëse mungojnë informacione të rëndësishme lidhur me kërkesat e dëmshpërblimit ose (ii) nuk i kushtohet rëndësi pasaktësisë së të dhënave. Për shembull, sistemi duhet të mos lejojë përdoruesin që të ruajë të dhënat derisa të gjitha fushat e detyrueshme të jenë plotësuar (p.sh. shumat e pagesës së dëmit nuk mund të futet pa datën përkatëse të pagesës). Në mënyrë të ngjashme, sistemi mund të ndalojë përdoruesit të fusin një kërkesë për dëmshpërblim pa datën e ngjarjes (aksidentit), datën e raportimit dhe rezervën fillestare, ose të lejojë që data e pagesës të jetë para datës së ngjarjes (aksidentit).

### 7.2. Përgjegjësia për saktësinë e të dhënave të dëmeve

Pavarësisht nga niveli i automatizimit të Sistemit Informatik të Dëmeve (MIS) (i cili duhet të përmirësohet me kalimin e kohës), administratorët e dëmeve duhet të jenë përgjegjës për cilësinë e bazës së të dhënave të dëmeve përmes kontrolleve të vazhdueshme mbi plotësinë dhe saktësinë e regjistrimeve në bazën e të dhënave.

### 7.3. Raportet e përputhshmërisë së të dhënave

Për të adresuar në mënyrë efektive çështjet e lidhura me cilësinë e të dhënave të dëmeve, AMF mund t'u kërkojë shoqërive të përgatisin raporte standarde për saktësinë e bazës së të dhënave të dëmeve. Raporte të tilla do të ishin të dobishme për drejtuesit shoqërisë së sigurimit dhe AMF-së për të kuptuar (i) nivelin e mungesës së të dhënave të dëmeve dhe (ii) pasaktësitë e të dhënave në lidhje me datat dhe vlerat e dëmeve. Raportet e përputhshmërisë së të dhënave të dëmeve mund t'i raportohen AMF-së së bashku me provigjonet teknike të dëmeve.

#### 7.3.1. Vlera e dëmeve

Vlera e dëmeve të regjistruara në bazën e të dhënave të dëmeve do të krahasohet me vlerat e evidentuara në kontabilitet dhe ato të raportuara në AMF për qëllime statistikore. Drejtuesit e shoqërisë së sigurimit dhe AMF duhet të monitorojnë devijimet dhe ecurinë e tyre në mënyrë të vazhdueshme. Problemet me saktësinë e të dhënave mund të kërkojnë përdorimin e supozimeve shtesë në metodat e provigjonimit, të cilat do të kishin për qëllim zbutjen e ndikimit të të dhënave të pasakta të dëmeve në mjaftueshmërinë e provigjoneve të dëmeve, sidomos në rastin e dëmeve motorike (MTPL).

### 7.3.2. *Datat e dëmeve*

Raporte të veçanta mund të krijohen për datat e pagesave, si dhe datat e aksidentit ose datat e raportimit të dëmeve.

### 7.4. *Inspektimi në vend i bazës së të dhënave të dëmeve*

Gjatë inspektimit në vend, AMF do të kryejë një rishikim të përgjithshëm të sistemit IT të dëmeve, me qëllim identifikimin e problematikave të konstatuara, krahasuar me kërkesat minimale rregullatore ose rregulloreve të brendshme të shoqërisë.

## 8. **Trajtimi i kërkesave për dëmshpërblim dhe zgjidhja e tyre**

Inspektimi në vend i Autoritetit për trajtimin e kërkesave për dëmshpërblim dhe zgjidhjes së tyre për sigurimin e pronës (ose mjeteve motorike) duhet të kryhet në përputhje me objektivat e inspektimit në vend, duke u përqendruar në çështjet kryesore në lidhje me:

- a. Pagesat e dëmeve përtej afateve, dëmet e refuzuara ose pagesa dëmsh të nënvlerësuara;
- b. Krijimin e provigjonit fillestar dhe përditësimin e tij;
- c. Shpërndarjen e shpenzimeve të trajtimit të dëmeve, për çdo dëm;
- d. Rritjen e numrit të dëmeve në proces gjyqësor me vendim në disfavor të shoqërisë;
- e. Vlerësimi i procedurave të punës sipas niveleve të hierarkisë;
- f. Kontablizimi i drejtë i vlerave në pasqyrat financiare.

### 8.1. *Dëmet e refuzuara*

Bazuar në praktikat më të mira të menaxhimit të kërkesave për dëmshpërblim, një shoqëri sigurimi nuk duhet të refuzojë një kërkesë për shkak të:

- a. Mungesës së fakteve materiale që përfituesi në mënyrë të arsyeshme nuk pritet që t'i ketë ditur;
- b. Paraqitjes së gabuar të fakteve materiale, përveç rasteve të mashtrimeve në sigurime ose neglizhimit të shoqërisë së sigurimit;

- c. Shkeljes së kushteve të kontratës së sigurimit, kur humbja nga dëmi nuk ka të bëjë me këtë shkelje;
- d. Raportimit të kërkesës për dëmshpërblim përtej afateve të përcaktuara, pa marrë në konsideratë arsyet e raportimit me vonesë.

## 8.2. Çështje të veçanta për tu marrë në konsideratë në lidhje me zgjidhjen dhe pagesën e dëmeve

Inspektimi në vend duhet të verifikojë pagesat kundrejt dëmeve të zgjidhura përsa i përket vlerave të dhe afateve. Pagesat e vonuara mund të sinjalizojnë likuiditet të dobët të shoqërisë së sigurimit ose (dhe) probleme me aftësinë paguese. Fillimisht, grupi i inspektimit do të shqyrtojë raportimet në distancë (*off-site*) të shoqërisë dhe do të analizojë bazën e të dhënave të regjistrimit të dëmeve për të vlerësuar performancën dhe vlefshmërinë e informacionit. Informacioni i raportuar në distancë (*off-site*) do të krahasohet me një kampion të konsiderueshëm nga grupi i inspektimit për të vlerësuar trajtimin e kampionit të përzgjedhur të dosjeve fizike. Kontrollat do të përfshijnë:

- a. Verifikime të pagesave kundrejt dëmeve të zgjidhura përsa i përket vlerave dhe afateve kohore;
- b. Sistemet e ngritura për pagesat me këste të dëmeve (nëse pagesa nuk është bërë si një shumë e plotë). Këtu, grupi i inspektimit në vend do të verifikojë rregullsinë e pagesave me këste dhe procedurat në fuqi që të sigurojnë qëndrueshmërinë;
- c. Kontabilizimi i vlerave të paguara në pasqyrat financiare dhe në raportimet ligjore/rregullatore.

## 8.3. Provigjoni teknik i dëmeve / Dëmet pezull

### 8.3.1. Krijimi dhe mbajtja e provigjoneve teknike për dëmet pezull

Manuali i dëmeve duhet të ofrojë udhëzime të qarta për krijimin dhe mbajtjen e provigjoneve të dëmeve pezull. Ndërsa dëmet normalisht vlerësohen nga vlerësues të dëmeve, siguruesi duhet të ketë procedura të brendshme të qarta, në lidhje me:

- a. Llogaritjen dhe mbajtjen e provigjoneve teknike të dëmeve, kur nuk ka ende një vlerësim të bërë nga vlerësuesit e dëmeve;
- b. Pasqyrimin në kohë të ndryshimeve në provigjonin e dëmeve pezull gjatë gjithë ciklit të trajtimit të tyre (p.sh. si rezultat i pagesave ose zbulimit të rrethanave të reja);
- c. Caktimin e provigjoneve teknike të mjaftueshme për rastet e diskutueshme ose ato në proces gjyqësor; dhe
- d. Mbajtjen e një regjistri të dhënash (dhe provigjonit teknik) për rastet e dëmeve, të cilat janë të mbyllura nga shoqëria e sigurimit, por mund edhe të rihapen.

Krijimi i provigjoneve teknike, si dhe ndryshimet e tyre, duhet të jenë të bazuara dhe të dokumentuara në mënyrën e duhur në dosjet përkatëse të dëmeve. Përveç kësaj, shoqërive të sigurimit duhet t'u kërkohej të

pasqyrojnë ndryshimet e provigjonit për çdo dëm edhe në regjistrin e dëmeve, me qëllim që t'u sigurojnë aktuarëve të autorizuar një bazë të mirë për vlerësimin e provigjonit të dëmeve për produktin e caktuar të biznesit. Një pasqyrim i mirë i ndryshimeve të provigjoneve teknike në bazën e të dhënave do të mbështeste, gjithashtu, kontrole të brendshme efektive në administrimin e dëmeve nga drejtimi i lartë dhe auditi i brendshëm.

Për bazën e të dhënave të përdorur për llogaritjen e provigjonit të dëmeve pezull aktuari i autorizuar duhet të mbajë gjithashtu të gjitha supozimet e përdorura për llogaritjen e provigjonit total të dëmeve (përfshirë IBNR) për secilin produkt dhe t'ua vejë në dispozicion, së bashku me të dhënat mbështetëse, inspektorëve në vend.

### *8.3.2. Supozimet e përdorura për llogaritjen e provigjoneve*

Në kuadër të mbikëqyrjes së provigjoneve teknike të dëmeve të shoqërive, AMF duhet të rishikojë/shqyrtojë supozimet e bëra nga aktuari i autorizuar duke marrë parasysh të gjitha të dhënat dhe informacionin që disponon. Gjatë inspektimit në vend, aktuarëve të autorizuar do t'u kërkohet të mbështesin supozimet e tyre me prova(fakte) nga të dhënat e dëmeve të shoqërisë, të cilat konsiderohen të rëndësishme.

Në këtë kontekst, një vëmendje e veçantë duhet t'i kushtohet dëmeve të mëdha (me vlerë nbi 10 milion lekë) dhe me frekuencë të ulët dhe supozimeve të përdorura për përfshirjen e tyre në llogaritjen e provigjonit teknik IBNR. Përcaktimi i një dëmi të madh me frekuencë të ulët (*'large infrequent'*) mund të ndryshojë nga një sigurues tek tjetri, në varësi të madhësisë dhe strukturës së portofolit të sigurimeve (për produktin e caktuar të biznesit), si edhe të modelit përkatës të trajtimit të dëmeve. Një trajtim specifik për mbikëqyrjen e këtyre dëmeve është sugjeruar në Seksionin 8.5 (Dëmet e mëdha dhe të risiguruar).

Të gjitha supozimet e tjera bazë të përdorura për provigjonimin e dëmeve duhet të kontrollohen me kujdes nga grupi inspektimit në vend.

### *8.3.3. Konsistenca e bazës së të dhënave*

Ndërsa bazat e detajuara të të dhënave të dëmeve janë pjesë e raportimit në distancë (*off-site*), inspektimi në vend duhet t'i kushtojë vëmendje të veçantë (i) saktësisë së të dhënave të përdorura për provigjonimin e dëmeve (shiko Seksionin 7) dhe (ii) verifikimit të bazës për supozimet e përdorura nga aktuari i shoqërisë për provigjonimin e dëmeve.

Pas inspektimit të çështjeve të sipërpërmendura dhe intervistave me aktuarin e autorizuar, aktuari i AMF-së duhet të jetë në gjendje të konfirmojë gjetjet dhe të nxjerrë rekomandime, të cilat do të çonin në vlerësime të bazuara dhe më realiste të provigjoneve.

## 8.4 Dëmet në proces gjyqësor

AMF mund të përqendrojë inspektimin e saj në vend në shqyrtimin e dëmeve në proces gjyqësor, bazuar në faktin/informacionin që numri i këtyre dëmeve është rritur konsiderueshëm ose treguesit rreth tyre po përkeqësohen. Shqyrtimi i dëmeve në proces gjyqësor mund të kryhet gjithashtu në kuadër të një inspektimi të plotë (apo tematik) për dëmet motorike (ose të pronës).



Grupi i inspektimit në vend duhet të synojë identifikimin e arsyeve për numrin e madh ose në rritje të rasteve në proces gjyqësor, për shoqërinë e sigurimit, përmes shqyrtimit si më poshtë të:

- Bazës së të dhënave të dëmeve në proces gjyqësor me të gjithë informacionin në dispozicion në lidhje me datat, shumat, arsyen e procesit gjyqësor, fazën aktuale të procesit dhe pritshmëritë. Ajo duhet të mbahet nga shoqëria e sigurimit si pjesë e regjistrit të dëmeve;
- Dosjeve të dëmeve në proces gjyqësor për të identifikuar ose konfirmuar më tej arsyet e një numri kaq të madh (ose në rritje) të tyre, si dhe hapat e ndërmarrë nga shoqëria e sigurimit për të trajtuar në mënyrë efektive këto raste;
- Intervistave shtesë që mund të bëhen me drejtimin e lartë dhe me njësinë ligjore.

Rekomandimet do të nxirren në bazë të nivelit të riskut për çdo çështje. Për më tepër, është më e rëndësishme që të trajtohen trendet negative lidhur me numrin e dëmeve në proces gjyqësor, pasi kjo do të ndikonte gjithashtu në efikasitetin e trajtimit të këtyre dëmeve. AMF duhet të monitorojë çështjet shqetësuese në mënyrë të vazhdueshme (dhe nëse është e nevojshme, të rikontrollohet shoqëria e sigurimit për ato më problematike).

Një inspektim i gjerë i tregut mund të fillojë nëse arsyet që kanë bërë që këto dëme të përfundojnë në proces gjyqësor dhe ecuria e tyre është e ngjashme për të gjitha shoqëritë e sigurimit (p.sh. nëse një numër i caktuar i kërkesave për dëmshpërblim shkon direkt në gjykatë pa u diskutuar fillimisht me shoqërinë). Analizat e tilla të tregut dhe intervistat me shoqëritë e sigurimit, do të ndihmonin AMF-në që të përcaktonte faktorët prapa tendencave negative dhe të bashkëpunonte më tej me tregun për të hartuar politika që do të çonin në zbutjen e fenomenit.

## 8.5 Dëmet e mëdha dhe dëmet e risiguruara

### 8.5.1 Përcaktimi i dëmeve të mëdha për qëllime të inspektimit në vend

Përcaktimi i një dëmi të madh me frekuencë të ulët mund të ndryshojë nga një shoqëri sigurimi tek tjetra, në varësi të madhësisë dhe strukturës së portofolit të sigurimeve (për produktin e caktuar të biznesit), si



edhe të modelit përkatës të trajtimit të dëmeve. Brenda kërkesave aktuale të mbikëqyrjes, siguruesit duhet të raportojnë dëmet më të mëdha se 10 milionë LEK. Ndërsa për disa shoqëri këto dëme janë mjaft të rralla, për të tjerët mund të jenë brenda gamës së “dëmeve normale”. Vlera e një dëmi të madh mund të ndryshojë nga njëri produkt tek tjetri. Për shembull: një dëm më i madh se 10 milionë lekë mund të jetë i pazakontë për sigurimet motorike KASKO, por mund të jetë mjaft i zakonshëm për sigurimin e kartonit jeshil. Për të klasifikuar një dëm si të madh, shoqëria e sugurimit duhet të marrë parasysh frekuencën e dëmeve që tejkalojnë një shumë të caktuar.

AMF, për nevoja të inspektimit në vend, mund të konsiderojë si dëm “të madh” atë dëm i cili mund të ndikojë në rezultatin financiar të shoqërisë së sigurimit (pa marrë parasysh efektin e risigurimit). Për shembull, dëmet e mëdha që tejkalojnë 2 për qind të kapitalit të shoqërisë mund të jenë temë e inspektimit në vend nga ana e mbikëqyrësit.

Përveç kësaj, AMF duhet gjithashtu të inspektojë të gjithë dëmet që konsiderohen me frekuencë të ulët nga ana e shoqërisë për qëllim provigjonimin e tyre. Siguruesve duhet t’u kërkohet që në mënyrë të qartë të raportojnë (në kuadër të kërkesave për raportim në distancë) listën e dëmeve, të cilat për arsye provigjonimi trajtohen veçmas, (pavarësisht shumës së tyre), si dhe metodën se si këto dëme të rralla provigjonohen.

Dëmet e mëdha mund të verifikohen edhe në kuadër të një inspektimi të plotë në vend për aktivitetin e dëmeve, ose mund të jenë objekt i një inspektimi tematik kur ka sinjalizime për një rritje të numrit të tyre për shoqërinë. Inspektimi në vend mund të kryhet edhe vetëm për një dëm të madh, nëse AMF gjykon se ai paraqet rrezik për aftësinë paguese të shoqërisë.

Inspektimi i dëmeve të mëdha duhet të marrë në konsideratë të gjitha fushat e aktivitetit të dëmeve (duke përfshirë raportimin, vlerësimin, provigjonimin e duhur, pagesat, mosmarrëveshjet) duke konsideruar më tej mbulimin me risigurimi të gjithë ose një pjesë të dëmit.

### 8.5.2 *Dëmet e risiguruara*

Në kuadër të inspektimit në vend të dëmeve të risiguruara, dëmet e mëdha zënë një vend të rëndësishëm.

- a. Si praktikë pune, shumica e siguruesve lidhin marrëveshje joproportionale me kapacitete mjaft të larta për të mbuluar portofolet e tyre të sigurimit të pronës ose atij motorik. Në këtë kontekst, dëmet që mbulohen nga këto marrëveshje janë pjesë e grupit të dëmeve të mëdha.
- b. Gjithashtu, risigurimet fakultative aplikohen në rastet e dëmeve të mëdha.

Përveç kësaj, mbikëqyrja në vend e dëmeve të risiguruara mund të përfshijë gjithashtu mbikëqyrjen e dëmeve motorike dhe ato të pronës, objekt i marrëveshjeve proporcionale ose si kombinime ndërmjet:

- a. dy ose më shumë marrëveshjeve risigurimi.
- b. Një marrëveshje risigurimi me një risigurim fakultativ.

Raportimi në distancë i dëmeve të mëdha duhet të përfshijë referencat e të gjitha marrëveshjeve të risigurimit (përfshirë edhe kontratat fakultative të risigurimit), që aplikohen për këto dëme, për të mundësuar monitorimin në distancë të pjesës së risiguruesit (dhe pagesat përkatëse) për secilin dëm, bazuar në kushtet e kontratave të risigurimit, të cilat gjithashtu raportohen në AMF si pjesë e detyrimit për raportimi.

Shqyrtimi në vend i dëmeve të risiguruara duhet, gjithashtu të konsistojë më tej në kontrollin e (i) dokumenteve origjinale që kanë të bëjnë me kontratat e risigurimit; (ii) korrespondencave me risiguruesit përkatës (ose brokerin në risigurime) në lidhje me dëmet; dhe (iii) llogaritë që lidhen me dëmet e risiguruara (duke përfshirë provigjonin e dëmeve pjesa e risiguruesit dëmet e paguara pjesa e risiguruesit dhe të arkëtueshmet që rrjedhin nga veprimtaria e risigurimit).

Duhet të kontrollohet korrespondenca me shoqëritë e risigurimit të përfshira (ose me brokerat në risigurime) në lidhje me:

- a. Raportimin - afatet kohore dhe konsistenca e raportimit siç përcaktohet në kontratën e risigurimit. Këtu, inspektimi në vend duhet të marrë në konsideratë raportimin e dëmeve që tejkalojnë një shumë të caktuar, edhe pse dëme të tilla mund të jenë ende brenda kapacitetit të marrëveshjes (apo mbajtjes së shoqërisë).
- b. Konfirmimin e marrë nga shoqëritë e risigurimit (ose brokerit në emër të secilit risigures) në lidhje me pranimin e dëmeve dhe shumave përkatëse
- c. Llogaritjen dhe përditësimin e provigjonit teknik të dëmeve pjesa e risiguruesit në mënyrë të përshtatshme, duke reflektuar të gjitha termat dhe kushtet e marrëveshjes (p.sh. mbajtja maksimale, nën-limite, indeksat, klauzolat e monedhës etj.).
- d. Pjesa e dëmeve të paguara nga shoqëritë e risigurimit, si dhe të arkëtueshmet që rrjedhin nga veprimtaria e risigurimit, duke i kushtuar vëmendje llogarive të arkëtueshme të maturuara (të cilat duhet të ishin paguar bazuar në kushtet e kontratës).
- e. Llogaritja e rivendosjeve (limiteve të risigurimit, siç mund të zbatohet) për qëllime të llogarive financiare.

### 8.5.3 Akumulimi i dëmeve nga katastrofat

Shoqëria e sigurimit duhet të rishikojë politikat dhe praktikën e saj (nëse janë të disponueshme) në lidhje me menaxhimin e kërkesave të shumta për dëmshpërblim, që vijnë si pasojë e sigurimit të ngjarjeve (rreziqeve) katastrofike, me qëllim gjykimin mbi aftësinë e siguruesit për t'i paguar këto dëme në kohë dhe në mënyrë adekuate, në përputhje me kuadrin ligjor dhe rregullator në fuqi.

## 9 Ankesat në lidhje me sigurimin

Lidhur me trajtimin e dëmeve, shoqëria duhet të përshkruajë procedurën e zgjidhjes së ankesës, e cila minimalisht duhet të përmbajë:

- a. Marrjen e ankesës nga punonjësi përgjegjës për ankesat;
- b. Proces-verbalin për marrjen e ankesës së bashku me procesin specifik që duhet ndjekur për zgjidhjen e saj;
- c. Delegimin e ankesës tek ekipi përkatës;
- d. Diskutimet me stafin e duhur/përkatës lidhur me ankesën dhe finalizimin e zgjidhjes;
- e. Dokumentimin e zgjidhjes;
- f. Komunikimin e zgjidhjes ankimuesit.

Në rastet kur shoqëria e sigurimit nuk është në gjendje të adresojë një ankesë brenda afatit të përcaktuar në manual, duhet që sa më shpejt të jetë e mundur pas marrjes së ankesës, t'i dërgojë ankimuesit një njoftim me shkrim të marrjes së ankesës me referencat e kontaktit të ofruesit të sigurimit.

## 10 Rastet e mashtrimit lidhur me dëmet

Për të frenuar rritjen e rasteve të mashtrimit lidhur me dëmet, çdo shoqëri sigurimi duhet të ndërmarrë hapat e mëposhtëm:

- a. Ngritjen e sistemeve dhe kontrolleve për zbulimin dhe identifikimin e rasteve të mashtrimit në përputhshmëri me ekspozimet dhe çënueshmërinë e tyre.
- b. Frenimin e praktikave të mashtrimit duke bërë të dëmtuarin të vetëdijshëm për pasojat e paraqitjes së deklaratave të rreme në fazën e paraqitjes së kërkesës për dëmshpërblim. Për këtë qëllim, shoqëria e sigurimit mund të përfshijë në formularin e kërkesës për dëmshpërblim një njoftim që i referohet pasojave për paraqitjen e rasteve të mashtrimit.
- c. Krijimin e një baze të dhënash për raportimin e kërkesave për dëmshpërblim, të cilat dyshohet se përbëjnë raste mashtrimi.
- d. Trajnimin e stafit që trajton kërkesat për dëmshpërblim, për të nxjerrë në pah pavërtetësitë dhe mashtrimet e mundshme.

Për çdo kërkesë të konsideruar të rreme, shoqëria e sigurimit duhet:

- a. Të aplikojë dhe ezaurojë procedurat e saj të brendshme për zbulimin, identifikimin dhe verifikimin e rasteve të mashtrimit.
- b. Të japë dëshmi të posaçme që përbëjnë bazën e dyshimit nëse një kërkesë për dëmshpërblim është rast mashtrimi.

## 11 Vlerësimi përmbljedhës

Pas përfundimit të inspektimit në vend, AMF mund të përdorë një sistem vlerësimi/pikëzimi për të përmbljedhur analizën për fushat kyçe të inspektimit në vend. Sistemi do të përdoret gjithashtu si bazë

krahasimi për praktikat e kërkesave për dëmshpërblim midis shoqërive pjesëmarrëse në tregun e sigurimeve.