

# **MBROJTJA KONSUMATORE NJË NGA PRIORITETET STRATEGJIKË TË AUTORITETIT TË MBIKËQYRJES FINANCIARE.**

## **I. Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare:**

Krijimi i Autoriteti të Mbikëqyrjes Financiare (AMF) në Tetor 2006 shërbeu para se gjithash për konsolidimin dhe unifikimin e të gjitha funksioneve rregulluese dhe mbikëqyrëse mbi aktivitetin financiar jo bankar, të cilat para kësaj date ishin kryer nga 3 autoritetet mbikëqyrëse : ai sigurimeve, të letrave me vlerë dhe pensioneve private. AMF erdhi kështu si një realitet i ri në tregun e sigurimeve, duke sjelle me shumë profesionalizem, siguri dhe koordinim brenda këtij tregu.

Si në fillimet e saj, dhe në vazhdim e gjithë veprimtaria e AMF-së drejtohet nga një mision qartësisht i përcaktuar – mbrojtja konsumatore, e cila ka qenë dhe mbetet një nga prioritetet strategjike të Autoritetit.

Vizioni i kësaj strategjie është që konsumatori të jetë një individ i mirëinformuar, vetëpërcaktues si dhe të jetë në gjendje të orientohet drejt në treg, proces ky që kushtëzohet gjithashtu edhe nga një mbikëqyrje bashkohore dhe transparente e këtij tregu.

Po kështu vizioni i kësaj strategjie është mbrojtja e çenimit të të siguruarve ndaj rreziqeve të cilat ato vetë nuk mund t'i trajtojnë.

Konsumatori nën juridiksionin e AMF është – i siguruari, investitori dhe kontribuesi në skemat vullnetare të pensioneve.

1. **Legjislacioni:** Në stadin aktual, legjislacioni shqiptar në fushën e shërbimeve financiare jo bankare, vazhdon ta trajtojë mbrojtjen konsumatore në një masë disi të kufizuar.

Aktet ligjore që trajtojnë mbrojtjen konsumatore janë:

- Ligji nr 9267, datë 29.07.2004 “ Për veprimtarinë e sigurimit, risigurimit dhe ndërmjetësimin në sigurime dhe risigurime”;
- Ligji nr 9902, datë 17.04.2008 “ Për mbrojtjen konsumatore”;
- Kodi Civil.

Kuadri ligjor i aktiviteteve të sigurimit dhe risigurimit parashikon një sërë masash për mbrojtjen e konsumatorit, por që akoma kanë vend për përmirësime.

Rregullat e përgjithshme për lidhjen e kontratave të sigurimit jetë dhe jo jetë, kushtet e policës së sigurimit, zgjidhja e kontratës, përgjegjësitë e palëve, përcaktohen dhe nga Kodi Civil.

Ligji 9267 datë 29.07.2004 dhe Rregulloret e miratuara nga AMF përcaktojnë disa elemente mbrojtës për konsumatorin, si për kontratat e sigurimit jo-jetë dhe për sigurimin e jetës.

Ky ligj përcakton gjithashtu një bërthamë detyrimesh të shoqërive të sigurimit dhe brokerimit, përfshirë detyrimin për të vepruar me profesionalizëm, detyrimin e ndershmërisë, detyrimin për të kompensuar dëmet, detyrimin e konfidencialitetit si dhe detyrime të tjera informacioni.

Në këtë Ligj parashikohet dhe detyrimi i shoqërive të sigurimit për krijimin e një sistemi të brendshëm për trajtimin e ankesave.

## ***II. Prioritetet dhe mjetet e Autoritetit në funksion të mbrojtjes konsumatore:***

- ***Të fuqizojë konsumatorin, zgjedhja reale e të cilëve bazohet në një informacion të saktë dhe besim që rrjedh nga mbrojtja efektive.***

Objektivi i këtij përcaktimi është që konsumatori të informohet në mënyrë të vazhdueshme, me qëllim që ai të jetë në gjendje të përzgjedhë dhe të vlerësojë situatën që i paraqitet.

Në lidhje me këtë, Ligji 9267 dhe aktet e tjera nënligjore detyrojnë shoqëritë e sigurimit t'i ofrojnë konsumatorit informacionin e përditësuar, në lidhje me produktet e sigurimit, kushtet e kontratës, me zgjidhjen e plotë dhe të pjesshme të kontratës, përfitimet që rrjedhin nga kontrata e sigurimit, primet etj.

AMF, në mënyrë të vazhdueshme informon konsumatorin (nëpërmjet medias vizive dhe të shkruar) për krijimin e njësise për mbrojtjen e konsumatorit, prane të ciles cdo person mund të drejtohet për të kerkuar sqarime në lidhje me kontratat e sigurimit.

Gjithashtu në web site e AMF, cdo person i siguruar mund të verifikojë nëpërmjet Qendrës Kombëtare të të dhënave të sigurimit të detyrueshëm MTPL, vlefshmerine e polices se tij te sigurimit.

Po kështu në këtë web site gjendet Sistemi GSRM, ( tregu me pakicë i Letrave me Vlerë të Qeverisë), i cili i ka celur një dritare publikut për t'u lidhur drejtpërdrejt me zhvillimet e fundit të tregut të letrave me vlerë.

➤ ***Mbrojtja e interesave të konsumatorëve në çështjet e sigurisë dhe vlerësimin e situatës për një zgjedhje sa më të efektshme.***

Bazuar në ligjin e veprimtarisë së shoqërive të sigurimit dhe Udhëzimeve të Autoritetit , shoqëritë e sigurimit janë të detyruara të publikojnë të dhëna si:

- Raportet periodike financiare së bashku me një raport të shkurtër të ekspertit kontabël;
- Të dhëna vjetore mbi primet dhe dëmet sipas klasave të licensuara;
- Tregues bazë që rrjedhin nga të dhënat financiare etj.

Informacioni duhet të jetë i besueshëm, i kuptueshëm dhe i përditësuar.

AMF, konform ligjit 9267 dhe Rregullores përkatëse, kontrollon dhe miraton çdo material publicitar të paraqitur nga ana e shoqërive të sigurimit.

➤ ***Sigurimi i konsumatorit për një mbikëqyrje bashkohore dhe transparencë ndaj publikut.***

AMF gjatë gjithë veprimtarisë së saj është fokusuar dhe në mbikëqyrjen e tregut financiar jo bankar.

Rishikimi i kuadrit ligjor si: Projekt Ligji “Mbi sigurimin e detyrueshëm në sektorin e transportit, Projekt Ligji “ Për Fondet Private të Pensioneve” është shoqëruar me hapa cilësor te cilat reflektojnë në pjesën dermuese të tyre parametrat dhe kërkesat e Bashkimit Europian.

Mbikëqyrja vijoi të forcohet me elementët e bazuar në risk dhe me një sistem të strukturave të analizës financiare sipas modeleve bashkohore.

Përpjekja për transparencë ka synuar në vijimësi informimin mbi të gjitha zhvillimet e tregjeve dhe ka shërbyer në të njëjtën kohë për edukimin dhe rritjen e interesit dhe besimit të konsumatorit për produktet financiare.

➤ *Mbrojtja e konsumatorit në mënyrë efektive për rreziqet që kanë ndodhur dhe që nuk mund t'i zgjidhin në mënyrë individuale.*

Miratimi i disa akteve nën ligjore si : Udhëzimi për trajtimin e dëmeve, Udhëzimi mbi administrimin e mirë të praktikave të dëmeve, Rregullore për procedurat e trajtimit të ankesave, ka bere te mundur unifikimin e metodes se trajtimit të praktikave të dëmeve, duke parashikuar ne te njejten kohe dhe mbrojtjen e konsumatorit.

Krijimi pranë AMF i njësisë së mbrojtjes konsumatore, është një mjet tjetër efikas në mbrojtje të interesave të të siguruarve.

Kjo njësi trajton ankesat për të gjitha rastet që paraqiten si për vonesat në trajtimin e dëmeve ashtu dhe për ankesa ndaj refuzimit apo masës së dëmshpërblimit.

Procedurat e AMF fillojnë që me njohjen e praktikës së dëmit, sygjerimet ndaj shoqërisë së sigurimit për trajtim konform legjislacionit në fuqi, kontakte të vazhdueshme me shoqërinë e sigurimit për zgjidhje sa më optimale të çështjes së ankimuar.

Konform legjislacionit në fuqi, AMF kthen pranë shoqërisë për rishikim çështjen e ankimuar dhe më tej nëse çështja nuk zgjidhet, rruga e fundit për zgjidhjen e konfliktit është procedura që parashikon Kodi i Procedurës Civile.