



**AUTORITETI I MBIKËQYRJES FINANCIARE
BORDI**

RREGULLORE

**PËR
PROCEDURAT DHE SHQYRTIMIN E ANKESAVE**

Miraturar me Vendimin e Bordit nr. 35, datë 28.05.2015

**Neni 1
Objekti i rregullores**

Kjo rregullore ka për qëllim të përcaktojë rregullat për procedurat dhe shqyrtimin e ankesave të depozituara në Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare, lidhur me pretendimet e të siguruarit apo personit tjetër të interesuar për përmbushjen e kërkesave ligjore dhe kushteve të kontratës së sigurimit, nga shoqëria e sigurimit.

**Neni 2
Baza ligjore**

Kjo rregullore miratohet në bazë dhe për zbatim të nenit 69, të Ligjit nr. 52, datë 22.05.2014 “Për veprimtarinë e sigurimit dhe risigurimit”.

**Neni 3
Depozitimi i ankimit**

I Siguruari apo personi tjetër i interesuar i cili pretendon se nga ana e shoqërisë së sigurimit nuk janë përmbushur kërkesat ligjore apo kushtet e kontratës së sigurimit, mund të paraqesë në Autoritet një ankim pasi të ketë ezauruar më parë të drejtën e ankimit pranë shoqërisë së sigurimit.

**Neni 4
Forma e ankimit**

1. Ankimi paraqitet në format e mëposhtme:

- a) Me shkrim e depozituar në zyrën e protokollit të Autoritetit ose e depozituar në rrugë elektronike në adresën konsumatori@amf.gov.al ose amf@amf.gov.al;
- b) Me telefon në numrat e publikura në faqen zyrtare të Autoritetit.

2. Ankimi duhet të përmbajë:

- a) Emrin dhe kopje të dokumentit të identifikimit të ankimuesit;
- b) Adresën e ankimuesit;
- c) Shoqërinë e sigurimit ndaj të cilës paraqitet ankimi;
- d) Të dhënat për ngjarjen e sigurimit;
- e) Kopje të kontratës (policës) së sigurimit;
- f) Ankesën e depozituar pranë shoqërisë së sigurimit, sipas pikës 1 të nenit 69, të Ligjit nr. 52, datë 22.05.2014, si dhe përgjigjen e dhënë nga shoqëria e sigurimit, nëse ka;
- g) Shkaqet e ankimit; si dhe
- h) Çdo dokument tjetër që vlerësohet i rëndësishëm nga ankimuesi.

Neni 5 Shqyrtimi i ankimit

1. Autoriteti pas marrjes së ankimit verifikon përmbushjen e kërkesave të përcaktuara në nenet 3 dhe 4 të kësaj rregulloreje. Në rast se ankimi nuk plotëson këto kërkesa kthen për plotësim ankimin. Kërkesat anonime nuk shqyrtohen nga Autoriteti.
2. Autoriteti nuk merr në shqyrtim ankimet për çështje të cilat janë njëkohësisht në shqyrtim gjyqësor nga Gjykata apo për të cilat është dhënë një vendim gjyqësor.
3. Autoriteti nëse gjatë shqyrtimit të ankimit konstaton se çështja për të cilën është paraqitur ankim është njëkohësisht në shqyrtim nga organet e prokurorisë ndërpret shqyrtimin.

Neni 6 Procedurat dhe afatet e shqyrtimit të ankimit

1. Autoriteti gjatë shqyrtimit të ankimit mund të kryejë rast pas rasti një ose të gjitha veprimet e mëposhtme:
 - a) Kur e gjykon të arsyeshme, i kërkon shoqërisë së sigurimit çdo informacion dhe dokument të nevojshëm për shqyrtimin e ankimit;
 - b) Mund të kërkojë informacion shtesë nga ankimuesi, i cili duhet të depozitohet në AMF, brenda 5 ditëve kalendarike nga data marrjes në dijeni nga ankimuesi;
 - c) Për qëllime të sqarimit të rrethanave për çështjen e ankimit Autoriteti mund të organizojë takime të përbashkëta me ankimuesin dhe shoqërinë e sigurimit;
 - d) Autoriteti mund të bëjë verifikimet pranë shoqërisë së sigurimit për çështjen e ankimit.

2. Autoriteti pas përfundimit të shqyrtimit të ankimit, nëse konstaton që shoqëria e sigurimit nuk ka zbatuar kërkesat e ligjit dhe/apo kushtet e kontratës së sigurimit kthen për rishqyrtim shoqërisë së sigurimit çështjen e ankimuar duke vënë në dijeni dhe ankimuesin.

3. Autoriteti shqyrton ankimin dhe njofton ankimuesin brenda 30 ditëve kalendarike nga data e depozitimit të ankimit.

Neni 7 **Ruajtja e konfidencialitetit**

Informacioni dhe dokumentacioni i marrë nga Autoriteti për çështjen në shqyrtim përdoret vetëm qëllimet për të cilat është dhënë informacioni.

Neni 8 **Ankesat ndaj ndërmjetësve në sigurime apo vlerësuesve të dëmeve**

Dispozitat e kësaj rregulloreje zbatohen edhe për procedurat dhe shqyrtimin e ankesave të depozituara në Autoritet ndaj ndërmjetësve në sigurime apo vlerësuesve të dëmeve.

Neni 9 **Struktura përgjegjëse**

Shqyrtimi i ankesave të depozituara në Autoritet lidhur me pretendimet e të siguruarve apo personave të tjerë të interesuar bëhet nga Sektori i Mbrojtjes Konsumatore dhe Investitorëve, në Drejtorinë e Zbatueshmërisë. Ky sektor mban në regjistër të veçantë të dhënat mbi ankesat e depozituara duke evidentuar trajtimin dhe zgjidhjen e tyre.

Neni 10 **Hyrja në fuqi**

Kjo rregullore hyn në fuqi menjëherë.