



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

**RREGULLORE**

**PËR**  
**PROCEDURAT DHE SHQYRTIMIN E ANKESAVE**  
**NË AUTORITETIN E MBIKËQYRJES FINANCIARE**

*Miratuar me Vendim Bordi nr. 93, datë 31 .05.2023*

**Neni 1**  
**Objekti i rregullores**

Objekt i kësaj rregullore është përcaktimi i rregullave për procedurat dhe shqyrtimin e ankesave të depozituara në Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare, nga konsumatori/investitori apo çdo person tjetër i interesuar në lidhje me veprimtaritë që kryhen nga subjekte të mbikëqyrura nga Autoriteti, me qëllim mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të tyre.

**Neni 2**  
**Baza ligjore**

Kjo rregullore hartohet në bazë dhe për zbatim të nenit 14, pika 2, të ligjit nr. 9572, datë 03.07.2006, për Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare”, i ndryshuar, nenit 69, të ligjit nr. 52, datë 22.05.2014 “Për veprimtarinë e sigurimit dhe risigurimit”, nenit 376, të ligjit nr. 62/2020, datë 14.5.2020 “Për tregjet e kapitalit”, nenit 226, të ligjit nr. 56/2020, datë 30.04.2020 “Për sipërmarrjet e investimeve kolektive”, si dhe të tregut të fondeve të pensioneve private.

**Neni 3**  
**Përkufizimet**

1. Në këtë rregullore, termat e mëposhtëm kanë këto kuptime:
  - (a) “**Autoritet**” është Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare;

- (b) “**Subjekt i mbikëqyrur**” është çdo subjekt i licencuar, i regjistruar, i njohur, i mbikëqyrur nga Autoriteti që ushtron veprimtarinë në përputhje me ligjin;
- (c) “**Ankues**” është çdo person fizik/juridik që ka paraqitur një ankesë pranë subjektit të mbikëqyrur ose Autoritetit në lidhje me veprimtaritë që kryhen nga subjektet e mbikëqyrura;
- (d) “**Ankesë**” është njoftimi i bërë pranë Autoritetit të çdo lloj pretendimi/pakënaqësie të paraqitur nga ankuesi në lidhje me një veprim ose mosveprim të subjektit të mbikëqyrur;
- (e) “**Procedurë**” nënkupton veprimet që ndiqen për shqyrtimin e ankesave të ankuesve që lindin në lidhje me veprimtaritë e rregulluara që kryhen nga subjekte të mbikëqyrura nga Autoriteti.

#### **Neni 4**

##### **Forma dhe përmbajtja e ankimit**

1. Ankimi paraqitet në format e mëposhtme:
  - a) Me shkrim e depozituar në zyrën e protokollit të Autoritetit ose me postë;
  - b) Në rrugë elektronike në adresën: *konsumatori@amf.gov.al* ose *amf@amf.gov.al*;
  - c) Në Regjistrin Online të ankesave në faqen zyrtare të Autoritetit.
  
2. Ankimi depozitohet në gjuhën shqipe dhe duhet të përmbajë:
  - a) Emrin dhe kopje të dokumentit të identifikimit të ankuesit;
  - b) Adresën e banimit, adresën e emailit dhe numrin e telefonit të ankuesit;
  - c) Subjektin e mbikëqyrur ndaj të cilit paraqitet ankimi;
  - d) Të dhënat për shkaqet e ankimit;
  - e) Ankesën e depozituar pranë subjektit të mbikëqyrur dhe përgjigjen e marrë, nëse ka, sipas nenit 7, të kësaj Rregulloreje;
  - f) Në rastet kur ankesa nuk depozitohet nga vetë ankuesi, duhet të depozitohet akti i përfaqësimit; si dhe
  - g) Çdo dokument tjetër që vlerësohet i rëndësishëm nga ankuesi.

#### **Neni 5**

##### **Pranueshmëria e ankesave**

1. Ankesa do të depozitohet pranë Autoritetit sipas kushteve dhe kriterëve të përcaktuara në nenin 4 të kësaj rregulloreje. Në rast se ankimi nuk plotëson këto kërkesa, Autoriteti do t’ia kthejë ankesën për plotësim ankuesit brenda 5 ditë pune.
2. Kur ankesa konsiderohet e plotë, Autoriteti informon ankuesin brenda 5 ditë pune për marrjen në trajtim të ankesës dhe për procedurën që ndiqet për trajtim.
3. Ankesa nuk do të merret në shqyrtim në rastet e mëposhtme:

- a) Nuk është në kompetencë të Autoritetit;
- b) Është anonime;
- c) Ka të bëjë me çështje të cilat janë shqyrtuar më parë ose po shqyrtohen aktualisht nga gjykata ose prokuroria, ose nga një organ tjetër alternativ për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve, nëse ka, në Republikën e Shqipërisë ose jashtë saj;
- d) Nuk është depozituar më parë pranë subjektit të mbikëqyruar ndaj të cilit drejtohet ankesa, përveç rasteve kur çmohet e nevojshme për tu trajtuar nga Autoriteti.

## **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 subjektit të mbikëqyruar çdo informacion dhe dokument të nevojshëm për shqyrtimin e ankimit, i cili duhet të depozitohet në Autoritet brenda 5 ditë pune;
  - b) Mund të kërkojë informacion shtesë nga ankuesi, i cili duhet të depozitohet në Autoritet, brenda 5 ditë pune nga data e marrjes dijeni nga ankuesi;
  - c) Për qëllime të sqarimit të rrethanave për çështjen e ankimuar, Autoriteti mund të organizojë takim me ankuesin ose me subjektin e mbikëqyruar, apo takime të përbashkëta me ankuesin dhe subjektin e mbikëqyruar për të arritur një zgjidhje me mirëkuptim ndërmjet tyre;
  - d) Mund të bëjë verifikimet përkatëse pranë subjektit të mbikëqyruar për çështjen objekt ankimi.
2. Autoriteti pas përfundimit të shqyrtimit të ankesës, nëse konstaton që subjekti i mbikëqyruar nuk ka zbatuar kërkesat ligjore dhe nënligjore në fuqi, i kthen për rishqyrtim subjektit të mbikëqyruar çështjen e ankimuar, duke vënë në dijeni dhe ankuesin.
3. Pas marrjes në rishqyrtim të çështjes së ankimuar, subjekti i mbikëqyruar duhet ta trajtojë brenda 15 ditëve kalendarike dhe të njoftojë Autoritetin për vendimin e marrë, duke vënë në dijeni dhe ankuesin.
4. Autoriteti shqyrton ankimin dhe njofton ankuesin brenda 30 ditëve kalendarike nga data e depozitimit të ankimit të plotë dhe sipas kushteve dhe kriterëve të përcaktuara në nenin 4 të kësaj rregulloreje.
5. Shqyrtimi i ankesës bëhet duke u bazuar në çfarë Autoriteti e gjykon si të rregullt, të drejtë dhe të arsyeshme, në përputhje me rrethanat e çështjes.
6. Autoriteti mund të përdorë ankesën si bazë për të filluar një inspektim pranë subjektit të mbikëqyruar.

7. Nëse Autoriteti konstaton se subjekti i mbikëqyrur ka vepruar në mënyrë të gabuar dhe të parregullt, atëherë ndërmerri masat e nevojshme sipas parashikimeve ligjore përkatëse.

## **Neni 7**

### **Ankesat pranë subjekteve të mbikëqyrura**

1. Nëse ankuesi apo çdo person tjetër i interesuar gjykojnë se subjekti i mbikëqyrur ka vepruar në mënyrë të gabuar dhe të parregullt, mund të paraqesë një ankesë pranë subjektit të mbikëqyrur.
2. Subjekti i mbikëqyrur i përgjigjet çdo ankese të depozituar me shkrim apo në formë elektronike dhe jep një përgjigje të arsyetuar, brenda 15 ditëve kalendarike nga data e marrjes së kërkesës.
3. Ankuesi ka të drejtë t'i drejtohet Autoritetit, kur nuk është dakord me trajtimin e ankesës së tij nga subjekti i mbikëqyrur.
4. Subjekti i mbikëqyrur, me qëllim mbrojtjen e konsumatorëve dhe palëve të interesuara, duhet të krijojë një sistem të brendshëm lidhur me trajtimin e ankesave, në përputhje me kuadrin ligjor dhe rregullator në fuqi.
5. Sistemi i brendshëm për trajtimin e ankesave duhet të përmbajë, të paktën, elementet e mëposhtme:
  - a. Procedura të shkruara, të përcaktuara dhe të miratuara nga drejtuesit e lartë të subjektit të mbikëqyrur, të cilët duhet të jenë përgjegjës edhe për zbatimin dhe monitorimin e tyre;
  - b. Funksion për menaxhimin e ankesave, i cili të mundësojë trajtimin e drejtë të tyre dhe identifikimin e konflikteve të mundshme të interesit;
  - c. Analiza periodike lidhur me trajtimin e ankesave, me qëllim identifikimin dhe adresimin e çdo problemi të përsëritur apo risku potencial ligjor dhe operacional;
  - d. Publikim në faqen e internetit të subjekteve të mbikëqyrura, të një seksioni, lidhur me procesin e trajtimit të ankesave, lehtësisht i arritshëm nga palët e interesuara, (informacion lidhur me mënyrën si duhet bërë ankesa, ku duhet të drejtohet, afatet e trajtimit, hallkat dhe institucionet e përfshira në trajtim etj.);
  - e. Regjistër për ankesat, i cili duhet të përmbajë të paktën të dhënat lidhur me:
    - i. Ankuesin (emër, ID, adresë banimi, adresë e postës elektronike, numër telefoni);
    - ii. Arsyeën e ankesës;
    - iii. Datën e ankesës;
    - iv. Datën e kthimit të përgjigjes;
    - v. Përgjigjen e ankesës pas shqyrtimit, si dhe
    - vi. Çdo dokument tjetër që vlerësohet i rëndësishëm nga subjekti i mbikëqyrur.
6. Subjekti i mbikëqyrur raporton pranë Autoritetit çdo 6 muaj në mënyrë progresive për ankesat e depozituara sipas pikës 5, shkronja e), të këtij neni.

7. Subjekti i mbikëqyrur ruan të dhënat dhe dokumentacionin, për çdo ankesë të regjistruar, përfshirë masat e marra prej saj për zgjidhjen e ankesës, për të paktën 5 vitet e fundit.

## **Neni 8** **Struktura përgjegjëse**

1. Shqyrtimi i ankesave të depozituara në Autoritet lidhur me pretendimet e ankuesit bëhet nga Drejtoria e Mbrojtjes Konsumatore dhe Sjelljes së Tregut.
2. Drejtoria e Mbrojtjes Konsumatore dhe Sjelljes së Tregut mund të trajtojë ankesën në bashkëpunim edhe me strukturat e tjera përgjegjëse të Autoritetit, kur e gjykon të nevojshme marrjen e një informacioni më të specializuar për shkak të natyrës së ankesës.
3. Strukturat përgjegjëse duhet të japin informacionin e kërkuar Drejtorisë së Mbrojtjes Konsumatore dhe Sjelljes së Tregut brenda 5 ditë pune nga data e marrjes së kërkesës.
4. Drejtoria e Mbrojtjes Konsumatore dhe Sjelljes së Tregut administron Regjistrin Online të Ankesave duke evidentuar çdo hap në trajtimin dhe zgjidhjen e tyre.

## **Neni 9** **Ruajtja e konfidencialitetit**

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

1. Autoriteti merr të gjitha masat e nevojshme për të siguruar që përpunimi i të dhënave personale të jetë në përputhje me legjislacionin në fuqi “Për mbrojtjen e të dhënave personale”.
2. Informacioni, dokumentacioni dhe komunikimi i marrë nga Autoriteti do të përdoren vetëm për qëllimin për të cilin është dhënë informacioni.  
Palët në ankim ruajnë konfidencialitetin e informacionit, dokumentacionit dhe komunikimit të shkëmbyer gjatë procedurës.

## **Neni 10** **Referimi në gjykata**

Kjo rregullore nuk cënon asnjë procedurë gjyqësore që mund të ndjekë ankuesi.

## **Neni 11** **Raporti Vjetor**

1. Raporti vjetor i Autoritetit përshkruan veprimet e ndërmarra në lidhje me ankesat e proceduara dhe të shqyrtuara sipas kësaj rregulloreje.

2. Autoriteti mund të publikojë të gjitha ose pjesë të raportit të tij lidhur me një ankesë, nëse e gjykon se problematika e kësaj ankese duhet sjellë në vëmendjen e publikut.

**Neni 12**  
**Hyrja në fuqi**

kjo rregullore hyn në fuqi menjëherë.