

Rruga "Dora D'istria", Nr.10,
P.O. Box 8363, Tiranë,
+355 4 22 28 260

www.amf.gov.al

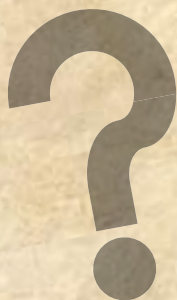


ANKIMI



AUTORITETI I MBIQËYRJES FINANCIARE

Nëse jeni i pakënaqur nga një shërbim i ofruar nga shoqëritë e sigurimit apo nëse gjykoni se shoqëria e sigurimit nuk i përmbahet kushteve të vendosura në kontratën e sigurimit mund të paraqisni ankesë. Në vijim disa orientime të vlefshme.



Kujt i dërgohet ankesa?

Ankesa mund të depozitohet pranë shoqërisë së sigurimit dhe bëhet me shkrim në formën e një shkrese ose formë elektronike. Shoqëria e sigurimit i përgjigjet çdo ankesë të depozituar. Shoqëria e sigurimit ka një sistem të brendshëm për trajtimin e ankesave dhe zgjidhjen e tyre. Jep çdo informacion të kërkuar që ka lidhje me kontratën apo shërbimin e ofruar nga shoqëritë e sigurimit, brenda 15 ditëve pune nga data e marrjes së kërkesës/ankesës.





Kush mund të depozitojë një ankesë?

Të drejtën për të depozituar një ankesë e ka personi i siguruar, policëmbajtesi, përfituesi si dhe trashëgimëtarët e përfituesit të dëmshpërblimit. Ankesa mund të paraqitet nga këta persona ose përfaqesuesi i tyre ligjor.

Kur mund të depozitoni ankesë në Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare (AMF)

- Nëse nuk keni marrë një përgjigje nga shoqëria e sigurimit brenda *15 ditëve*, apo nëse jeni i pakënaqur me mënyrën e trajtimit të ankesës tuaj mund të depozitoni ankesë në Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare.
- Rregullat për shqyrtimin e ankesave të depozituara në AMF, lidhur me pretendimet për mosrespektim të kërkesave ligjore apo kushteve të kontratës së sigurimit, nga shoqëria e sigurimit përcaktohen në **rregulloren nr. 35, datë 28.05.2015 “Për procedurat dhe shqyrtimin e ankesave”**.

https://amf.gov.al/pdf/ligje/204_Rregullore%20nr.%2035%2028.05.2015.pdf





Ankesa duhet të përmbajë të dhënat e mëposhtme:

- Të dhëna identifikuese të tilla si emër, mbiemër dhe kopje të dokumentit të identifikimit të ankimuesit.
- Adresën e ankimuesit, mundësisht adresë elektronike dhe numër telefoni.
- Emrin e shoqërisë së sigurimit për të cilën ankimuesi paraqet ankesë.
- Të dhënat për ngjarjen e sigurimit dhe përshkrim të përmbledhur të shkaqeve të ankesës.
- Kopje të ankesës së paraqitur më parë në shoqërinë e sigurimit, përgjigjen e marrë nga shoqëria e sigurimit (nëse ka), si dhe çdo dokumentacion tjetër që disponohet që është i nevojshëm për trajtimin e ankesës.



Të dhënat personale ruhen, trajtohen, përpunohen dhe transferohen në përputhje me Ligjin 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”. AMF i konsideron dhe i trajton të dhënat Tuaja personale si konfidenciale. AMF i ruan të dhënat Tuaja me të njëjtin nivel sigurie që i ofrohet çdo të dhëne tjetër konfidenciale dhe do të kufizojë përdorimin e tyre vetëm për qëllimin për të cilat ato janë dhënë.



Si vepron AMF kur merr një ankesë?

Autoriteti pas marrjes së ankimit verifikon përmbushjen e kërkesave të depozitimit të një ankese. Në rast se ankimi nuk plotëson këto kërkesa, AMF e kthen për plotësim. Kërkesat anonime nuk shqyrtohen nga Autoriteti.

Procesi i shqyrtimit të ankesës përfshin një ose të gjitha veprimet e mëposhtme:



- Drejton kërkesë pranë shoqërisë së sigurimit për informacione dhe dokumente të nevojshëm për shqyrtimin e ankimit.
- Mund të kërkojë informacion shtesë nga ankimuesi.
- Mund të organizojë takime të përbashkëta me ankimuesin dhe shoqërinë e sigurimit, për qëllime të sqarimit të rrethanave për çështjen e ankimuar.
- Autoriteti mund të bëjë verifikimet pranë shoqërisë së sigurimit për çështjen e ankimuar.

Çfarë nuk mund të bëjë AMF kur merr një ankesë?

Kontrata e sigurimit është një marrëdhënie juridiko civile, dhe si e tillë zgjidhja përfundimtare e mosmarrëveshjes bëhet nga organet gjyqësore, nëse palët nuk kanë mundur të bien dakord për një zgjidhje të pranueshme mes tyre.

AMF nuk ka kompetencën të marrë vendim për të zgjidhur në mënyrë përfundimtare mosmarrëveshjen mes konsumatorit dhe shoqërisë së sigurimit sa i takon interpretimit të kushteve të kontratës dhe vlerës së përlogaritur të dëmshpërblimit.



Autoriteti nuk merr në shqyrtim ankimet për çështje të cilat janë njëkohësisht në shqyrtim gjyqësor apo për të cilat është dhënë një vendim gjyqësor. Nëse gjatë shqyrtimit të një ankesë, AMF konstaton se çështja për të cilën është paraqitur ankim është njëkohësisht në shqyrtim nga organet e prokurorisë ndërpret shqyrtimin.

AMF nuk kryen llogaritje të vlerës së dëmshpërblimit nga sigurimi. Përlogaritja e vlerës së dëmshpërblimit që rrjedh nga sigurimi kryhet nga vlerësuesit e dëmeve në sigurime të cilët licencohen dhe mbikëqyren nga Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare në bazë të dispozitave të **Ligjit Nr. 52/2014 “Për veprimtarinë e sigurimit dhe risigurimit”**. Kjo veprimtari ushtrohet nga persona të licencuar nga AMF për të vepruar si punonjës të shoqërisë së sigurimit ose si vlerësues të pavarur.”



Çfarë ndodh në përfundim të shqyrtimit të ankesës?

Autoriteti shqyrton ankimin dhe njofton ankimuesin brenda *30 ditëve* kalendarike nga data e depozitimit të ankimit. 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, i kthen për rishqyrtim shoqërisë së sigurimit çështjen e ankimuar duke vënë në dijeni edhe ankimuesin.

Ankesat gjithashtu përbëjnë një burim të vlefshëm informacioni për AMF-në për të kryer monitorimin e veprimtarisë së shoqërive të sigurimit. Konkluzionet që rezultojnë nga shqyrtimi i ankesave i shërbejnë Autoritetit, për të konstatuar sjellje të shoqërisë së sigurimit të cilat mund të përbëjnë parregullsi apo shkelje të mundshme të ligjit, si dhe për të marrë masat e duhura mbikëqyrëse përfshirë edhe sanksionet administrative. Rezultatet e detajuara të inspektimeve të kryera në shoqëritë e sigurimit, gjatë shqyrtimit të ankesës, nuk publikohen nga AMF, por ankimuesi njihet me një përmbledhje të konkluzioneve.



Si mund të depozitoni një ankesë në AMF?

Depozitimi i një ankesë në Autoritetin e Mbikëqyrjes Financiare mund të bëhet:

- Në zyrën e protokollit të Autoritetit në adresën: Autoriteti i Mbikëqyrjes Financiare, Rruga "Dora D' Istria" Nr. 10, Kutia Postare 8363, Tiranë, Shqipëri;
- Me postë elektronike në adresën e email konsumatori@amf.gov.al;
- Online nëpërmjet faqes zyrtare të AMF-së, link <https://crm.amf.gov.al/>;
- Ju mund të telefononi ose të kërkontë takim në rast se nuk keni mundësi të shkruani në numrin e telefonit **+ 355 (0) 4 2257560**



konsumatori@amf.gov.al

+355-(0)-4-2257560

Kontrollo

[KREU](#)

[AMF](#)

[MBROJTJA E KONSUMATORIT](#)

[CONTACT US](#)

[DEPOZITO ANKESË](#)

Kreu / Ankesa

Depozito Ankesen

TREGU I FONDEVE

[Ploteso formularin!](#)

TREGU I TITUJVE

[Ploteso formularin!](#)

TREGU I SIGURIMEVE

[Ploteso formularin!](#)

Legjislacioni

Për depozitimin e ankesave dhe trajtimin e tyre, AMF zbaton dispozitat e:

- **Ligjit nr. 52/2014 “Për veprimtarinë e sigurimit dhe risigurimit”, neni 69;** dhe
- **Rregullores së AMF-së nr. 35, datë 28.05.2015, “Për procedurat dhe shqyrtimin e ankesave”.**

