

2022

Raporti Vjetor i Punës së

Agjencisë së
Mbikëqyrjes
të Sigurimeve

АГЕНЦИЈА ЗА
СУПЕРВИЗИЈА НА
ОСИГУРУВАЊЕ



AGJENCIA E
MBIKËQYRJES
SË SIGURIMEVE

Përmbajtja

1.	<u>HYRJE</u>	-----ERROR!	BOOKMARK
NOT DEFINED.			
2.	<u>MENAXHIMI INSTITUCIONAL</u>	-----	3
2.1.	<u>PUNA E KËSHILLIT TË EKSPERTËVE</u>		3
2.2.	<u>MISIONI DHE VIZIONI</u>		4
2.3.	<u>VLERAT</u>		4
2.4.	<u>STRATEGJIA PËR MENAXHIM ME RREZIQET</u>		4
2.5.	<u>PLANIFIKIMI I PUNËS SË AMS-SË</u>		4
2.6.	<u>AUDITIMI I BRENDSHËM</u>		4
2.7.	<u>ORGANIZIMI DHE FINANCIMI I AMS-SË</u>		5
2.8.	<u>PËRGJEGJËSIA KORPORATIVE SHOQËRORE</u>		5
3.	<u>AKTIVITETE TË REALIZUARA NË PERIUDHËN E RAPORTIT SIPAS FUSHAVE</u>		6
3.1.	<u>LEGJISLACIONI DHE LICENCIMI</u>		6
3.2.	<u>RREGULLORE TË MIRATUARA</u>		6
3.3.	<u>LEJE DHE DAKORDIME TË DHËNA</u>		7
3.4.	<u>LICENCA TË DHËNA</u>		7
3.5.	<u>LEJE DHE LICENCA TË REVOKUARA</u>		8
3.6.	<u>TRAJNIME TË ORGANIZUARA</u>		8
4.	<u>ZBATIMI I MBIKËQYRJES</u>		8
4.1.	<u>MBIKËQYRJA NË TERREN</u>		8
4.2.	<u>MBIKËQYRJA OFF-SITE</u>		9
4.3.	<u>PJESËMARRJE NË KOLEGIUM</u>		9
4.4.	<u>PIKËPAMJE DHE QARKORE</u>		9
5.	<u>BASHKËPUNIMI</u>		9
6.	<u>ORGANIZIMI I EVENTEVE</u>		10
7.	<u>EDUKIMI DHE NDËRTIMI I KAPACITETEVE</u>		11
8.	<u>MBROJTA E KONSUMATORËVE, EDUKIMI FINANCIAR DHE INKLUZIONI FINANCIAR</u>		12
9.	<u>AKTIVITETE PROJEKTUESE</u>		14
10.	<u>INFORMIMI I PUBLIKUT DHE TRANSPARENCA</u>		14

1. Hyrje

Agjencia e Mbikëqyrjes së Sigurimeve (emërtimi i shkurtuar **AMS**) është trup rregullator i pavarur, që normativizon tregun e sigurimeve, zbaton mbikëqyrjen e aktivitetit të subjekteve të sigurimeve kujdeset që të mbrojnë të drejtat e policëmbajtësve dhe kontribuon në edukimin dhe përfshirjen financiare të popullatës.

Puna e AMS-së përcaktohet me Ligjin për Mbikëqyrje të Sigurimeve ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 27/2002, 98/2002, 79/2007, 88/2008, 67/2010, 44/2011, 112/2011, 188/2013, 30/2014, 43/2014, 112/2014, 153/2015, 192/2015, 23/2016, 83/2018 dhe 198/2018) dhe ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 101/2019, 31/2020 dhe 173/2022), dhe me Ligjin për Sigurim të Detyrar në Transport me nr. 88/2005, 70/2006, 81/2008, 47/2011, 135/2011, 112/2014 dhe 145/2015 dhe "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 220/2019).

Në realizimin e qëllimeve për të cilat është themeluar, AMS-ja ka këto kompetenca ligjore:

- Jep dhe revokon leje, dakordime dhe licenca;
- Zbaton mbikëqyrje të shoqërive të sigurimeve, shoqërive të brokerimit në sigurime, shoqërive të përfaqësimit në sigurime, bankave të cilat ushtrojnë aktivtete të përfaqësimit në sigurime, brokerëve të sigurimit dhe përfaqësuesve në sigurime, të personave juridikë që lidhen me shoqëritë e sigurimeve dhe të Byrosë Nacionale të Sigurimeve;
- Shqipton masa të mbikëqyrjes në formë të urdhrave dhe aktvendimeve;
- Miraton akte nënligjore për zbatim të Ligjit për Mbikëqyrje të Sigurimeve dhe jep propozime për ndryshime dhe plotësime të ligjeve nga fusha e sigurimeve;
- Proceduron lidhur me ankesat e parashtruara nga të siguruarit; përdoruesit e sigurimeve dhe palëve të treta të dëmtuara;
- E nxit zhvillimin e sigurimeve dhe e zhvillon ndërgjegjësimin e opinionit mbi rolin e sigurimeve dhe mbi rolin e mbikëqyrjes të sigurimeve përmes aktiviteteve të edukimit financiar dhe përfshirjes financiare.
- Bashkëpunon me institucionet dhe trupat relevantë të huaj dhe nga vendi;

2. Menaxhimi institucional

2.1. Puna e Këshillit të Ekspertëve

Organi Drejtues i AMS-së është Këshilli i Ekspertëve, i cili përbëhet nga pesë anëtarë. Tre anëtarë janë të angazhuar profesionalisht me orar të plotë pune në AMS, prej të cilëve njëri është Kryetar i Këshillit, ndërsa dy janë anëtarë të angazhuar joprofesionalisht. Anëtarët e Këshillit të Ekspertëve emërohen dhe shkarkohen nga Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut me Propozim të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut.

Në pajtim me Vendimin e Kuvendit të RMV-së, anëtarë të Këshillit të Ekspertëve janë:

- Dr. Kërste Shajnoski, i angazhuar profesionalisht me orar të plotë pune, Kryetar i Këshillit të Ekspertëve
- Dr. Sulejman Ahmedi, anëtar i angazhuar profesionalisht në Këshillin e Ekspertëve, me orar të plotë pune,

- Zllate Simonovski, anëtar i angazhuar profesionalisht në Këshillin e Ekspertëve, me orar të plotë pune,
- Dr. Igor Ivanovski, anëtar i Këshillit të Ekspertëve, i cili nuk është i angazhuar profesionalisht,
- Aleksandra Kokaroska, anëtare e Këshillit të Ekspertëve, e cila nuk është e angazhuar profesionalisht.

Puna e Këshillit të Ekspertëve, mënyra e mbajtjes së seancave dhe marrja e vendimeve rregullohen në përputhje me Ligjin për Mbikëqyrjen e Sigurimeve, Statutin e AMS-së dhe Rregulloren e Punës së Këshillit të Ekspertëve.

Këshilli punon dhe vendos në seanca, merr vendime me shumicën e votave të numrit të përgjithshëm të anëtarëve. Gjatë vitit 2022, Këshilli i Ekspertëve ka mbajtur 30 seanca në të cilat ka vendosur për çështje nga fushëveprimi dhe kompetencat e tij.

AMS-ja për punën e vet mban përgjegjësi para Kuvendit të Republikës së Maqedonisë së Veriut. Kuvendi miraton: Planin financiar të AMS-së, Raportet financiare të rishqyrtuara nga një auditues i pavarur i autorizuar, Raportin vjetor për punën e AMS-së dhe Raportin vjetor mbi gjendjen dhe lëvizjen e tregut të sigurimeve.

2.2. *Misioni dhe vizioni*

Misioni dhe Vizioni i AMS-së synon zhvillimin e tregut të sigurimeve me qëllim të mbrojtjes të drejtave të të siguruarve, forcimin e besimit të publikut dhe ngritjen e ndërgjegjes të sigurimeve, kontributin mbi rritjen ekonomike dhe sigurimin e stabilitetit të sistemit financiar.

Pjesë e misionit dhe vizionit të AMS-së është zbatimi i politikës së cilësisë dhe bazohet në ngritjen edhe mirëmbajtjen e proceseve për përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së punës së saj. AMS-ja ka një certifikatë për menaxhimin me cilësinë në përputhshmëri me kërkesat e standardit të ISO 9001: 2015 - Menaxhimi i Cilësisë.

2.3. *Vlerat*

Parimet dhe vlerat themelore nga të cilat udhëhiqet AMS-ja janë: **përgjegjësia, profesionalizmi, ndërgjegjësimi dhe transparenca.**

2.4. *Strategjia për menaxhim me rreziqet*

Në proceset e saj AMS-ka ka një strategji për menaxhimin me rreziqet, si mekanizëm për menaxhimin me sukses të rreziqeve, me qëllim që të parashihihen ngjarjet e papërshtatshme dhe në kohë të reagohej ndaj tyre, përkatësisht të jepen procedurat e kontrollit të brendshëm dhe resurset për funksionet kyçe dhe rreziqet që lidhen me to.

2.5. *Planifikimi i punës së AMS-së*

Aktet strategjike, planet operative, aktet nënligjore dhe lloje të tjera aktesh, AMS-ja i sjell përmes procesve të analizave dhe planifikimit duke pasur parasysh rrethanat, faktorët e brendshëm dhe ndikimin e tyre në arritjen e objektivave dhe detyrave të planifikuara.

Aktivitetet e planifikuara AMS-ja i përcakton përmes miratimit të :

- Planit vjetor të punës,

- Planit vjetor për mbikëqyrje në terren,
- Planit financiar,
- Planit për prokurorime publike
- Planit për punën në arkiv,
- Planit strategjik dhe dokumente dhe akte të tjera.

2.6. Auditimi i brendshëm

Aktiviteti i auditimit të brendshëm në AMS, duke shfrytëzuar qasje sistematike, të disiplinuar dhe të bazuar në rreziqet, kontribuon në përmirësimin e proceseve të udhëheqjes, menaxhimit me rrezikun dhe mbajtjen e kontrolleve efektive në ballafaqimin me rreziqet, në raport me:

- Realizimin e qëllimeve strategjike;
- Harmonizimin e ligjeve, dispozitave, procedurave dhe marrëveshjeve;
- Efektivitetin dhe efikasitetin e punës së programeve;
- Besueshmërinë dhe integritetin e informacioneve financiare dhe operative;
- Mbrojtjen e fondeve.

2.7. Organizimi dhe financimi i AMS-së

Më 31.12.2022 numri i përgjithshëm i të punësuarve në AMS arriti 33.

Në përputhje me Rregulloren për organizimin e brendshëm të vendeve të punës, të punësuarit janë shpërndarë në 2 drejtori të pavarura, 2 vende të punës me titullin Këshilltar i Përgjithshëm, 3 shërbime profesionale dhe 9 drejtori në kuadër të shërbimeve profesionale.

Puna e AMS-së financohet nga kompensimet që i paguajnë shoqëritë e sigurimeve, shoqëritë e brokerimit në sigurime, shoqëritë për përfaqësim në sigurime, bankat të cilat ushtrojnë aktivitete të përfaqësimit në sigurime dhe personat e tjerë mbi të cilët AMS-ja kryen supervizion. Kompensimet janë të përcaktuara me “Listën e Tarifave për përmbajtjen dhe vlerën e kompensimeve dhe detyrimeve që i paguhen Agjencisë së Mbikëqyrjes së Sigurimeve dhe për afatet e pagimit”, në përputhje me Ligjin e Mbikëqyrjes të Sigurimeve.

2.8. Përgjegjësia shoqërore korporative

Në punën e vet AMS-ja i respekton parimet dhe principet e përgjegjësisë shoqërore korporative si përmbledhje të të gjitha pritjeve ekonomike, juridike, etike që shoqëria i ka ndaj subjekteve juridike.

Në këtë drejtim:

- hapim mundësi për punë praktike për nxënësit dhe studentët për shkak të informimit të tyre aktiv,
- inkurajojmë vullnetarizmin, me qëllim përforcimin e ndërgjegjes për rëndësinë e qeverisë dhe rolin e tyre social.
- promovojmë partneritete për të mbështetur nxënësit, pjesëmarrjen e tyre në aktivitete, rritjen e ndërgjegjësimit për rreziqet dhe rolin e sigurimeve, informimin aktiv, promovimin e interesave të nxënësve,
- përkrahim aksione humanitare etj.

3. AKTIVITETE TË REALIZUARA NË PERIUDHËN E RAPORTIT SIPAS FUSHAVE

Funksionimi i AMS-së në vitin 2022 u zhvillua në përputhje me planet operative dhe strategjike të miratuara. Si arritje të veçanta në vitin 2022 janë: përmirësimi i monitorimit të rregullt off-site të veprimtarisë së subjekteve të licencuara të sigurimit dhe vendosja e masave parandaluese dhe korrigjuese; zbatimin e mbikëqyrjeve të planifikuara në terren; vazhdimi i praktikës së vendosur të organizimit të trajnimeve dhe provimeve për përfaqësues dhe brokerë të sigurimeve; ka kryer me sukses trajnimin dhe provimin e katërt për aktuarët; u rrit ndjeshëm fokusi dhe prioriteti në trajtimin e dëmeve të paraqitura nga personat e siguruar, së bashku me theksimin e rëndësisë së edukimit financiar dhe rritjes së shkallës së përfshirjes financiare; miratimi i akteve të reja nënligjore dhe përmirësimi i akteve ekzistuese; detyrimet e zbatuara në mënyrë cilësore në lidhje me marrëveshjet ndërkombëtare për shkëmbimin e informacionit me autoritetet mbikëqyrëse në kuadër të pjesëmarrjes në kolegjet mbikëqyrëse; bashkëpunim dhe komunikim të rregullt me autoritetet përkatëse etj.

Vijon elaborimi sipas fushave.

3.1. Legjislative dhe Licencimi

Në kuadër të kompetencave në fushën e legjislativës dhe licencimit, AMS-ja në vitin 2022 i ka realizuar këto aktivitete:

3.2. Rregullore të miratuara

Me qëllim të rakordimit dhe harmonizimit të mëtejshëm ligjor të përmbajtjes si dhe nevojës për nxjerrjen e rregullave të reja, AMS-ja ka miratuar aktet e mëposhtme:

rregullore:

- Rregullore për sigurimin e jetës në lidhje me aksionet në fondet e investimeve kur personi i siguruar merr përsipër rrezikun e investimit.

ndryshimin dhe plotësimin e rregulloreve:

- Rregullore për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores për llojet dhe karakteristikat e fondeve që mbulojnë provigjontin teknik dhe matematik, vendosjen dhe kufizimin e detajuar të atyre fondeve dhe vlerësimin e tyre;
- Rregullore për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores për mënyrën e llogaritjes së koeficientëve të likuiditetit dhe likuiditetit minimal për shoqëritë e sigurimeve;
- Rregullore për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores për përmbajtjen e raporteve të dorëzuara nga shoqëritë e përfaqësimit të sigurimeve, shoqëritë e brokerimit në sigurime dhe bankat në Agjencinë e Mbikëqyrjes së Sigurimeve dhe afatet dhe mënyra e dorëzimit të tyre në AMS;
- Rregullore për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores për standardet statistikore për sigurimin e shoqërive të sigurimeve;
- Rregullore për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores për formën dhe përmbajtjen e pasqyrave financiare shtesë për shoqëritë e sigurimeve;

- Rregullore për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores për formën dhe përmbajtjen e pasqyrave financiare dhe përmbajtjen e detajuar të raportit vjetor për shoqëritë e sigurimeve.

Për të rregulluar mënyrën dhe procedurën e vlerësimit të vazhdueshëm të përmbushjes së kërkesave për anëtar të organit drejtues dhe anëtar të organit mbikëqyrës në shoqëri sigurimesh, si dhe aksionar me pjesëmarrje të kualifikuar në shoqëri sigurimesh, në një shoqëri brokerimi në sigurime dhe në një shoqëri përfaqësimi në sigurime, Agjencia e Mbikëqyrjes të Sigurimeve hartoi:

- Propozim të Rregullores për mënyrën dhe procedurën për realizimin e vlerësimit të përshtatshmërisë së anëtarit të autoritetit mbikëqyrës të shoqërisë së sigurimit dhe raportimin në Agjencinë e Mbikëqyrjes së Sigurimeve;
- Propozim i Rregullores për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores për mënyrën, procedurën dhe dokumentacionin e nevojshëm për marrjen e dakordimeve;
- Propozim i Rregullores për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores për dokumentacionin e nevojshëm dhe mënyrën e fitimit të pjesëmarrjes së kualifikuar në shoqëri sigurimesh, shoqëri brokerimi në sigurime dhe shoqëri përfaqësimi në sigurime.

3.3. Leje dhe dakordime të dhëna

Aktualisht janë zbatuar aktivitetet për dhënien e lejeve dhe dakordimeve:

- licencë për ushtrimin e veprimtarive të brokerimit në sigurime - (3 licenca të lëshuara);
- dakordim për ushtrimin e funksionit të anëtarit të organit drejtues - (20 dakordime të dhëna);
- dakordim për ndryshimin e Statutit të shoqërisë së sigurimeve - (11 dakordime të lëshuara);
- dakordim për shoqëritë për auditimin e pasqyrave financiare dhe pasqyrave financiare të konsoliduara të shoqërive të sigurimeve për vitin 2022 - (6 dakordime të lëshuara);
- dakordim për fitimin e pjesëmarrjes të kualifikuar në një shoqëri brokerimi të sigurimeve - (8 dakordime të lëshuara);
- dakordim për fitimin e pjesëmarrjes së kualifikuar në një shoqëri të përfaqësimit në sigurime - (1 dakordim i lëshuar);
- dakordim për ndryshimin e selisë së shoqërisë së sigurimeve - (1 dakordim i lëshuar);
- dakordim për ushtrimin e veprimtarive të përfaqësimit në sigurime - (1 licencë e lëshuar);

Për të sqaruar mënyrën, procedurën e marrjes së licencës për ushtrimin e aktivitetit të brokerimit në sigurime, si dhe kushtet për ushtrimin e veprimtarisë dhe detyrimet që kanë sipas ligjit shoqëritë e brokerimit të sigurimeve, AMS-ja hartoi Manual për themelimin dhe funksionimin e shoqërisë të brokerimit në sigurime.

3.4. Licenca të dhëna

Si pjesë e aktiviteteve të tyre të rregullta, në sektorin e licencimit, janë dhënë licenca për brokerë dhe agjentë/përfaqësues të sigurimeve. AMS-ja ka lëshuar 60 licenca për brokerë sigurimesh dhe 363 licenca për agjentë/përfaqësues sigurimesh.

3.5. Licenca të revokuara

Në vitin aktual, për shkak të ndërprerjes së veprimtarisë të një shoqërie brokerimi në sigurime, është revokuar 1 licencë, për shkak të ndërprerjes së veprimtarisë të një shoqërie të përfaqësimit në sigurime, janë revokuar 2 licencë, ndërsa për shkak të zgjidhjes së kontratave të punës me agjentët e sigurimeve, janë revokuar 53 licenca për agjentë/përfaqësues sigurimesh për persona fizikë.

3.6. Trajnime të organizuara

Gjatë vitit 2022, Agjencia zbatoi pa probleme trajnimin dyvjeçar për aktuarët që filloi në vitin 2021 dhe paralelisht, në përputhje me Planin e Punës 2022, organizoi trajnimin për ndërmjetësuesit e sigurimeve. Për trajnimin për përfaqësues kanë aplikuar gjithsej 473 kandidatë, nga të cilët 306 kandidatë janë pajisur me certifikatë për përfaqësim në sigurime. Për trajnimin për broker në sigurime aplikuan gjithsej 237 kandidatë, nga të cilët 161 kandidatë u pajisën me certifikatë për brokerim në sigurime.

Duke marrë parasysh rëndësinë e profesionit të aktuarit dhe nevojën për aktuarë në tregun vendas të sigurimeve, AMS-ja gjatë vitit 2022 ka bërë një thirrje për regjistrim të interesit për pjesëmarrje në një trajnim të ri dhe dhënien e provimit profesional për aktuar që do të zhvillohet në periudhën 2023-2025.

4. ZBATIMI I MBIKËQYRJES

AMS-ja zbaton mbikëqyrjen e shoqërive të sigurimeve, shoqërive të brokerimit në sigurime, shoqërive të përfaqësimit në sigurime dhe Byrosë Kombëtare të Sigurimeve, në përputhje me dispozitat e Ligjit për Mbikëqyrjen e Sigurimeve, Ligjit për Sigurimin e Detyrueshëm në Transport dhe ligjeve dhe rregulloreve të tjera përkatëse.

AMS-ja e realizon mbikëqyrjen përmes mbikëqyrjes së përhershme off-site, pra mbledhjen, analizimin dhe verifikimin e raporteve dhe informacioneve të dorëzuara nga shoqëritë e sigurimit dhe persona të tjerë në përputhje me ligjin, mbikëqyrjen në terren (të plotë ose të pjesshme) të veprimtarisë së shoqërive të sigurimeve (kontrolli), si dhe mbikëqyrje shtesë sa herë që gjykohet se është në interes të mbrojtjes së të drejtave të të siguruarve dhe përcaktimit të masave të mbikëqyrjes. AMS-ja zbaton mbikëqyrjen edhe të personave fizikë që ushtrojnë aktivitetin e brokerimit dhe përfaqësimit në sigurime.

Në bazë të Ligjit për Parandalimin e Pastrimit të Parave dhe Financimit të Terrorizmit, AMS-ja mbikëqyr zbatimin e masave dhe veprimeve për parandalimin e pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit.

4.1. Mbikëqyrje në terren

Mbikëqyrja në terren është zbatuar pa probleme dhe në përputhje me planin e miratuar të mbikëqyrjes në terren për vitin 2022. Gjatë kësaj periudhe, AMS-ja ka realizuar 4 mbikëqyrje në terren (1 mbikëqyrje e plotë dhe 3 mbikëqyrje të pjesshme). Në bazë të mbikëqyrjeve janë vendosur këto masa të mbikëqyrjes:

- 45 urdhra për eliminimin e paligjshmërive;

- 5 procedura barazimi/shlyerje me dorëzim të urdhërpagesës për kundërvajtje;
- 5 aktvendime për masa shtesë dhe
- 45 rekomandime për forcimin e kontrolleve dhe sistemeve të brendshme në subjektet nën mbikëqyrje.

4.2. *Mbikëqyrje off-site*

Gjatë vitit 2022, në bazë të zbatimit të mbikëqyrjes off-site, AMS-ja ka hartuar 45 procesverbale dhe ka shqiptuar masat e mëposhtme të mbikëqyrjes:

- 5 urdhra për eliminimin e paligjshmërive;
- 24 procedura për barazimin/shlyerje me urdhërpagesë për kundërvajtje.

4.3 *Pjesëmarrje në kolegje pune*

Gjatë vitit 2021, AMS-ja ka marrë pjesë rregullisht në mënyrë virtuale në të gjitha takimet e punës për shkëmbimin e rregullt të informacionit me organet mbikëqyrëse brenda kolegjeve mbikëqyrëse, për shoqëritë e sigurimeve që i përkasin grupeve evropiane të sigurimeve me seli jashtë vendit. Qëllimi i bashkëpunimit është njohja e mbikëqyrësve me trendet dhe rreziqet aktuale në tregjet e sigurimeve në të cilat janë anëtarë të shoqërive të sigurimeve, si dhe prioritetet e duhura të aktiviteteve të ardhshme mbikëqyrëse. Bashkëpunimi vlerësohet si cilësor për shkak të përpunimit dhe shkëmbimit në kohë dhe konfidenciale të informacionit mbi funksionimin e shoqërive të sigurimit - anëtarë të grupeve të sigurimeve.

4.4 *Pikëpamje dhe qarkore*

Në kuadër të veprimtarisë së saj dhe me qëllim sqarimin e detajuar të fushave të caktuara të funksionimit të subjekteve në tregun e sigurimit, AMS-ja si mjet shtesë ka praktikuar edhe shkresa qarkore përmes të cilave ka shprehur qëndrimin e saj dhe ka dhënë udhëzime apo rekomandime të caktuara në varësi të rrethanave.

Në fusha të veçanta u përgatitën udhëzime për subjektet e tregut me qëllim të zbatimit konsekuent të Ligjit për Mbikëqyrjen e Sigurimeve, akteve nënligjore që dalin prej tij si dhe në përputhje me ligje të tjera me të cilat AMS-ja duhet të harmonizojë veprimtarinë e saj.

5. BASHKËPUNIMI

Zbatimi i kompetencave të AMS-së, nevoja për të ndjekur trendet për nxitjen e rritjes dhe zhvillimit të tregut të sigurimeve kërkon bashkëpunim dhe komunikim të vazhdueshëm me autoritetet dhe organet rregullatore përkatëse vendase dhe të huaja, si dhe anëtarësimin në organizma dhe shoqata profesionale ndërkombëtare.

- Forcimi i bashkëpunimit të brendshëm është i rëndësishëm dhe lidhet me shkëmbimin dhe përdorimin e informacionit dhe të dhënave, ofrimin e trajnimeve reciproke dhe shkëmbimin e përvojës.

Vazhdon bashkëpunimi me Ministrinë e Financave për çështjet që kanë të bëjnë me rregullimin në fushën e sigurimeve, pjesëmarrjen në grupe pune, propozimet për hartimin e ligjeve në terren, pjesëmarrjen në organet profesionale si Këshilli i Zhvillimit të Kapitalit, strategjitë në fushën e ekonomisë dhe financave etj.

Në drejtim të rakordimit të legjislacionit vendas me atë evropian, AMS-ja i jep Sekretariatit për Çështje Ekonomike të dhëna për ecurinë e tregut të sigurimeve dhe përgatit raporte periodike për ecurinë e shtetit në sferën e sigurimeve dhe të mbikëqyrjes.

Bashkëpunimi me Bankën Popullore zhvillohet në disa segmente: shkëmbimi i të dhënave për përgatitjen e një raporti për stabilitetin financiar, pjesëmarrja në organet e ekspertëve, pjesëmarrja në komisione, aktivitetet për edukimin financiar dhe përfshirjen financiare, aktivitetet që lidhen me zhvillimin e sektorit fintech, shkëmbim i vazhdueshëm i përvojës dhe praktikave nga procesi i zbatimit të mbikëqyrjes etj.

Për të krijuar kushte për të mbështetur zhvillimin e sektorit fintech, AMS-ja së bashku me rregullatorët e tjerë financiarë - Bankën Kombëtare (BK), Ministrinë e Financave (MF), Komisionin e Letrave me Vlerë (KHV), Agjencinë e Mbikëqyrjes të Financimit Kapital të Sigurimit Pensional (MAPAS), lidhën Memorandum Bashkëpunimi si një kornizë në të cilën rregullatorët financiarë do të veprojnë në mënyrë të koordinuar, secili në kompetencën e vet, në lidhje me zbatimin e Strategjisë kombëtare për sektorin fintech.

Bashkëpunimi me Shoqatën e Brokerëve të Sigurimeve dhe Shoqatën e Siguruesve është gjithmonë në fokus të AMS-së. Në vitin 2022, AMS-ja dhe Shoqata e Siguruesve kanë lidhur një memorandum si kornizë bashkëpunimi sipas të cilit do të nxisin dhe zhvillojnë bashkëpunim të ndërsjellë në kuadër të aktiviteteve të tyre bazuar në përfitimin reciprok, ndihmën reciproke dhe veprimin për arritjen e qëllimeve të përbashkëta në drejtim të mëtejshëm, zhvillimin e tregut duke rritur ndërgjegjësimin për sigurimet dhe përfitimet e tij.

- ***AMS-ja ruan dhe forcon vazhdimisht marrëdhëniet e krijuara të partneritetit me organet rregullatore të huaja dhe institucionet përkatëse të fushës me qëllim shkëmbimin e përvojës dhe zhvillimin e praktikave të mira.***
- ***AMS-ja është anëtare e Shoqatës Ndërkombëtare të Mbikëqyrësve të Sigurimeve (IAIS) që nga viti 2009. IAIS është një institucion ndërkombëtar me mision promovimin e një mbikëqyrjeje efektive dhe të qëndrueshme globalisht, me qëllim sigurimin e zhvillimit të mëtejshëm të tregut global të sigurimeve, ruajtjen e një tregu korrekt, të qëndrueshëm dhe transparent në dobi dhe mbrojtje të të siguarve dhe për të kontribuar në qëndrueshmërinë financiare.***

6. ORGANIZIMI I EVENTEVE

Tradicionalisht, në vitin 2022, AMS-ja e shënoi Ditën Kombëtare të Sigurimeve, 1 Nëntorin dhe në të njëjtën kohë shënoi edhe 13-vjetorin e punës së suksesshme si organ i pavarur rregullator i tregut të sigurimeve. Me këtë rast u realizua takim me përfaqësues të industrisë së sigurimeve dhe në kuadër të memorandumit trilateral për bashkëpunim që AMS-ja e nënshkroi me Fakultetin Ekonomik në Shkup dhe me Shoqatën e Siguruesve, në mënyrë solemne u ndanë edhe bursat e nëntë studentëve më të mire të vitit të katër të Fakultetit Ekonomik pranë Universitetit “Shën Cirili dhe Metodi”, nga ana e shoqërive të sigurimeve. Me këtë rast AMS-ja ndau edhe çmimin e shkencëtarit të ri për punimin më të mirë shkencor-studimor nga fusha e risqeve të sigurimeve.

Bazuar në bashkëpunimin me shoqatën aktuariale maqedonase "Aktuar" dhe organizatën ndërkombëtare "Aktuarë në botë", AMS-ja ishte bashkëorganizator i konferencës dyditore ndërkombëtare me tema aktuale të sigurimeve.

Në përputhje me praktikën e krijuar dhe bashkëpunimin e mirë me Asociacionin e Bankave të Maqedonisë në drejtim të rritjes së edukimit financiar të nxënësit të moshës 13-15 vjeç, AMS-ja çdo vit e përkrah eventin “Kuzi evropian i parave”, për të cilin përgatit pyetje dhe materiale edukative në fushën e sigurimeve, rreziqet dhe mbikëqyrjen e sigurimeve.

Në kuadër të zbatimit të Strategjisë për Edukim Financiar dhe Përfshirje Financiare, në shtator u mbajt një manifestim i përbashkët i rregullatorëve financiarë (AMS, KLV, MF, BP dhe MAPAS) me qëllim prezantimin e "Kompetencave themelore për njohuri financiare" para sektorit privat, civil dhe përfaqësuesve të Rrjetit Ndërkombëtar për Edukimin Financiar (INFE OECD). Ky koncept arsimor bashkon njohuritë bazë për krijimin dhe ngritjen e edukimit financiar të popullsisë në vendin tonë dhe synon të shërbejë si bazë për përgatitjen e programeve arsimore për grupmosha të ndryshme në kuadër të arsimit joformal. Në këtë kuadër, rregullatorët financiarë, së bashku me subjektet nga sektori privat dhe civil që janë aktivë në fushën e edukimit financiar dhe përfshirjes financiare, mbajtën takimin e tretë të punës së Grupit të Punës për monitorimin e zbatimit të Strategjisë për Edukim Financiar dhe Përfshirje Financiare. Nëpërmjet këtyre takimeve mundësohet dialogu i rregullt ndërmjet rregullatorëve, subjekteve nga sektori privat dhe civil, si dhe shkëmbimi i propozimeve dhe përvojave për forcimin e përfshirjes financiare dhe mbrojtjes së konsumatorëve në sistemin financiar.

7. EDUKIMI DHE NDËRTIMI I KAPACITETEVE

AMS-ja, parimet bazë të politikës së cilësisë i bazon në qëllimet e përmirësimit të kapaciteteve institucionale dhe administrative, duke investuar te punonjësit përmes trajnimeve dhe zhvillimit profesional. Trajnimi i personelit është një parakusht për kryerjen efikase, cilësore dhe në kohë të punëve dhe detyrave në kompetencë të AMS-së dhe për këtë arsye vazhdimisht investohet në potencialin e saj njerëzor.

Në vitin 2022, nga ana e të punësuarve u realizuan trajnime brenda vendit me prani fizike dhe on-line dhe u realizuan edhe vizita tematike tek rregullatorët e huaj, pjesëmarrje në konferenca dhe seminare brenda vendit dhe jashtë vendit për rritjen e kualifikimeve dhe njohurive të të punësuarve. U realizuan edhe programe edukative, seminare të Shoqatës Ndërkombëtare të Mbikëqyrësve të Sigurimeve (IAIS), Organit Evropian të Mbikëqyrjes (EIOPA), Bankës së Rregullimeve Ndërkombëtare (BIS), Rrjetit Ndërkombëtar të Edukimit dhe Trajnimit Financiar (OECD-INFE) dhe institucione dhe organizata të tjera relevante.

Në pjesën e forcimit të kapaciteteve institucionale të AMS-së, janë përfunduar plotësisht aktivitetet e planifikuara më parë në fushën e teknologjive të informacionit dhe komunikimit, pra në vitin 2022 është vënë në zbatim sistemi-softueri i ri informativ, i cili mundëson digjitalizimin e regjistrave për subjektet e administruara nga AMS-ja dhe proceset e grumbullimit, sistemit dhe përpunimit të të dhënave të tregut nga tregu i sigurimeve. Proceset e mbikëqyrjes dhe licencimit do të përmirësohen vazhdimisht me softuerin e ri.

Agjencia e Mbikëqyrjes së Sigurimeve (ASO) mori pjesë aktive në shënimin e muajit të sigurisë kibernetike, duke organizuar trajnime për ndërgjegjësimin e punonjësve të saj për këtë temë aktuale nga sfera digjitale.

8. MBROJTA E KONSUMATORËVE, EDUKIMI FINANCIAR DHE INKLUZIONI FINANCIAR

Objektivat bazë të AMS-së në lidhje me stabilitetin dhe zhvillimin e tregut të sigurimeve dhe monitorimin e ligjshmërisë së veprimeve të subjekteve që i nënshtrohen mbikëqyrjes lidhen drejtpërdrejt me mbrojtjen e të siguruarve dhe përdoruesve të produkteve dhe shërbimeve të

sigurimit. Në këtë segment, AMS-ja ka kryer aktivitete të vazhdueshme dhe ka vepruar në mënyrë të integruar në disa nivele:

- zbatimin e mbikëqyrjes së subjekteve të sigurimeve për t'u siguruar që ato janë në përputhje me ligjet përkatëse;

- edukimin e policëmbajtësve duke zhvilluar ndërgjegjësimin për rreziqet që lidhen me investimin në sigurime, duke rritur ndërgjegjësimin për të drejtat dhe detyrimet që rrjedhin nga sigurimet; dhe

- trajtimin e ankesave të marra nga personat e siguruar, përfituesit e sigurimeve dhe personat e dëmtuar nga palët e treta.

Nëpërmjet procesit të trajtimit të ankesave, ne ndërgjegjësojmë poseduesit e policave apo policëmbajtësit për të drejtat dhe detyrimet e tyre që rrjedhin nga produktet dhe shërbimet e sigurimit, si dhe njohim një tregues që mund të nxisë mbikëqyrësin për kontroll shtesë për të mbrojtur të siguruarit.

Në vitin 2022 janë marrë dhe shqyrtuar 267 ankesa, nga të cilat 204 janë zgjidhur; 28 janë pa kriter për veprim; 12 janë në proces të zgjidhjes; dhe 23 kërkesa janë tërhequr. Kjo e dhënë është një tregues i qartë se qytetarët e njohin gjithnjë e më shumë rolin tonë si mbrojtës të të drejtave të tyre në sigurimet, që është prioriteti dhe angazhimi ynë i përhershëm.

Në drejtim të forcimit të sistemit të mbrojtjes së të siguruarve dhe sigurimit të një transparence më të madhe, gjatë vitit 2022 ASO prezantoi shumat minimale për pagesën e dëmeve për paaftësi të shkaktuar nga aksidenti, që nënkupton se shoqëritë e sigurimeve duke filluar nga viti 2023, pagesa për dëmtimet që kanë shkaktuar paaftësi duhet të jetë më e lartë ose e barabartë me minimumin e përcaktuar. Kjo risi është e rregulluar në Tabelën e unifikuar për përcaktimin e invaliditetit të përhershëm nga dëmtimet, e cila vlen për të gjitha kompanitë e sigurimeve dhe është pjesë e kushteve të përgjithshme për sigurimin nga aksidentet. Gjithashtu, Rregullorja e miratuar për sigurimin e jetës në lidhje me aksionet në fondet e investimeve, pjesë përbërëse e së cilës është edhe Dokumenti me informacionin kyç, kontribuon në forcimin e transparencës dhe kërkon që kompanitë e sigurimit të përshkruajnë qartë produktin e sigurimit dhe rreziqet që lidhen me të, në mënyrë të plotë dhe të saktë.

Në vitin 2022, AMS-ja ka punuar intensivisht në forcimin e dispozitave ligjore ekzistuese me qëllim të mbrojtjes adekuate të personave të siguruar me zhvillimin e njëkohshëm të njohurive financiare dhe një shkallë më të madhe të përfshirjes financiare, të cilat rregullojnë në mënyrë specifike metodën e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve të sigurimeve në një procedurë ndërmjetësimi. Gjithashtu, parashikohet futja e një akti të ri nënligjor që do të përcaktojë mënyrën dhe procedurën e zgjidhjes jashtëgjyqësore të mosmarrëveshjeve.

Detyra jonë, si rregullator i pavarur i tregut të sigurimeve, është të rrisim vazhdimisht ndërgjegjësimin dhe perceptimin e publikut për sigurimin si interes publik i të gjithë shoqërisë.

Për të plotësuar arsimin formal, AMS-ja ka një thirrje të hapur për shkollat fillore dhe të mesme, kolegjet e interesuara që të na kontaktojnë nëse dëshirojnë t'u ofrojnë nxënësve/studentëve të tyre leksione mbi lëndën e edukimit financiar në fushën e sigurimeve. Ndërsa në kuadrin e memorandumeve të lidhura me institucionet arsimore, AMS-ja është gjithmonë në dispozicion për të zhvilluar arsimin sipas një orari të dakorduar paraprakisht.

Gjatë vitit 2022, AMS-ja përpiloi dy broshura: "Çfarë duhet të dini për Raportin Evropian të Aksidenteve Rrugore", dhe "Disa hapa, si dhe ku të raportoni dëmet".

Si një mënyrë proaktive komunikimi me publikun, AMS-ja përdor portalin edukativ www.edukacija.aso, ku publikohen materiale edukative nga fusha e sigurimeve, të dhëna për subjektet që i nënshtrohen mbikëqyrjes, konsumatorët informohen se si mund të parashtrojnë ankime dhe jepen mundësi për të bërë një pyetje në terren si dhe për t'u informuar me informacione të tjera relevante në kompetencë të AMS-së.

Fokusi i aktiviteteve tona është promovimi i vazhdueshëm i praktikave të mira në fushën e edukimit financiar dhe promovimi i rolit të shoqërive të sigurimeve dhe ndërmjetësve të sigurimeve në edukimin financiar të konsumatorëve dhe të policëmbajtësve, në mënyrë që të bëhen pjesë e funksionimit të mirë të korporatës së tyre. Në këtë drejtim, ne udhëhiqemi nga Ligji për Mbikëqyrjen e Sigurimeve, parimet e Shoqatës Ndërkombëtare të Mbikëqyrësve të Sigurimeve (IAIS), sipas të cilit mbikëqyrësit kanë një rol të rëndësishëm në promovimin e ndërgjegjësimit për sigurimet, konkretisht Parimi 19 – bërja e sigurimeve (ICP 19 – Conduct of business), rregullon shoqëritë e sigurimit dhe ndërmjetësuesit e sigurimeve që të zbatojnë trajtim të drejtë ndaj konsumatorëve jo vetëm kur blejnë kontratën e sigurimit, por edhe gjatë servisimit të kontratës dhe kur lindin detyrimet për kompensimin dhe pagesën e dëmit, ndërsa Parimi 18 – Ndërmjetësimi në sigurime (ICP 18 – Intermediaries), rregullon ndërmjetësuesit e sigurimeve që të kryejnë rolin e tyre në mënyrë profesionale dhe transparente, pra thekson rolin e tyre në promovimin e besimit publik në sektorin e sigurimeve dhe rolin e tyre në promovimin e ndërgjegjësimit financiar, si dhe praktikat pozitive botërore në këtë fushë dhe rekomandimet e institucioneve ndërkombëtare (OECD, Banka Botërore, institucionet e BE-së).

Janë zhvilluar rregullisht disa aktivitete për edukimin financiar të popullsisë (maj - muaji i edukimit financiar, ditët e edukimit financiar, java globale e parasë, 15 marsi - Dita Botërore e të Drejtave të Konsumatorit), intervistat janë dhënë përmes mediave të shtypit, gjithashtu, rreth funksionimit të ASO-s kanë realizuar edhe pjesëmarrje në TV-emisione me tema interesante nga fusha. Gjithashtu, përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram, LinkedIn) AMS-ja publikoi përmbajtje të shumta me informacione të dedikuara për të gjitha kategoritë e popullsisë (individë, amvisëri, sektori i biznesit).

Në nivel vjetor, për të nxitur mendimin shkencor dhe për të kontribuar në rritjen e numrit dhe cilësisë së punimeve shkencore të aplikuara në fushën e menaxhimit të riskut dhe sigurimit, AMS-ja shpall konkurs për dhënien e çmimit vjetor për punim investigativ në fushën e menaxhimit të riskut dhe sigurimeve. Me qëllim të ndërgjegjësimit të të rinjve për rëndësinë e sigurimeve, AMS-ja shpall konkurs për nxënësit e shkollave fillore dhe të mesme me temën e sigurimeve.

9. AKTIVITETE PROJEKTUESE

Në kuadër të projektit rajonal për ngritjen e një sistemi të qëndrueshëm për mbrojtjen e fermerëve nga dukuritë katastrofike natyrore (InsuResilience Solution Fund Project dhe kompania e risigurimit "Europa RE") organizatorë të së cilit janë Qeveria dhe Ministria e Bujqësisë, Pylltarisë dhe Ekonomisë së Ujit, ku është përfshirë edhe Agjencia e Mbikëqyrjes të Sigurimeve, përfaqësues të AMS-së morën pjesë në grupe të punës për hartimin e Propozim-Ligjit për sigurimin e detyruar në bujqësi.

Në kuadër të projektit rajonal nën kujdesin e Ministrisë së Financës të Holandës dhe Rrjetit Ndërkombëtar për Edukimin Financiar (INFE-OECD) i cili mbulon periudhën 2018-2022, janë zhvilluar aktivitete të shumta, analiza dhe shkëmbim përvojash në segmentin e zhvillimit të shkallës së edukimit dhe përfshirjes financiare. Në vitin 2023, projekti pritet të vazhdojë me një fazë të dytë që do të mbulojë një periudhë pesëvjeçare, 2023-2027. Prioriteti kryesor i këtij projekti është vazhdimi i forcimit të kapaciteteve të rregullatorëve të tregut financiar për të ngritur nivelin e edukimit financiar tek popullata duke mbështetur dhe zbatuar strategji dhe politika për edukimin financiar, duke ofruar analiza, raporte dhe rekomandime për ngritjen e kapaciteteve sipas nevojat institucionale dhe prioritetet strategjike të vendit.

10. INFORMIMI I PUBLIKUT DHE TRANSPARENCA

Në bazë të Ligjit për akses të lirë tek informacionet me karakter publik dhe Ligjit për mbrojtjen e sinjalizuesve, në kuadër të kompetencave dhe autorizimeve, AMS-ja vepron në pajtim me afatet e përcaktuara ligjore.

Me qëllim të transmetimit në kohë të informacionit dhe forcimit të praktikave të komunikimit me të gjitha palët relevante, AMS-ja vepron përmes faqes së internetit, portalit edukativ, rrjeteve sociale, përmes takimeve publike konsultative sipas nevojës dhe raportimit për progresin në lidhje me aktivitetet dhe projektet e AMS-së.

Për të rritur cilësinë e punës së saj, AMS-ja mat kënaqshmërinë e palëve të interesuara – klientëve, përmes sondazheve apo anketave elektronike dhe përmes mekanizmit të parashtrimit me shkrim të ankesave apo lavdërimeve nga përdoruesit e shërbimeve.

AGJENCIA E MBIKËQYRJES SË SIGURIMEVE

Kryetari i Këshillit të Ekspertëve

Dr. Kërste Shajnoski

Numri

Shkup më: 29.06.2023