



AGJENCIA E MBIKËQYRJES TË SIGURIMEVE

Raporti Vjetor i Punës së Agjencisë së Mbikëqyrjes të Sigurimeve për vitin 2021

PËRMBAJTJA

1.	<u>HYRJE.....</u>	
	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
2.	<u>MENAXHIMI INSTITUCIONAL.....</u>	3
2.1.	PUNA E KËSHILLIT TË EKSPERTËVE	3
2.2.	MISIONI DHE VIZIONI	4
2.3.	VLERAT.....	4
2.4.	STRATEGJIA PËR MENAXHIM ME RREZIQET	4
2.5.	PLANIFIKIMI I PUNËS SË AMS-SË	4
2.6.	AUDITIMI I BRENDSHËM.....	5
2.7.	ORGANIZIMI DHE FINANCIMI I AMS-SË	5
2.8.	PËRGJEGJËSIA KORPORATIVE SHOQËRORE.....	5
3.	<u>AKTIVITETE TË REALIZUARA NË PERIUDHËN E RAPORTIT SIPAS FUSHAVE.....</u>	6
3.1.	LEGJISLACIONI DHE LICENCIMI.....	6
3.2.	RREGULLORE TË MIRATUARA.....	6
3.3.	LEJE DHE DAKORDIME TË DHËNA	7
3.4.	LICENCA TË DHËNA	7
3.5.	LEJE DHE LICENCA TË REVOKUARA.....	7
3.6.	TRAJNIME TË ORGANIZUARA	7
4.	<u>ZBATIMI I MBIKËQYRJES</u>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
4.1.	MBIKËQYRJA NË TERREN	8
4.2.	MBIKËQYRJA OFF-SITE	8
4.3.	PJESËMARRJE NË KOLEGJE PUNE.....	9
4.4.	PIKËPAMJE DHE QARKORE.....	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>	11
9.	<u>AKTIVITETE PROJEKTUESE.....</u>	13
10.	<u>INFORMIMI I PUBLIKUT DHE TRANSPARENCA.....</u>	13

1. Hyrje

Agjencia e Mbikëqyrjes së Sigurimeve (emërtimi i shkurtuar **AMS**) është trup rregullator i pavarur, i cili kujdeset për ligjshmërinë dhe efikasitetin e tregut të sigurimit me qëllim që të mbrohen të drejtat e pronarëve dhe përdoruesve të sigurimit, mbajtjen e një tregu stabil, konkurrent dhe transparent dhe përforcimin e besimit të opinionit publik.

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 dhe 31/2020), dhe me Ligjin për Sigurim të Detyrar në Transport 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 i ka këto kompetenca:

- Proceduron lidhur me parashtrimin e kërkesave për dhënien e lejeve dhe dakordimeve;
- 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;
- Proceduron lidhur me ankesat e parashtruara nga të siguruarit;
- Shqipton masa të mbikëqyrjes në formë të urdhrave dhe aktvendimeve dhe si masë përfundimtare revokim të lejes/licencës së dhënë
- Miraton akte nënligjore për zbatim të Ligjit për Mbikëqyrje të Sigurimeve dhe jep propozime për ndryshime dhe plotësime të ligjeve nga fusha e sigurimeve;
- Bashkëpunon me institucionet dhe trupat relevantë të huaj dhe nga vendi;
- 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.

Agjencia e Mbikëqyrjes së Sigurimeve është anëtare e Asociacionit Ndërkombëtar të Supervizorëve të Sigurimeve (IAIS) që nga viti 2009. IAIS është organ ndërkombëtar përgjegjës për promovimin e mbikëqyrjes efektive dhe globale të qëndrueshme të tregut të sigurimeve, në mënyrë që të zhvillojë dhe mirëmbajë një treg sigurimesh të ndershëm, të qëndrueshëm dhe transparent për përfitimin dhe mbrojtjen e policëmbajtësve të sigurimit dhe për të kontribuar në stabilitetin financiar global.

2. Menaxhimi institucional

2.1. Puna e Këshillit të Ekspertëve

Organi Drejtues i AMS-së është Këshilli i Ekspertëve. Këshilli i Ekspertëve përbëhet nga pesë anëtarë prej të cilëve njëri është Kryetari i Këshillit dhe ata emërohen nga Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut me Propozim të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut. Nga pesë anëtarët që e përbëjnë Këshillin e Ekspertëve tre prej tyre janë të angazhuar profesionalisht me orar të plotë pune në AMS, ndërsa dy të tjerët janë anëtarë të angazhuar joprofesionalisht.

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 2021, 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 krijimin dhe mbajtjen e një tregu të sigurt, stabil dhe transparent të sigurimeve në dobi dhe në mbrojtje të të drejtave të të siguruarve, ngritjen e ndërgjegjes të sigurimeve, kontributin mbi rritjen ekonomike dhe sigurimin e stabilitetit të sistemit financiar.

AMS-ja në punën e saj zbaton një politikë cilësie, e cila është pjesë përbërëse e misionit dhe vizionit të saj dhe bazohet në ngritjen dhe mirëmbajtjen e proceseve për përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së punës së saj. AMS-ja ka një certifikatë përputhshmërie me kërkesat e 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

Strategjia për menaxhimin me rreziqet është një mekanizëm i cili e ndihmon AMS-në për menaxhimin me sukse të rreziqeve, me qëllim që të parashihen ngjarjet e papërshtatshme dhe të reagohet 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 panifikimit 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.

Veprimtaria e AMS-së në vitin e kaluar 2021 ka qenë në përputhje me Planin Strategjik të miratuar nga Këshilli i Ekspertëve më 28.12.2020 dhe Planin e Punës të miratuar më 7.12.2020.

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 menaxhimin, punën dhe sistemet informuese të AMS-së, në raport me:

- Realizimin e qëllimeve strategjike të AMS-së;
- 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 31.12.2021 numri i përgjithshëm i të punësuarve në AMS arriti 34.

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, AMS-ja:

- hap mundësi për punë praktike për nxënësit dhe studentët, inkurajon vullnetarizmin,
- promovon 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 dhe forcimin e ndërgjegjësimit për rëndësinë e të rinjve dhe rolin e tyre social,

- merr pjesë në aksione humanitare etj.

3. AKTIVITETE TË REALIZUARA NË PERIUDHËN E RAPORTIT SIPAS FUSHAVE

Aktiviteti i AMS-së vazhdoi pandërprerë gjatë gjithë vitit pavarësisht sfidave të shumta lidhur me krizën shëndetësore.

Arritjet kryesore në vitin 2021 janë zbatimi me sukses i softuerit të ri për qëllime mbikëqyrëse; fillimi me sukses i një cikli të ri trajnimi dhe provimesh për aktuarët; vazhdimi i praktikës së vendosur të organizimit të trajnimeve dhe provimeve për agjentët dhe brokerët e sigurimeve; monitorimi i rregullt off-site i funksionimit të subjekteve të licencuara në tregun e sigurimeve dhe vendosja e masave parandaluese dhe korigjuese; zbatimi i mbikëqyrjeve të planifikuara në terren; detyrimet e zbatuara me cilësi në lidhje me marrëveshjet ndërkombëtare për shkëmbimin e informacionit me organet mbikëqyrëse në kuadër të pjesëmarrjes së kolegjeve mbikëqyrëse; u rrit ndjeshëm fokusi dhe prioriteti në trajtimin e ankesave të paraqitura nga personat e siguruar; përmirësim i ndjeshëm i rregulloreve në lidhje me njohjen e kualifikimeve aktuariale të fituara jashtë vendit, si dhe rregulloret në lidhje me standardet minimale për procedurimin e shoqërive të sigurimit për kërkesat e marra për kompensim të dëmeve, standardet minimale për sistemet e informacionit dhe rregullore të tjera që lidhen me raportimin financiar të shoqërive të sigurimeve .

Vijon elaborimi sipas fushave.

3.1. Legjislative dhe Licencimi

Në kuadër të kompetencave në fushën e legjislative dhe licencimit, AMS-ja në vitin 2021 i ka realizuar këto aktivitete:

3.2. Rregullore të miratuara

Врз основа на претходно спрвeдeна анализа на постојните акти, а со цел натамошно законско усогласување и хармонизирање на содржините, АСО ги донесе следните:

Нë базë të analizave të bëра парaпраkисht të akteve ekzistuese, dhe me qëllim të rakordimit dhe harmonizimit të mëtejshëm ligjor të përmbajtjes, AMS ka miratuar aktet e mëposhtme:

rregullore:

- Rregullore për dokumentacionin e nevojshëm për marrjen e lejes së punës si aktuar i autorizuar me nr. 01-240 / 1 me datë 15.2.2021;
- Rregullore për njohjen e kualifikimit të fituar jashtë vendit për aktuarët me nr. 01-242/ 1 me datë 15.2.2021;

ndryshimin dhe plotësimin e rregulloreve:

-Listë të tarifave për ndryshimin dhe plotësimin të tarifës për përmbajtjen dhe vlerën e kompensimeve dhe tarifave të ngarkuara nga Agjencia e Mbikëqyrjes së Sigurimeve dhe afatet e pagesës së tyre me nr. 01-261 / 1 me datë 15.2.2021;

- Rregullorja për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores për procedurat themelore, rregullat dhe mënyrën e zbatimit të mbikëqyrjes me nr. 01-301 / 1 me datë 10.3.2021;
- Rregullorja për ndryshimin dhe plotësimin e Rregullores për planin kontabël me nr. 02-728 /9 datë me datë 29.12.2021.

Në të njëjtën kohë, si akt i ri nënligjor, është përgatitur draft përmbajtja e Rregullores për sigurimin e jetës lidhur lidhur me aksione në fondet investuese kur i siguruari e merr përsipër rrezikun e investimit dhe kjo rregullore ishte vendosur në debat publik për të dhënë komente nga palët përkatëse që përfshihen nga kjo.

3.3. Leje dhe miratime të dhëna

Aktualisht janë zbatuar aktivitetet për dhënien e lejeve dhe dakordimeve dhe ato i referohen:

- licenca për ushtrimin e veprimtarive të përfaqësimit në sigurime - (2 licenca të lëshuara);
- dakordime për ushtrimin e funksionit të anëtarit të organit drejtues - (7 dakordime të dhëna);
- dakordime për ndryshimin e Statutit të shoqërisë së sigurimit - (10 dakordime të lëshuara);
- dakordime për shoqëritë për auditimin e pasqyrave financiare dhe pasqyrave financiare të konsoliduara të shoqërive të sigurimeve për vitin 2021 - (16 dakordime të lëshuara);
- dakordime për fitimin e pjesëmarrjes të kualifikuar në një shoqëri brokerimi të sigurimeve - (3 dakordime të lëshuara);
- dakordime për fitimin e pjesëmarrjes së kualifikuar në një agjenci sigurimesh - (1 dakordim i lëshuar);
- dakordime për ndryshimin e selisë së shoqërisë së sigurimeve - (3 dakordime të lëshuara);

3.4. Licenca të dhëna

Si pjesë e aktiviteteve të tyre të rregullta, janë dhënë licenca për brokera dhe agjentë të sigurimeve.

AMS ka lëshuar 29 licenca për broker sigurimesh dhe 345 licenca për agjent/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, ndërsa për shkak të zgjidhjes së kontratave të punës me agjentët e sigurimeve, janë revokuar 47 licenca për agjent/përfaqësues sigurimesh për persona fizikë.

3.6. Trajnime të organizuara

Në prill të vitit 2021 filloi trajnimi për aktuarët për të punuar në shoqëritë e sigurimeve dhe kompanitë që menaxhojnë fondet e pensioneve. Ky është trajnimi i parë për këtë profil stafi në një periudhë dhjetëvjeçare dhe i katërti me radhë që nga viti 2002.

Trajnimi do të zhvillohet për një periudhë dy-vjeçare.

4. ZBATIMI I MBIKËQYRJES

Për të siguruar funksionimin e ligjshëm të subjekteve të tregut, AMS-ja realizon mbikëqyrjen e shoqërive të sigurimit, 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 dispozita nga ligje dhe rregullore përkatëse.

Në bazë të Ligjit për Mbikëqyrjen e Sigurimeve, AMS-ja realizon mbikëqyrje përmes mbikëqyrjes permanente off-site, gjegjësisht duke mbledhur, analizuar dhe verifikuar raportet dhe informacionet e dorëzuara, si dhe mbikëqyrje në terren (të plotë ose të pjesshme), për të vlerësuar besueshmërinë, stabilitetin, rrezikun dhe përputhshmërinë e subjekteve të sigurimeve.

AMS-ja mbikëqyr edhe personat fizikë që ushtrojnë veprimtari brokerimi në sigurime dhe veprimtari përfaqësuese 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.

Në kushtet e një pandemie globale shëndetësore në vitin 2020, AMS-ja iu përgjigj me sukses sfidave, i përshtati aktivitetet e saj në bazë të rrethanave dhe rrjedhimsht mori masat e duhura për të siguruar një treg të qëndrueshëm sigurimesh, për të mbrojtur të drejtat dhe interesat e të siguruarve. Gjatë kësaj periudhe, shoqëritë e sigurimit ruajtën pozicionet e aftësisë paguese dhe likuiditetit në operacionet e tyre. Pasojat e pandemisë u identifikuan kryesisht përmes rënies së numrit të kontratave të produkteve si sigurimi i autometeve për udhëtim jashtë vendit, sigurimi i shëndetit gjatë udhëtimit dhe sigurimi i jetës.

Duke qenë se kriza shëndetësore është ende në vazhdim, AMS do të vazhdojë të monitorojë situatën me vigjilencë të veçantë, duke përshtatur masat dhe qasjen ndaj veprimeve parandaluese për të ruajtur më tej stabilitetin në tregun e sigurimeve dhe gatishmërinë për sfida të mëtejshme.

4.1. Mbikëqyrje në terren

Plani i mbikëqyrjes në terren për vitin 2001 është realizuar. Janë zbatuar 3 mbikëqyrje në terren tek shoqëritë e sigurimeve me shqiptimin e masave të mbikëqyrjeje - 4 urdhra për eliminimin e paligjshmërive ndaj shoqërive të sigurimeve dhe një procedurë barazimi si rezultat i shkeljeve të konstatuara në përputhje me ligjet në kompetencë të AMS-së. Një mbikëqyrje në terren është realizuar në përputhje me Ligjin për Parandalimin e Pastrimit të Parave dhe Financimit të Terrorizmit.

4.2. Mbikëqyrje off-site

Gjatë vitit 2021, si rezultat i mbikëqyrjes së vazhdueshme off-site, AMS-ja ka hartuar 53 procesverbale dhe ka shqiptuar masa mbikëqyrjeje - 40 urdhra për eliminimin e paligjshmërive ndaj shoqërive të sigurimeve dhe shoqërive të përfaqësimit të sigurimeve, nga të cilat 39 urdhra ndaj shoqërive dhe një urdhër ndaj një shoqërie përfaqësimi në sigurime

Gjithashtu, janë shqiptuar masa shtesë të mbikëqyrjes, përkatësisht i është lëshuar aktvendim 1 shoqërie të brokerimi në sigurime për ndalim të lidhjes së kontratave të reja të sigurimeve (policave) dhe një aktvendim për 1 shoqëri sigurimesh.

Për shkak të parregullsive të konstatuara në veprimtarinë e tyre që përbëjnë shkelje apo kundërvajtje, AMS-ja ka zbatuar 8 procedura barazimi (duke dorëzuar urdhërpagesë kundërvajtëse) nga të cilat 6 procedura për shoqëritë dhe 2 për shoqëritë e brokerimit të sigurimeve. Me qëllim të përmirësimit të kontrolleve dhe sistemeve interne brenda shoqërive të sigurimeve si rezultat i mangësive dhe mosfunksionimit të identifikuar në funksionimin e sistemit të kontrollit të brendshëm, AMS-ja ka dhënë 30 rekomandime.

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

Si mjet shtesë në zbatimin e kompetencave, AMS-ja ka proceduruar edhe me shkresa qarkore për qëllime sqarimi, drejtimi apo qëndrimi. Përkatësisht, për të ruajtur një treg transparent dhe për të garantuar konkurrencë të ndershme, shoqërive të sigurimeve nga grupi i sigurimeve jo-jetë u është dorëzuar një letër qarkore për sqarimin e kushteve të sigurimit në kategorinë 1 të sigurimit - sigurim nga aksidenti (aksident).

Me qëllim të zbatimit të vazhdueshëm të dispozitave të Ligjit për Parandalimin e Pastrimit të Parave dhe Financimit të Terrorizmit dhe operacionalizimin dhe shpjegimin e mëtejshëm të detyrimeve të subjekteve të siguruar që i nënshtrohen mbikëqyrjes, AMS-ja solli "Procedurë për kryerjen e vlerësimeve të rrezikut të pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit për subjektet nën mbikëqyrjen e Agjencisë së Mbikëqyrjes së Sigurimeve" ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" 168/21).

5. BASHKËPUNIMI

Zbatimi i kompetencave të AMS-së, nevoja për të ndjekur trendet për të nxitur rritjen dhe zhvillimin e tregut të sigurimeve kërkon bashkëpunim dhe kooperim të vazhdueshëm me autoritetet dhe institucionet përkatëse vendase, organet dhe shoqatat rregullatore rajonale dhe ndërkombëtare.

- Forcimi i bashkëpunimit të brendshëm është i rëndësishëm dhe lidhet me shkëmbimin dhe përdorimin e informacionit dhe të dhënave, duke ofruar trajnime reciproke dhe shkëmbim përvojash.

Bashkëpunimi me Ministrinë e Financave bëhet për çështje që kanë të bëjnë me rregulloret në fushën e sigurimeve, pjesëmarrjen në grupe pune, dhënien e propozimeve për hartimin e ligjeve nga kjo fushë, pjesëmarrjen në organet profesionale si Këshilli për Zhvillimin e Kapitalit etj.

Për harmonizimin e legjislacionit vendas me atë evropian, AMS-ja i ofron të dhëna Sekretariatit për Çështjet Ekonomike për ecurinë e tregut të sigurimeve, përgatit raporte për ecurinë e shtetit në këtë fushë.

Bashkëpunimi me Bankën Popullore zhvillohet në disa segmente: shkëmbimi i të dhënave për përgatitjen e raportit të stabilitetit financiar, pjesëmarrja në organet profesionale, pjesëmarrja në komisione, aktivitetet për edukimin financiar dhe përfshirjen financiare, aktivitetet në lidhje me përgatitjen e strategjisë kombëtare për zhvillimin e sektori fintek, shkëmbimi i vazhdueshëm i përvojës dhe praktikave nga procesi i zbatimit të mbikëqyrjes.

Të dy institucionet thelluan më tej bashkëpunimin e tyre duke rinovuar një memorandum bashkëpunimi që nënshkruan në gusht të vitit 2021. Promovimi i bashkëpunimit është i një rëndësie të jashtëzakonshme duke pasur parasysh bashkëpunimin e intensifikuar ndërmjet sektorit bankar dhe sigurimeve, në radhë të parë përmes lidhjes së produkteve bankare dhe të sigurimit. Memorandumi përmban aktivitete për të cilat të dy institucionet do të veprojnë në mënyrë të koordinuar gjatë përgatitjes së rregulloreve, akteve nënligjore, shkëmbimit të të dhënave dhe informacioneve, shkëmbimit të mendimeve, mundësi për kryerjen e kontrolleve të përbashkëta nëse vlerësohet një nevojë e tillë etj.

- AMS ruan dhe forcon në vazhdimësi bashkëpunimin me organet e huaja rregullatore dhe institucionet përkatëse. Bashkëpunon rregullisht me rregullatorë financiarë nga rajoni dhe më gjerë për shkëmbimin e përvojave dhe praktikave.

6. ORGANIZIMI I EVENTEVE

Këtë vit, më 1 nëntor, AMS-ja festoi 12 vjet ekzistencë dhe punë të suksesshme. Është realizuar takimi tradicional me përfaqësues të industrisë së sigurimeve, i shënuar në përputhje me protokollet shëndetësore. Në kuadër të aktiviteteve tradicionale dhe të vazhdueshme u shënuar Dita e Sigurimeve, 1 Nëntori.

Me ftesë të Organizatës së Konsumatorëve të Maqedonisë (OKM), me rastin e 15 Marsit - Ditës Botërore të Drejtave të Konsumatorit, AMS-ja mbështeti dhe mori pjesë në punëtorinë e organizuar nga OKM-ja, me temën e besimit më të madh të konsumatorëve në produktet dhe shërbimet financiare. Në të morën pjesë përfaqësues të rregullatorëve të tjerë financiarë si dhe persona juridikë në tregun financiar, duke përfshirë përfaqësues të shoqërive të sigurimeve dhe ndërmjetësve në sigurime. Ndër të tjera, u prezantuan aktivitetet e ardhshme të OKM-së me AMS-në dhe rregullatorë të tjerë financiarë në fushën e informimit më të madh të konsumatorëve, marrëdhënies së drejtë të tregut të institucioneve financiare dhe mbrojtjes më të madhe të të drejtave të konsumatorëve.

Në kuadër të bashkëpunimit me Asociacionin e Bankave të Maqedonisë, AMS-ja në vazhdimësi e përkrah eventin Kuizi Evropian i Parasë, i dedikuar për nxënësit nga moshë 13 deri në 15 vjeçare. Për nevojat e kuizit, harton pyetje në fushën e sigurimeve, rreziqeve dhe mbikëqyrjes së sigurimeve dhe ofron literaturë profesionale dhe tekste edukative.

Në gjysmën e dytë të muajit mars u mbajt punëtorja me temë – Krijimi i pul-it për sigurime bujqësore në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Veprimtaria u mbështet nga AMS-ja dhe u organizua nga Ministria e Bujqësisë, Pylltarisë dhe Ekonomisë së Ujit dhe Europa Re si institucione partnere. Në të morën pjesë edhe përfaqësues të shoqërive të sigurimeve. Ndër të tjera në këtë ngjarje u dërgua mesazh se pritet bashkëpunim dhe mbështetje e madhe nga industria e sigurimeve, për të siguruar mbrojtjen e plotë të prodhimit bujqësor nga fatkeqësitë e paparashikueshme klimatike përmes mbulimit adekuat të sigurimit.

Një ngjarje e përbashkët dyditore e rregullatorëve financiarë u mbajt në shtator me qëllim promovimin e Strategjisë së Parë Kombëtare për Edukimin Financiar dhe Përfshirjen Financiare, harmonizimin e aktiviteteve që do të ndërmerren për zbatimin e strategjisë dhe aspektit kyç të

shoqërisë private dhe civile, përfshirja në aktivitete për edukimin financiar. Përveç rregullatorëve financiarë, në këtë ngjarje marrin pjesë përfaqësues të kompanive të sigurimeve, ndërmjetësve të sigurimeve, bankave, kompanive pensionale, bursës, depozitimit qendror, përfaqësues të shoqërisë civile dhe aktorë të tjerë përkatës.

Në tetor, në bashkëpunim me Organizatën për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik dhe Rrjetin Ndërkombëtar për Edukim Financiar (OECD-INFE), AMS organizoi një ngjarje për rregullatorët e sigurimeve nga vendet e Evropës Juglindore. Qëllimi i aktivitetit ishte shkëmbimi i përvojave dhe praktikave të mira për të mbrojtur më mirë të siguarit dhe për të ngritur nivelin e edukimit financiar dhe përfshirjes financiare. Në këtë aktivitet ishin të ftuar përfaqësues të industrisë së sigurimeve. U prezantuan përvojat, rezultatet e analizës së politikave, masave dhe mjeteve të përdorura nga rregullatorët e sigurimeve për mbrojtjen e policëmbajtësve, efektet e aktiviteteve për ngritjen e nivelit të edukimit financiar dhe përfshirjes së popullsisë në flukset financiare në vendet e EJT-së dhe efektet që imponoi pandemia shëndetësore dhe masat e marra nga organet rregullatore për mbrojtjen e të siguarve.

7. EDUKIMI DHE NDËRTIMI I KAPACITETEVE

AMS-ja, parimet bazë të politikës së cilësisë i bazohen 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 2021, për shkak të rrethanave të krizës shëndetësore dhe masave të vendosura për mbrojtjen e shëndetit publik, trajnimi dhe kualifikimi i njohurive u zhvilluan virtualisht, duke ndjekur 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.

Me qëllim të zhvillimit të vazhdueshëm të sistemeve në fushën e teknologjive të informacionit dhe komunikimit, në vitin 2021, AMS-ja ka lidhur marrëveshje për prokurimin, instalimin dhe zbatimin e një sistemi të ri informacioni. Softueri i ri do të mundësojë digjitalizimin e plotë të regjistrave që mbajnë proceset e mbledhjes, sistemimit dhe përpunimit të të dhënave nga subjektet e tregut. Zbatimi i softuerit të ri do të përmirësojë ndjeshëm procesin e mbikëqyrjes, duke siguruar inputin e nevojshëm për prioritetet, shpërndarjen dhe planifikimin e aktiviteteve dhe burimeve mbikëqyrëse.

8. MBROJTA E KONSUMATORËVE, EDUKIMI FINANCIAR DHE INKLUZIONI FINANCIAR

Brenda kompetencave të saj ligjore për zhvillimin e tregut të sigurimeve dhe ngritjen e ndërgjegjësimit publik për rolin e sigurimeve dhe mbikëqyrjes së sigurimeve, në vitin 2021, AMS-ja ka realizuar aktivitete në fushën e edukimit financiar, përfshirjen financiare dhe mbrojtjen e konsumatorit.

Aktivitetet zbatohen në disa nivele, plotësimin e arsimit formal, trajtimi i ankesave nga personat e siguar, promovimi i përmbajtjes edukative, dhënia e këshillave për personat e siguar, shkëmbimi i informacionit të dobishëm dhe në kohë përmes faqes së internetit dhe rrjeteve sociale (Facebook,

Instagram, LinkedIn), leksione online, paraqitje televizive, promovimi i praktikave të mira në fushën e edukimit financiar dhe promovimin e rolit të shoqërive të sigurimit dhe ndërmjetësve të sigurimeve në edukimin financiar, në mënyrë që të bëhen pjesë e operacioneve të tyre të mira korporative në raport me klientët e tyre etj.

Si mënyrë proaktive e komunikimit me konsumatorët është portali edukativ i AMS-së, www.edukacija.aso, ku konsumatorët mund të gjejnë në një vend të dhëna dhe informacione për sigurimet, mbikëqyrjen e sigurimeve, të dhënat për subjektet e tregut, për t'u informuar se sit ë parashtrajnë ankesë, si dhe informacione të tjera relevante të kësaj fushe. Materialet edukative të portalit janë të dedikuara për popullatën e re por edhe më të vjetër. Në të njëjtën kohë, portali edukativ ka edhe një rubrikë për pyetjet e konsumatorëve.

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. Gjatë vitit 2021, AMS-ja ka përpiluar dy broshura që shpjegojnë përfitimet e sigurimit, mënyrën e funksionimit të tij dhe mekanizmat për mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të të siguruarve. Në baza të rregullta janë realizuar disa fushata për edukim financiar të popullatës (maj, muaji i edukimit financiar, ditët e edukimit financiar, java globale e parasë). Gjithashtu, gjatë vitit përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram, LinkedIn) janë publikuar përmbajtje të shumta me informacione të dedikuara për të gjitha kategoritë e popullsisë (individë, amvisëri, sektori i biznesit). Në kuadër të memorandumit të bashkëpunimit me Shkollën e Mesme Ekonomike dhe Juridike “Vasil Antevski-Dren” nga Shkupi, AMS-ja me aktivitete edukative kontribuoi në plotësimin e arsimit formal duke prezantuar aspektin praktik të edukimit financiar.

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 rrezikut dhe sigurimit, AMS-ja shpall çdo vit konkurs për ndarjen e çmimit vjetor për studimin kërkimor në fushën e menaxhimit të rrezikut dhe sigurimeve në Maqedonia e Veriut. Me qëllim të ndërgjegjësimin të të rinjve për rëndësinë dhe rolin e sigurimeve, AMS-ja shpall konkurs për nxënësit e arsimit fillor dhe të mesëm, me rastin e Ditës së Sigurimeve - 1 Nëntori, me temë në fushën e sigurimeve.

Në përputhje me “Rregulloren për mënyrën dhe procedurimin e ankesave të parashtruara në ASO nga të siguruarit, përdoruesit e sigurimeve dhe personave të tretë të dëmtuar”, AMS proceduron lidhur për ankesat e të siguruarve dhe konsumatorëve.

Në vitin 2021 në AMS-ja janë dorëzuar 206 ankesa, prej të cilave:

- 159 ankesa janë zgjidhur;
- 22 ankesa janë pa bazë për të vepruar;
- 13 ankesa janë në procesin e zgjidhjes; dhe
- 12 janë ankesa të revokuara.

Për të mbështetur dhe zhvilluar më tej edukimin financiar dhe gjithëpërfshirjen financiare, në vitin 2021 u miratua Strategjia e parë Kombëtare për Edukimin Financiar dhe Përfshirjen Financiare nga Trupi Koordinues i Rregullatorëve Financiar për Edukimin Financiar. Bazuar në këtë strategji, u miratua Kodi i Praktikave të Mira për të mundësuar promovimin dhe zbatimin e një edukimi financiar cilësor të paanshëm nga të gjitha subjektet e përfshira.

9. AKTIVITETE PROJEKTUESE

Në kuadër të projektit rajonal nën kujdesin e Ministrisë së Financave të Hollandës dhe INFE-OECD-së, me përfshirje të periudhës nga vitit 2018-2022 u realizuan një sërë aktivitetesh, studimesh, analizash dhe eventesh.

Sipas 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 u përfshi edhe Agjencia e Mbikëqyrjes të Sigurimeve, si organ i pavarur rregullator i tregut të sigurimeve dhe palë të tjera të interesuara, për herë të parë u realizua një seminar tregitor për krijimin e pul-it të sigurimeve bujqësore.

10. INFORMIMI I PUBLIKUT DHE TRANSPARENCA

Në bazë të Ligjit për akses të lirë tek informacionet me karakter publik ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" Nr.101/2019) dhe Ligjit për mbrojtjen e sinjalizuesve ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" Nr. 196/2015, 35/2018) dhe (Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" Nr. 257/2020), në kuadër të kompetencave dhe autorizimeve, AMS-ja vepron në pajtim me afatet e përcaktuara ligjore.

Me qëllim të transferimit 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. Krste Shajnoski

Numri 01-311/1

Shkup, më 7.4.2022