



AGJENCIA E MBIKËQYRJES SË SIGURIMEVE

**Raporti Vjetor i Punës së Agjencisë së Mbikëqyrjes të
Sigurimeve për vitin 2024**

PËRMBAJTJA

HYRJE.....	1
MENAXHIMI INSTITUCIONAL.....	4
1.1. KËSHILLI I EKSPERTËVE	4
1.2. MISIONI DHE VIZIONI.....	5
1.3. VLERA	5
1.4. STRATEGJIA PËR MENAXHIMIN E RREZIQEVE	5
1.5. PLANIFIKIMI I PUNËS SË AMS-SË	6
1.6. AUDITIMI I BRENDSHËM	6
1.7. ORGANIZIMI DHE FINANCIMI I AMS-SË	7
1.8. PËRGJEGJËSIA SHOQËRORE KORPORATIVE	7
AKTIVITETE TË REALIZUARA SIPAS FUSHAVE	8
1.10. RREGULLORE, UDHËZIME DHE MANUALE TË MIRATUARA	9
1.12. REVOKIMI I LEJEVE DHE LICENCAVE	9
1.13. TRAJNIME TË ORGANIZUARA	9
ZBATIMI I MBIKËQYRJES	10
1.14. MBIKËQYRJE NË TERREN	10
1.16. PROCEDURA E BARAZIMIT/SHYLERJES	11
1.17. PJESËMARRJE NË KOLEGIUME PUNE TË MBIKËQYRJES	11
1.18. PIKËPAMJE DHE QARKORE	11
BASHKËPUNIMI.....	11
ORGANIZIMI I EVENTEVE.....	13
EDUKIMI I NDËRTIMI I KAPACITETEVE	14
MBROJTA E KONSUMATORËVE, EDUKIMI FINANCIAR DHE PËRFSHIRJA FINANCIARE.....	14
AKTIVITETE PROJEKTUESE	16
INFORMIMI I OPINIONIT DHE TRANSPARENCA.....	16

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, 173/2022 dhe 3/2025), 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:***

- 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; si dhe 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;
- I mbron të drejtat e konsumatorëve dhe proceduron lidhur me ankesat e parashtruara nga të siguruarit; përdoruesit e sigurimeve dhe palëve të treta të dëmtuara;
- Stimulon zhvillimin dhe rritjen e tregut të sigurimeve duke rritur ndërgjegjësimin e publikut për rolin e sigurimeve, kryen aktivtete të edukimit financiar dhe përfshirjes financiare, ruan stabilitetin e tregut të sigurimeve dhe kontribuon në forcimin e besimit të opinionit publik;
- Bashkëpunon me institucionet dhe trupat relevantë të vendit dhe të huaj dhe është anëtare e Asociacionit Ndërkombëtar të Supervizorëve të Sigurimeve,

Qëllimi i këtij raporti vjetor është të ofrojë një pasqyrë transparente dhe të strukturuar të aktiviteteve dhe veprimtarisë të Agjencisë së Mbikëqyrjes së Sigurimeve për vitin 2024.

Si arritje të veçanta në vitin 2024, ne nxjerrim në pah këto përmes këtij raporti: zbatimin e vazhdueshëm të aktiviteteve mbikëqyrëse dhe rregullatore mbi pjesëmarrësit në tregun e sigurimeve, mundësimin e kushteve për hyrjen e investimeve të reja dhe dhënien e licencës për të ushtruar veprimtarinë e brokerimit në sigurime për një kompani brokerimi në sigurime, forcimin e vazhdueshëm të mbikëqyrjes off-site dhe vendosjen e masave parandaluese dhe korrigjuese, zbatimin e mbikëqyrjeve të planifikuara në terren, zbatimin e trajnimeve dhe provimeve për

aktuarët, procedurimin ndaj ankesave të paraqitura nga personat e siguruar, aktivitete të vazhdueshme të edukimit financiar për të rritur ndërgjegjësimin rreth sigurimeve dhe menaxhimit të riskut, inkurajimin e përfshirjes financiare në sektorin e sigurimeve, miratimin e akteve të reja dhe përmirësimin e përmbajtjes së akteve nënligjore ekzistuese, zbatimin e rregullt të detyrimeve që lidhen me marrëveshjet ndërkombëtare për shkëmbimin e informacionit me autoritetet mbikëqyrëse, bashkëpunimin me institucione të tjera kombëtare dhe ndërkombëtare, miratimin e dokumenteve strategjike dhe miratimin e strategjive me qëllim ruajtjen e stabilitetit financiar të sektorit, inkurajimin e inovacioneve në sektorin financiar, sfidat dhe prioritetet e identifikuara për periudhën e ardhshme.

MENAXHIMI INSTITUCIONAL

1.1. Këshilli i 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.

Gjatë periudhës raportuese, pati ndryshime në përbërjen e Këshillit të Ekspertëve. I përfundoi mandati anëtarëve të mëposhtëm: Dr. Kërste Shajnoski, i angazhuar profesionalisht me kohë të plotë, Kryetar i Këshillit të Ekspertëve dhe Zllate Simonovski, anëtar i angazhuar profesionalisht i Këshillit të Ekspertëve, me kohë të plotë.

Ndërsa me Vendim të miratuar nga Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut më 12 dhjetor 2024, u shkarkuan nga pozicionet e tyre, anëtarët e mëposhtëm të Këshillit të Ekspertëve të Agjencisë së Mbikëqyrjes së Sigurimeve: Dr. Sulejman Ahmedi, anëtar i angazhuar profesionalisht i Këshillit të Ekspertëve, me kohë të plotë, me kërkesë të tij; Aleksandra Kokaroska, anëtare jo-profesionale e angazhuar, me kërkesë të saj dhe Dr. Igor Ivanovski, anëtar jo-profesionalisht i angazhuar.

Me qëllim sigurimin e vazhdimësisë në menaxhim, u emëruan anëtarë të rinj të Këshillit të Ekspertëve. Në përputhje me Vendimin për Emërimin e Kryetarit dhe Anëtarëve të Këshillit të Ekspertëve të Agjencisë së Mbikëqyrjes së Sigurimeve, të miratuar nga Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut, në seancën e mbajtur më 27 dhjetor 2024, Mr. Eli Drakulovska, u emërua Kryetare e Këshillit të Ekspertëve të Agjencisë së Mbikëqyrjes së Sigurimeve, me mandat prej pesë vitesh. Anëtarët e mëposhtëm të Këshillit të Ekspertëve të Agjencisë së Mbikëqyrjes së Sigurimeve u emëruan: Mr. Aleksandra Drangovska, si anëtare e angazhuar profesionalisht me orar të plotë, me mandat prej pesë vitesh, Mr. Goran Zdravkovski, si anëtar i angazhuar profesionalisht me orar të plotë, me mandat deri më 25 tetor të vitit 2028, dhe Boban Panovski, si anëtar i Këshillit të Ekspertëve të Agjencisë së Mbikëqyrjes së Sigurimeve i angazhuar jo-profesionalisht, me mandat deri më 25 tetor të vitit 2028.

Këshilli punon dhe vendos në seanca, merr vendime me shumicën e votave të numrit të përgjithshëm të anëtarëve. 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.

Gjatë vitit 2024, Këshilli i Ekspertëve ka mbajtur 31 seanca në të cilat ka vendosur për çështje nga fushëveprimi dhe kompetencat e tij.

Agjencia e Mbikëqyrjes të Sigurimeve 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.

1.2.Misioni dhe Vizioni

Misioni i Agjencisë së Mbikëqyrjes së Sigurimeve është të sigurojë një treg sigurimi efikas, të qëndrueshëm dhe transparent duke zbatuar mbikëqyrje dhe rregullim të pavarur, profesional dhe proaktiv të tregut. AMS-ja mbron interesat e policëmbajtësve, zhvillon ndërgjegjësimin për sigurimet dhe kontribuon në zhvillimin e një sektori sigurimi të besueshëm dhe konkurrues në përputhje me parimet dhe standardet ndërkombëtare.

Vizioni i AMS-së është të jetë një rregullator profesional dhe i besueshëm, i cili përmes përmirësimit të vazhdueshëm të praktikave mbikëqyrëse dhe harmonizimit me rregulloret evropiane dhe ndërkombëtare do të kontribuojë në zhvillimin e qëndrueshëm të tregut të sigurimeve, duke forcuar stabilitetin financiar dhe duke mbrojtur të drejtat e mbajtësve të policave.

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. Politika e cilësisë është pjesë integrale e misionit tonë dhe është në përputhje me kërkesat e standardit ISO 9001:2015 – Sistem Menaxhimi Cilësor. Me marrjen e rregullt të Certifikatës së Cilësisë, AMS-ja konfirmon aplikimin dhe zhvillimin e mëtejshëm të një sistemi efikas të menaxhimit të cilësisë.

1.3.Vlera

Parimet dhe vlerat themelore nga të cilat ne udhëhiqemi janë: **përgjegjësia, profesionalizmi, ndërgjegjësimi dhe transparenca.**

1.4.Strategjia për menaxhimin e rreziqeve

Strategjia për menaxhimin me rreziqet në AMS është mekanizmi ynë për menaxhimin me sukses të rreziqeve, me qëllim që të parashihen ngjarjet e papërshtatshme dhe të reagohet ndaj tyre në kohë, përkatësisht të jepen procedurat e kontrollit të brendshëm dhe resurset për funksionet kyçe dhe rreziqet që lidhen me to. Një nga segmentet në kuadrin e menaxhimit me rreziqet është sistemi i integritetit, si komponent thelbësor për menaxhim të mirë, transparent dhe me përgjegjësi.

Rreziqet dhe mundësitë që mund të ndikojnë në përmbushjen e kërkesave dhe aftësinë për të rritur cilësinë e operacioneve të AMS-së identifikohen dhe adresohen. Në këtë mënyrë, arrihet

mbrojtje adekuate e interesave të policëmbajtësve dhe përfituesve të sigurimeve, si përdorues përfundimtarë të shërbimeve të AMS-së.

Në këtë kuadër, në vazhdimësi kryhen aktivitete për mirëmbajtjen e të gjithë pajisjeve të IT-së dhe sistemeve të informacionit të AMS-së.

1.5. Planifikimi i punës së AMS-së

Planifikimi i punës së AMS-së është një proces sistematik i përcaktimit të qëllimeve, prioriteteve dhe aktiviteteve me të cilat ne arrijmë përgjegjësitë dhe misionin tonë.

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 vjetor të punësimeve
- Planit strategjik të punësimeve
- Politikën e cilësisë
- Planit strategjik për parandalimin e korrupsionit
- Programe dhe dokumente të tjera relevante dhe dokumente interne.

Këto aktivitete janë bazë për një punë transparente, të përgjegjshme dhe strategjike të AMS-së.

1.6. Auditimi i brendshëm

Aktiviteti i auditimit të brendshëm realizohet duke shfrytëzuar qasje sistematike, të disiplinuar dhe të bazuar në rreziqet. Kjo në vazhdimësi kontribuon në përmirësimin e proceseve të drejtimit, menaxhimit me rrezikun dhe mbajtjen e kontrolleve efektive të gjithë organizimit në AMS. Përmes mandatit, funksioni i auditit të brendshëm në AMS, si subjekt me karakter publik është fokusuar në:

- ✓ Vlerësimin nëse rezultatet e arritura të Agjencisë janë në përputhje me objektivat e saj strategjike;
- ✓ Sigurimin e rakordimit me ligjet dhe/ose rregulloret;
- ✓ Identifikimi i mundësive për të përmirësuar performancën e proceseve dhe programeve;
- ✓ Përcaktimi nëse burimet publike mbrohen në mënyrë të përshtatshme dhe përdoren për të ofruar shërbime në një mënyrë të barabartë.

1.7. Organizimi dhe financimi i AMS-së

Mënyra e punës së AMS-së, organizimi dhe menaxhimi i brendshëm i shërbimeve profesionale, si dhe vendimmarrja e Këshillit të Ekspertëve të AMS-së rregullohet në përputhje me Ligjin për Mbikëqyrjen e Sigurimeve, Statutin e AMS-së dhe Rregulloren e Punës së Këshillit të Ekspertëve.

Për të kryer aktivitetin e rregullt, Këshilli i Ekspertëve krijon njësi organizative profesionale. Fushëveprimi i punës së njësive organizative të AMSO-së rregullohet në detaje nga Rregullorja e Organizimit të Brendshëm dhe Rregullorja e Sistematizimit të Vendeve të Punës. Sipas Rregullores së Organizimit të Brendshëm të Vendeve të Punës, punonjësit janë përcaktuar në 2 drejtori të pavarura, 2 pozicione me titullin këshilltar i përgjithshëm, 3 shërbime profesionale dhe 9 drejtori në kuadër të shërbimeve profesionale.

Më 31.12.2024 numri i përgjithshëm i të punësuarve në AMS arriti 41.

Puna e AMS-së financohet nga kompensimet që i paguajnë subjektet e tregut që janë objekt kontrolli nga ana e AMS-së, siç janë 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 zbaton mbikëqyrje. 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.

1.8. Përgjegjësia shoqërore korporative

Për të kontribuar në zhvillimin e qëndrueshëm të përgjegjësisë sociale dhe korporative, angazhimi ynë strategjik është që të veprojmë me përgjegjësi ndaj shoqërisë, mjedisit dhe palëve të interesuara - përveç përmbushjes së detyrimeve ligjore.

Në këtë drejtim, ne e shprehim përgjegjësinë korporative përmes disa fushave kryesore:

- partneritete për të mbështetur nxënësit, pjesëmarrjen e tyre në aktivitete, rritjen e ndërgjegjësisë për rreziqet dhe rolin e sigurimeve, informimin aktiv, promovimin e interesave të nxënësve dhe studentëve me qëllim të informimit aktiv të tyre;
- pjesëmarrja në iniciativa sociale;
- promovimi i profesionit aktuarial si një aktivitet thelbësor në sigurime;
- mbështetja e programeve edukative për edukimin dhe përfshirjen financiare;
- organizimi i fushatave dhe punëtorive për qytetarët;
- mbrojtja e konsumatorit;
- mbështetja për rreziqet klimatike;
- bashkëpunimi me organizatat akademike dhe joqeveritare;

AKTIVITETE TË REALIZUARA SIPAS FUSHAVE

Funksionimi i AMS-së në vitin 2024 u zbatua në përputhje me Ligjin për Mbikëqyrjen e Sigurimeve, Ligjin për Sigurimin e Detyrueshëm në Transport dhe ligjet e tjera përkatëse dhe në përputhje me planet operative dhe strategjike.

Vijon elaborimi sipas fushave:

1.9. Legjislacioni dhe Licencimi

Gjatë vitit 2024, Agjencia e Mbikëqyrjes së Sigurimeve, së bashku me Ministrinë e Financave, vazhdoi punën për hartimin e Ligjit të ri të Sigurimeve me qëllim rakordimin e rregulloreve vendase me standardet evropiane dhe ndërkombëtare. Ligji i ri i Sigurimeve do të transpozojë dispozitat e Direktivës 2009/138/KE mbi fillimin dhe ndjekjen e biznesit të Sigurimeve dhe Risigurimeve (Aftësia Pagesore 2), si dhe Direktivën e Shpërndarjes së Sigurimeve (Insurance Distribution Directive).

Projektligji për Sigurimet ka kaluar fazën e parë të debatit publik dhe është dorëzuar gjithashtu për komente nga kompanitë e sigurimeve dhe kompanitë e brokerimit të sigurimeve si palë të interesuara në fushën e sigurimeve. Në fazën tjetër, ligji do të vendoset në platformën ENER për një debat më të gjerë publik.

Siç janë identifikuar sfidat dhe prioritetet në periudhën e ardhshme, AMS-ja do të punojë në:

- Hartimi i planit për miratimin e akteve nënligjore që do të dalin nga Ligji i ri për Sigurimet dhe do të dimensionojnë burimet dhe dinamikën e nevojshme të miratimit të akteve të reja nënligjore;
- Me qëllim harmonizimin e mëtejshëm me Direktivën e Sigurimeve Motorike, AMS-ja do të marrë pjesë në përgatitjen e një projektligji që ndryshon dhe plotëson Ligjin për Sigurimet e Detyrueshme Motorike në fushën e krijimit të një sistemi të vetëm primi, futjes së një sistemi të kompensimit të drejtpërdrejtë të dëmeve dhe dispozitave të tjera,
- Bazuar në standardin global të raportimit financiar të sigurimeve të njohur si IFRS 17 (IFRS 17 Insurance Contracts), AMS-ja ka filluar përgatitjet për zbatimin e Standardit Ndërkombëtar të Raportimit Financiar 17 Kontratat e Sigurimit (SNRF 17). Takime pune dhe koordinim me të gjitha palët përkatëse janë planifikuar për vitin 2025 në lidhje me këtë aktivitet. Pritet që të dalin akte të reja nënligjore ose ndryshime të mundshme në ato ekzistuese me qëllim forcimin e transparencës dhe mundësimin e krahasueshmërisë së pasqyrave financiare të kompanive të sigurimeve, rakardimin më të mirë të të ardhurave dhe shpenzimeve dhe llogaritjen e detyrimeve sipas kontratave të sigurimit,
- Identifikimin e nevojës për ndryshime në rregulloret e sigurimeve nga aspekti i përdorimit të zgjidhjeve të reja teknologjike në fazën e krijimit të produkteve të sigurimit, shpërndarjes, marketingut dhe përdorimit të produkteve nga konsumatorët, me qëllim stimulimin dhe mundësimin e hyrjes së zgjidhjeve inovative teknologjike në tregun e sigurimeve dhe përmirësimin e shërbimeve të sigurimit, disponueshmërinë më të madhe të produkteve për konsumatorët dhe zhvillimin e mëtejshëm të tregut të sigurimeve.

1.10. Rregullore, udhëzime dhe manuale të miratuara

Me qëllim rritjen e sigurisë ligjore dhe përmirësimin e transparencës dhe efikasitetit, në vitin 2024, AMS-ja miratoi dy rregullore të reja:

- Rregullore mbi mjaftueshmërinë e mbulimit të risigurimit, metodën për llogaritjen e shumës së mbulimit maksimal të kompanisë së sigurimit në tabelën e mbulimit maksimal dhe metodën për llogaritjen e dëmit maksimal të mundshëm ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" Nr. 3/2024); dhe
- Rregullore mbi mënyrën dhe procedurën për kryerjen e përzgjedhjes dhe vlerësimit të përshtatshmërisë së një anëtari të organit mbikëqyrës të një kompanie sigurimi dhe raportimin në Agjencinë e Mbikëqyrjes së Sigurimeve ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" Nr. 97/2024).

1.11. Leje dhe dakordime të dhëna

Në bazë të kërkesave të pranara nga subjektet, AMS-ja jep lejet dhe dakordësitë e mëposhtme :

- 1 leje për ushtrimin e veprimtarive të brokerimit në sigurime
- 1 leje për ndryshime statusi - bashkim i një kompanie sigurimi me një kompani tjetër sigurimi,
- 17 dakordësi për shoqëri të auditimit,
- 6 dakordësi për ndryshimin e statutit
- 1 dakordësi për ndryshimin e selisë
- 13 dakordësi për ushtrimin e funksionit të organit drejtues në shoqërinë e sigurimeve
- 2 dakordësi për pjesëmarrje të kualifikuar në shoqëri të përfaqësimit në sigurime
- dhe
- 5 dakordësi për pjesëmarrje të kualifikuar në shoqëri të brokerimit në sigurime
- Licenca të dhëna

Në vitin 2024, bazuar në kërkesat e marra nga subjektet, AMS-ja lëshoi 25 licenca për broker sigurimesh dhe 100 licenca për agjent sigurimesh.

1.12. Revokimi i lejeve dhe licencave

Në vitin 2024, për shkak të ndërprerjes së kontratave të punës midis kompanive të sigurimeve dhe agjentëve të sigurimeve, AMS-ja, në përputhje me ligjin, revokoi 27 licenca të personave fizikë për ushtrimin e aktivitetit të agjentëve të sigurimeve.

1.13. Trajnime të organizuara

Në vitin 2024, trajnimi për aktuarët vazhdoi të zbatohet në kuadër të ciklit të edukimit aktuarial 2023-2025 që filloi në vitin 2023. Në trajnim po marrin pjesë shtatë kandidatë, të cilët pritet të marrin një certifikatë si aktuarë të çertifikuar pas përfundimit të trajnimit dhe dhënies së provimeve.

Në vitin 2024, trajnimi dhe provimet e planifikuara për përfaqësuesit e sigurimeve dhe brokerët e sigurimeve nuk u zbatuan për arsye teknike që janë jashtë fushëveprimit të ASO-s, por ne mbetemi të përkushtuar për zbatimin e trajnimit në të ardhmen.

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, **mbikëqyrjes në terren** (të plotë ose të pjesshme) të veprimtarisë së shoqërive të sigurimeve (kontroll), si dhe **mbikëqyrjes shitesë** 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.

1.14. Mbikëqyrje në terren

Mbikëqyrja në terren është zbatuar pa probleme dhe në përputhje me Planin vjetor të mbikëqyrjes në terren. Gjatë vitit 2024, ishin planifikuar 14 mbikëqyrje në terren nga të cilat: 2 mbikëqyrje të plota dhe 12 mbikëqyrje të pjesëshme, ndërsa ishin realizuar 2 mbikëqyrje të plotë (një e planifikuar dhe një mbikëqyrje e jashtëzakonshme) dhe 15 mbikëqyrje të pjesëshme. Nga 15-të mbikëqyrje të pjesëshme, 11 mbikëqyrjet në terren ishin në fushën e rakordimit të shoqërive të sigurimeve detyrimin për të krijuar një Sistem të integruar kryesor të biznesit nga Rregullorja mbi standardet minimale për sistemet e informacionit për shoqëritë e sigurimeve, shoqëritë e brokerimit në sigurime dhe shoqëritë e përfaqësimit, si dhe inspektimin e përputhshmërisë së subjekteve me detyrimin për të digjitalizuar procesin e dëmeve në shoqëritë e sigurimeve në përputhje me nenin 2 paragrafi (8) të Rregullores mbi kërkesat minimale për pranimin, trajtimin, rezervimin dhe pagesën e kompensimit të dëmeve dhe/ose shumën e siguruar me qëllim mbrojtjen më të mirë të të drejtave të policëmbajtësve, tre ishin në fushën e PPPFT, një në fushën e funksionit aktuarial.

Si rezultat i mbikëqyrjeve në terren, AMS-ja shqiptoi gjithsej 225 masa mbikëqyrës.

1.15. Mbikëqyrje off-site

Во текот на 2024 година АСО спроведе 25 вонтеренски супервизии и изрече вкупно 68 супервизорски мерки.

Gjatë vitit 2024, AMS-ja realizoi 25 mbikëqyrje off-site dhe shqiptoi gjithsej 68 masa mbikëqyrëse.

1.16. Procedura e barazimit/shylerjes

Sipas Ligjit për Kundërvajtjet, AMS-ja është organi që zhvillon procedurat e barazimit apo shylerjes në rastet kur përcakton shkelje të dispozitave ligjore për të cilat parashikohet gjobë. Në vitin 2024, AMS-ja zbatoi me sukses 15 procedura barazimi.

1.17. Pjesëmarrje në kolegiume pune të mbikëqyrjes

Gjatë vitit 2024, AMS-ja ka marrë pjesë rregullisht në të gjitha takimet e punës (kolegjet) 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 në mënyrë konfidenciale të informacionit mbi funksionimin e shoqërive të sigurimit - anëtarë të grupeve të sigurimeve.

1.18. 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. Gjithashtu në vazhdimësi kemi iniciuar takime profesionale dhe takime me përfaqësues nga industria e sigurimeve, me qëllim paralajmërimin e praktikave të reja apo pritjeve nga ana e AMS-së, duke sqaruar se si duhet të procedurohet në situata të caktuara, për të bërë të ditur detyrimet e vazhdueshme që dalin nga ligji dhe rregulloret nënligjore.

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 rregullativën në fushën e sigurimeve, pjesëmarrjen në grupe pune, propozimet për hartimin e ligjeve nga kjo fushë, 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 fintek, shkëmbim i vazhdueshëm i përvojës dhe praktikave nga procesi i zbatimit të mbikëqyrjes etj.

- *Memorandum bashkëpunimi*

Në vitin 2024, ne riafirmuam partneritetin midis AMS-së dhe Organizatës së Konsumatorëve të Maqedonisë (OMK) me qëllim futjen e fushave të reja të bashkëpunimit, azhurnimin e të dhënave dhe kontakteve institucionale, përmirësimin e mekanizmave të raportimit dhe koordinimit, duke konfirmuar kështu se të dyja palët mbeten të përkushtuara ndaj bashkëpunimit dhe komunikimit të ndërsjellë.

Në përputhje me memorandumet e bashkëpunimit të nënshkruara me institucionet dhe organizatat përkatëse, AMS-ja vazhdimisht zbatoi aktivitete që synonin avancimin e qëllimeve të përbashkëta dhe inkurajimin e shkëmbimit të ndërsjellë të informacionit, përvojave dhe praktikave të mira.

Aktivitetet u kryen përmes:

- shkëmbim opinionesh dhe analizash të ekspertëve,
- komunikim dhe organizim i rregullt në nivel operacional,
- pjesëmarrje në grupe pune tematike,
- organizim i ngjarjeve dhe sesioneve edukative të përbashkëta,
- përgatitje dhe shkëmbim raportesh dhe propozimesh për përmirësimin e politikave.

Qëllimi i këtyre aktiviteteve është të nxisë lidhjen institucionale dhe të krijojë një bazë për stabilitet dhe besim afatgjatë në sektor përmes bashkëpunimit të vazhdueshëm.

- ***Aktivitete të bazuara në dokumentet strategjike të miratuara***

AMS-ja, në kuadër të misionit të saj për të mbrojtur të drejtat e personave të siguruan dhe për të zhvilluar një treg sigurimi të qëndrueshëm, transparent dhe gjithëpërfshirës, zbaton vazhdimisht aktivitete që rrjedhin nga dokumentet dhe iniciativat strategjike të nënshkruara.

Gjatë periudhës raportuese, AMS-ja u përqendrua në fushat e mëposhtme prioritare:

Stabiliteti financiar - përmes aktiviteteve mbikëqyrëse dhe analizës së rreziqeve të tregut,

Edukimi financiar - u organizuan aktivitete, seminare, stenda edukative dhe aktivitete të shumta me fokus në rritjen e njohurive financiare midis grupeve të ndryshme të qytetarëve (nxënës shkolle, studentë, të rritur),

Fintek dhe inovacioni - pjesëmarrja aktive në iniciativa për të mbështetur inovacionet teknologjike në sektorin e sigurimeve me qëllim përmirësimin e aksesit dhe efikasitetit të shërbimeve,

Përfshirja financiare - mbështetja për aktivitetet për të zgjeruar aksesin në sigurime, si dhe për të inkurajuar pjesëmarrjen e pjesëmarrësve të rinj në treg.

- 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 sigurve dhe për të kontribuar në qëndrueshmërinë financiare.
-

ORGANIZIMI I EVENTEVE

Tradicionalisht, në vitin 2024, AMS-ja e shënoi Ditën Kombëtare të Sigurimeve, 1 Nëntorin, si dhe 15 vjet punë të suksesshme si organ i pavarur rregullator përgjegjës për tregun e sigurimeve. AMS-ja e shënoi përvjetorin e funksionimit të saj të suksesshëm duke organizuar një sërë aktivitete që synojnë promovimin e transparencës, informimin e publikut dhe forcimin e bashkëpunimit me të gjithë palët e interesuara. Si pjesë e festimit, u organizuan eventet e mëposhtme:

Dhënia e pllaketës dhe çmimit për punimin më të mirë të shkencëtarit të ri-investigativ me rastin e Ditës së Sigurimeve. Komisioni profesional i dha çmimin punimit me titull "Ndërveprimi kompleks i përcaktuesve makroekonomikë dhe financiarë me primet e sigurimit të pronës në Maqedoni: Analiza dinamike afatshkurtër dhe afatgjatë",

- Në frymën e përgjegjësisë sociale dhe forcimit të solidaritetit, AMS-ja nisi organizimin e një fushate të përbashkët për dhurimin e gjakut në bashkëpunim me përfaqësues të industrisë së sigurimeve. Qëllimi i kësaj fushate është të tregojë kujdes të përbashkët për komunitetin dhe të ofrojë një kontribut human për ata që kanë më shumë nevojë dhe në të njëjtën kohë të inkurajojë një kulturë solidariteti dhe humanizmi midis institucioneve dhe qytetarëve,
- Punëtori interaktive me nxënës të shkollave të mesme mbi rolin e AMS-së dhe pse edukimi financiar është i rëndësishëm. AMS-ja ndërton vizionin e saj mbi bazën e përgjegjësisë afatgjatë - për të krijuar breza që do të marrin vendime të informuara financiare dhe do të marrin pjesë aktive në zhvillimin ekonomik,
- Publikimi i analizave dhe rezultateve të punës së AMS-së, si dhe publikimi i përmbajtjeve të shumta edukative për publikun.

Me qëllim mbështetjen dhe inkurajimin e njohurive financiare tek të rinjtë, AMS-ja, si pjesë e fushatës së rregullt "Ditët e Edukimit Financiar 2024", në shenjë mirënjohjeje të angazhimit dhe interesit të nxënësve dhe mësuesve në lidhje me Konkursin për Nxënësit me temën e sigurimeve, ndau diploma për më të mirët. Përveç diplomave për fituesit e çmimeve, u ndanë edhe certifikata mirënjohjeje për studentët e talentuar në të gjitha kategoritë, ndërsa certifikata mirënjohjeje u ndanë mësuesve për rolin e tyre si mentorë dhe mbështetjen e ofruar për rritjen dhe zhvillimin e ndërgjegjësimin tek studentët rreth rëndësisë së edukimit financiar. Stafi mësimdhënës është një partner kyç në promovimin e edukimit financiar dhe mbështetja e stafit mësimdhënës është

thelbësore për suksesin afatgjatë në forcimin e njohurive financiare, të cilat ndikojnë drejtpërdrejt në formimin e qytetarëve të ardhshëm të informuar dhe përgjegjës.

Komisioni profesional i AMS-së arriti në përfundimin se në një numër të madh punimesh, tema e "sigurimeve" fiton rëndësi të madhe edukative dhe njohuri praktike.

AMS-ja ofron mbështetje të vazhdueshme për "Kuizin Evropian të Parasë" - një iniciativë që synon përmirësimin e njohurive financiare tek nxënësit e moshës 13-15 vjeç. Mbështetja realizohet përmes ofrimit aktiv të materialeve edukative në fushën e sigurimeve, pyetjeve, udhëzimeve dhe përmbajtjes që i ndihmojnë nxënësit të përgatiten dhe të marrin pjesë me sukses në kuiz. Ky aktivitet është pjesë e përpjekjeve më të gjera të ASO-s për të mbështetur proceset edukative dhe për të forcuar njohuritë dhe aftësitë e të rinjve në fushën e sigurimeve dhe menaxhimit të riskut.

EDUKIMI I 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 aktiviteteve dhe detyrave në kompetencë të AMS-së dhe për këtë arsye vazhdimisht investohet në potencialin e saj njerëzor.

Në vitin 2024, të punësuarit i realizuan me suksje trajnimet e planifikuara 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 përmes Shoqatës Ndërkombëtare të Mbikëqyrësve të Sigurimeve (IAIS), Organizatës Evropiane të Mbikëqyrjes (EIOPA), Bankës së Rregullimeve Ndërkombëtare (BIS), Rrjetit Ndërkombëtar të Edukimit dhe Trajnimit Financiar (OECD-INFE), Institutit për ndërtimin e kapaciteteve pranë Fondit Ndërkombëtar Monetar në bashkëpunim me Joint Vienna Institute dhe institucione dhe organizata të tjera relevante.

MBROJTA E KONSUMATORËVE, EDUKIMI FINANCIAR DHE PËRFSHIRJA FINANCIARE

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 zbaton një akses të integruar i cili përfshin tre shtylla që lidhe me njëra-tjetrën:

- ✓ Mbrojtja e konsumatorit - trajtimi aktiv i ankesave të marra nga personat e siguruar, përfituesit e sigurimeve dhe palët e treta, monitorimi i praktikave të tregut, mbikëqyrja mbi respektimin e të drejtave të personave të siguruar,
- ✓ Edukimi financiar - përmes fushatave edukative, ngjarjeve interaktive, bashkëpunimit me shkollat dhe median, AMS rrit ndërgjegjësimin publik për rreziqet dhe rolin e sigurimeve, të drejtat dhe detyrimet e personave të siguruar dhe rëndësinë e

planifikimit financiar. Edukimi synon grupe të ndryshme të targetuara: nxënës, studentë, të rritur dhe

- ✓ Përfshirja financiare - përmes aktiviteteve dhe politikave që inkurajojnë aksesin në produktet financiare për të gjithë qytetarët, AMS kontribuon në uljen e pabarazisë dhe ndërtimin e një komuniteti elastik. Inkurajohet zhvillimi i produkteve inovative, zgjidhjeve digjitale dhe përmirësimi i aksesit në sigurime në zonat rurale dhe më pak të zhvilluara.

Në vazhdimësi elaborojmë aktivitetet tona:

Gjatë periudhës raportuese, u siguria trajtimi në kohë dhe profesional i ankesave të pranuar nga personat e siguruar, kontraktorët e sigurimeve dhe palët e tjera të interesuara. Në adresë të AMS-së kanë arritur gjithsej 291 ankesa, ku secila u shqyrtua veçmas, duke respektuar parimet e paanshmërisë, efikasitetit dhe mbrojtjes së të drejtave të personave të siguruar. Në rastet kur u identifikuan parregullsi, u dhanë rekomandime kompanive të sigurimeve për veprime korigjuese.

Këto të dhëna janë një tregues i qartë se qytetarët e njohin gjithnjë e më shumë rolin tonë si mbrojtës të të drejtave dhe interesave të tyre në sigurime dhe Autoriteti Mbikëqyrës i Sigurimeve do të vazhdojë të monitorojë trajtimin e ankesave dhe të ofrojë mekanizma për mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve dhe promovimin e integritetit të sektorit të sigurimeve.

Paralelisht me procesin e mbikëqyrjes dhe trajtimit të ankesave, Agjencia e Mbikëqyrës të Sigurimeve ka intensifikuar aktivitetet që synojnë përmirësimin e njohurive financiare të opinionit:

- Me qëllim plotësimin e arsimit formal, AMS-ja vazhdimisht ka një thirrje të hapur për shkollat fillore, të mesme dhe fakultetet, që të na kontaktojnë nëse duan t'u ofrojnë studentëve të tyre një leksion mbi temën e edukimit financiar dhe edukimit në fushën e sigurimeve. Ndërsa, në kuadër të memorandumëve të lidhura me institucionet arsimore, AMS-ja është gjithmonë në dispozicion për të kryer edukim dhe për të siguruar qëndrime studimore për studentët dhe nxënësit.
- Portali edukativ, <https://edukacija.aso.mk/> është një mjet i rëndësishëm për komunikim me publikun, i cili e afron botën e sigurimeve me konsumatorët. Portali përmban materiale edukative dhe informacione në fushën e sigurimeve, analiza dhe të dhëna mbi subjektet e tregut, dokumente strategjike, sqarime të termave në fushën e sigurimeve, etj. Përmes portalit, personat e siguruar kanë mundësinë të paraqesin një ankesë elektronike, si dhe ekziston mundësia për të parashtruar pyetje.
- Promovimi i vazhdueshëm i praktikave të mira në fushën e edukimit financiar dhe promovimi i rolit të kompanive të sigurimeve dhe ndërmjetësve të sigurimeve në edukimin financiar të konsumatorëve dhe mbajtësve të policave të tyre, në mënyrë që ta bëjnë atë pjesë të performancës së tyre të mirë korporative,
- Konkurs vjetor për studiues të rinj në fushën e menaxhimit të riskut dhe sigurimeve,
- Konkurs vjetor për nxënës të shkollave fillore dhe të mesme - shkrim dhe vizatim mbi temën e sigurimeve,
- Gjatë këtij viti, AMS-ja vazhdoi me organizimin e vazhdueshëm të manifestimeve dhe fushatave edukative, punëtorive, intervistave, paraqitjeve televizive, bashkëpunimit me institucione arsimore dhe institucione të tjera relevante, përgatitjes së botimeve dhe broshurave,

- Koordinimit të vazhdueshëm të kompanive të sigurimeve dhe kompanive të ndërmjetësimit të sigurimeve për të promovuar edukimin financiar me qëllim veprimin e koordinuar në organizimin e aktiviteteve edukative, fushatave dhe ngjarjeve publike, si dhe zhvillimin dhe shpërndarjen e materialeve edukative të personalizuar.

Ne i zbatojmë këto aktivitete vazhdimisht çdo vit dhe kontribuojmë në mënyrë aktive në:

- përmirësimin e aksesit në informacion në lidhje me produktet dhe shërbimet e sigurimeve,
- përfshirjen dhe besimin më të madh të qytetarëve në sektorin e sigurimeve,
- inkurajimin për një marrëdhënie të përgjegjshme financiare.

Duke marrë parasysh reagimin pozitiv nga publiku, AMS-ja do të vazhdojë të përmirësojë mekanizmat dhe aktivitetet ekzistuese me qëllim forcimin e mëtejshëm të njohurive financiare dhe rritjen e nivelit të përfshirjes financiare.

AKTIVITETE PROJEKTUESE

Vazhdoi realizimi i projektit rajonal (2023-2027), nën përkujdesin e Ministrisë së Financave të Holandës dhe Rrjetit Ndërkombëtar për Edukimin Financiar (INFE-OECD), me theks në forcimin e kapaciteteve të rregullatorëve të tregut financiar me qëllim promovimin e rëndësisë së edukimit financiar, rritjen e nivelit të edukimit financiar tek popullata dhe rritjen e shkallës së përfshirjes financiare. Në kuadër të këtyre aktiviteteve do të finalizohen tashmë aktivitetet e filluara, do të zgjerohet veprimtaria përmes eventeve të ndryshme, trajnimeve apo publikimeve.

Në kuadër të EUROPA RE - projekti rajonal për mbrojtjen nga rreziqet katastrofike dhe katastrofat natyrore, lidhur me zhvillimin dhe vendosjen e një sistemi gjithëpërfshirës kombëtar të sigurimeve bujqësore në të cilin merr pjesë AMS-ja, në periudhën e përfshirë nga ky raport, nuk ka ndonjë aktivitet të rëndësishme përmes përpilimit të Ligjit për Sigurimin e Detyrueshëm Bujqësor si dhe nuk ka ndonjë komunikim intensiv ndërmjet partnerëve. Në periudhën e ardhshme, pritet që dinamika e projektit të rifreskohet përmes hapave dhe aktiviteteve të ardhshme dhe koordinimit të rregullt. Koncepti i ri i sigurimeve bujqësore që operohet nga Ministria e Bujqësisë, Pylltarisë dhe Administrimit të Ujërave parashikon ngritjen e një puli sigurimesh, qëllimi i të cilit do të jetë siguri i prodhimit bujqësor të të gjithë fermerëve. Përparësi do të jetë edhe fakti se fermerët do të marrin pagesën për dëmin e shkaktuar gjatë të njëjtit vit në të cilin ai ka ndodhur. Kjo çështje për AMS-në si rregullator i tregut të sigurimeve është veçanërisht e rëndësishme sepse ofron një zgjidhje që do të çojë në forcimin e kulturës së sigurimeve midis fermerëve, të cilët përbëjnë një numër të madh të popullatës.

INFORMIMI I OPINIONIT DHE TRANSPARENCA

Si pjesë e promovimit të transparencës dhe llogaridhënies në operacionet e saj, AMS-ja ndërmerr vazhdimisht aktivitete që synojnë informimin e publikut, si dhe sigurimin e aksesit në informacionin përkatës në lidhje me punën, vendimet dhe politikat e saj.

1. Informacion publik - Gjatë periudhës së raportimit, u publikuan rregullisht:

- njoftime publike mbi vendimet, rekomandimet dhe udhëzimet,

- përgjigje për pyetjet që lidhen me ligjin, aktet nënligjore, të drejtat e konsumatorëve,
- raporte, analiza dhe të dhëna statistikore të disponueshme në faqen zyrtare të internetit,
- përmbajtje edukative dhe infografike përmes profileve në mediat sociale, etj.

2. Promovimi i transparencës - Me qëllim zbatimin e vazhdueshëm të parimeve të punës transparente:

- të gjitha dokumentet dhe vendimet përkatëse janë të disponueshme në faqen e internetit të AMS-së,
- kërkesat për akses në informacionin publik dhe raportet e marra nga sinjalizuesit marrin përgjigje të duhura,
- organizohen "ditët e hapura" për qytetarët dhe palët e tjera të interesuara.

3. Prania në publik dhe media - AMS mori pjesë në evente publike, forume dhe paraqitje në media me qëllim rritjen e ndërgjegjësimit për rolin e saj, si dhe rëndësinë e edukimit financiar dhe mbrojtjes së konsumatorit.

Për të përmirësuar cilësinë e punës së saj, AMS-ja mat vazhdimisht niveli e kënaqshmërisë së përdoruesve përmes anketave online, pyetësorëve, kontaktit të drejtpërdrejtë me qytetarët, duke ofruar një mekanizëm për paraqitjen me shkrim të ankesave/lavdërimeve nga përdoruesit e shërbimit. Matja e vazhdueshme na lejon të planifikojmë më mirë strategjikisht dhe operacionalisht aktivitetet për edukimin, mbrojtjen e konsumatorit dhe komunikimin me publikun. Aktivitetet po japin rezultate dhe rezultatet janë pozitive, është vërejtur gjithashtu një rritje e ndjekjes dhe vizitueshmërisë në faqen e internetit dhe në rrjetet sociale.

Agjencia e Mbikëqyrjes të Sigurimeve

Kryterja e Këshillit të Ekspertëve

Mr. Eli Drakullovska

Numri 01-574/1

Shkup, 19.06.2025