

АГЕНЦИЈА ЗА
СУПЕРВИЗИЈА
НА ОСИГУРУВАЊЕ



AGJENCIA E
MBIKËQYRJES
SË SIGURIMEVE

INDUSTRIA E **SIGURIMEVE DHE** EDUKIMI FINANCIAR



АГЕНЦИЈА ЗА
СУПЕРВИЗИЈА НА
ОСИГУРУВАЊЕ



Edukimi financiar konsiderohet si një mjet për të nxitur rritjen ekonomike, promovimin dhe zhvillimin e sigurimeve, mbrojtjen më të madhe të të siguarve. Edukimi financiar është thelbësor për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve

Mbrojtja përfshin informacion të saktë dhe në kohë për konsumatorët, mospërdorimin e praktikave të padrejta dhe mashtruese në polica dhe aksesin në mekanizmat për të zgjidhur shkeljet e të drejtave të konsumatorëve.

Përfitimet e edukimit janë të ndërsjella për ekonominë, individin, familjen dhe shoqërinë në tërësi. Një popullatë e edukuar apo e arsimuar financiarisht kupton më mirë produktet e tregut financiar, fiton aftësinë për të përdorur avantazhet e produkteve financiare dhe për t'u mbrojtur më mirë nga rreziqet financiare. Arsimi mund të inkurajojë qytetarët, madje edhe ata me të ardhura më të ulëta, që të planifikojnë dhe investojnë më mirë burimet e tyre financiare. Nga ana tjetër, njohja më e mirë financiare dhe ndërgjegjësimi i popullatës kontribuon në përfshirje më të lartë financiare.

Edukimi financiar konsiderohet si një mjet për të nxitur rritjen ekonomike, promovimin dhe zhvillimin e sigurimeve, mbrojtjen më të madhe të të siguruarve. Edukimi financiar është thelbësor për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve

Agjencia e Mbikëqyrjes së Sigurimeve (AMS) është një organ i pavarur rregullator që normativizon tregun e sigurimeve, mbikëqyr punën e subjekteve të sigurimeve, kujdeset për mbrojtjen e të drejtave të të siguruarve dhe kontribuon në edukimin financiar dhe përfshirjen financiare të popullatës.

Qëllimi kryesor dhe prioriteti parësor në veprimtarinë e AMS-së është arritja e një niveli të lartë të mbrojtjes së interesave të të siguruarve. Ofrimi i shërbimit cilësor për të siguruarit është shumë i rëndësishëm. Kjo është kryesisht për shkak të specifikës së produkteve të sigurimit, karakteristikave të tyre dhe profilit të të siguruarve.

Sipas parimeve të Shoqatës Ndërkombëtare të Mbikëqyrësve të Sigurimeve, Agjencia e Mbikëqyrjes së Sigurimeve si organ rregullator ka një rol të rëndësishëm në promovimin e ndërgjegjësimit të sigurimit. Shoqëritë e sigurimeve dhe ndërmjetësuesit e sigurimeve gjatë ushtrimit të veprimtarisë së sigurimeve duhet të zbatojnë trajtim të drejtë ndaj konsumatorëve jo vetëm kur blejnë një kontratë sigurimi, por edhe gjatë servisimit të kontratës dhe kur lindin detyrime për kompensimin dhe pagesën e dëmit. Ndërmjetësuesit e sigurimeve duhet ta kryejnë rolin e tyre në mënyrë profesionale dhe transparente, domethënë roli i tyre është shumë i rëndësishëm në nxitjen e besimit të publikut në sektorin e sigurimeve dhe në promovimin e ndërgjegjësimit financiar.



PSE ËSHTË I RËNDËSISHËM SIGURIMI?

Sigurimi si shërbim financiar luan një rol jetik si në shoqëri ashtu edhe në jetën private të njerëzve. Ai bën të mundur uljen e pasigurisë që lidhet me ngjarje të pasigurta që mund të ndodhin në të ardhmen dhe të shkaktojnë rreziqe të panumërta ekonomike. Domethënia e sigurimit është se rreziku mund të realizohet në të ardhmen, por nuk dihet se kur do të realizohet. **Sigurimi mundëson menaxhim efektiv të riskut.**

Industria e sigurimeve po përballët me një sërë sfidash të reja. Në nivel global po miratohen **rregullore të reja** ligjore, po shfaqen ofrues të rinj dhe jotradicionale të shërbimeve të sigurimeve dhe gjithashtu po shfaqen **produkte të reja** komplekse, konkurrenca po rritet e cila ushtron presion mbi subjektet që të kenë përparësi konkurruese, po hapen mundësi të reja për ofertat nga ofruesit e sigurimeve, etj. Prandaj është rritur nevoja për një kontroll të zgjeruar mbi shpërndarjen dhe shitjen e sigurimeve tek konsumatorët, me fokus në mënyrën se si siguruesi komunikon me agjentët dhe klientët e tij. **Përveç marrjes së vendimit midis ofruesve të sigurimit, konsumatorët duhet të zgjedhin gjithashtu nga një shumëllojshmëri të gjerë të produkteve të ndryshme të sigurimit.**

ÇFARË ËSHTË EDUKIMI FINANCIAR?

Edukimi financiar është një proces që duhet të mundësojë një kuptim më të mirë të produkteve dhe rreziqeve të sigurimit, si dhe zhvillimin e aftësive të popullatës për të bërë zgjedhjet e duhura dhe për të marrë vendime të shëndosha financiare dhe për të menaxhuar financat personale.

Informacioni më i mirë dhe gatishmëria për të marrë vendime të shëndosha financiare do të kontribuojnë në një përfshirje më të lartë financiare, domethënë një shkallë më të madhe të aksesit të personave juridikë dhe fizikë në lloje të ndryshme të produkteve dhe shërbimeve të sigurimit.

Edukimi financiar luan një rol të rëndësishëm për të ndihmuar konsumatorët në marrëdhëniet e tyre me industrinë e sigurimeve për të bërë zgjedhjet e duhura të sigurimit. Një diskutim i kushteve të sigurimit dhe përshkrimi i veçorive të llojeve të ndryshme të sigurimit mund t'i mundësojë konsumatorit të përcaktojë se cilat produkte sigurimi janë të përshtatshme për situatën e tij individuale. Informacioni për “këshillat dhe kurthet” mund të ndihmojë konsumatorin të vlerësojë produktet e ndryshme të sigurimit të ofruara dhe të zgjedhë produktin më të mirë për të.

Edukimi për rëndësinë e sigurimeve në jetën e përditshme si një kategori që siguron dhe forcon gjendjen financiare dhe kontribuon në progresin e individit dhe shoqërisë, është një aktivitet që **AMS-ja është e referuar ta kryejë në kuadër të kompetencave të saj, ndërsa shoqëritë e sigurimit duhet ta plotësojnë në kuadër të aktivitetit për ushtrimin e veprimtarisë së sigurimeve.**

AMS-ja zhvillon aktivitete në fushën e edukimit financiar **me synim forcimin e ndërgjegjësimit të publikut për rëndësinë e sigurimeve, stimulimin e kërkesës për produkte dhe shërbime sigurimesh cilësore dhe sjellje të përgjegjshme të subjekteve të sigurimit në marrëdhëniet me konsumatorët.**





NË VIJIM, VETËM NJË PJESË E AKTIVITETEVE TË AMS-SË:

***Sajti edukativ i AMS-së, www.edukacija.aso**

Në një vend, përmbajtje informative dhe edukative për konsumatorët në fushën e sigurimeve dhe mbikëqyrjes me qëllim të:

- **Përmirësimit të ndërgjegjësimit të popullatës për avantazhet e përdorimit të produkteve dhe shërbimeve të sigurimit**, duke forcuar njëkohësisht besimin e konsumatorëve në tregun e sigurimeve dhe forcimit të ndërgjegjësimit për kërkimin e informacionit shtesë, si dhe nevojës për edukim të vazhdueshëm në fushën e sigurimeve.

- **Rritjes së transparencës në veprimtari** dhe në publikimin e të dhënave të sigurimit nga shoqëritë e sigurimit dhe ndërmjetësit e sigurimeve.

- **Forcimit të komunikimit me konsumatorët** në fushën e sigurimeve për të kuptuar më mirë nevojat e tyre dhe për t'iu përgjigjur ankesave të tyre.

- **Rritjes së ndërgjegjësimit të kompanive të sigurimit** dhe ndërmjetësuesve të sigurimeve për të rritur aktivitetet me qëllim edukimin dhe informimin më të detajuar të klientëve për të gjitha aspektet që lidhen me produktet e sigurimit.

- **Aktivitetet për studimin e edukimit financiar në procesin arsimor**, nëpërmjet një lënde të veçantë ose përfshirjen e segmenteve të veçanta në lëndët ekzistuese (që është pjesërisht e pranishme në kushtet ekzistuese) në arsimin fillor dhe të mesëm.

- **Zhvillimin dhe publikimin e mëtejshëm të materialeve edukative, të shkruara në një gjuhë lehtësisht të kuptueshme**, që mbulojnë tema aktuale në fushën e financave, të publikuara në një mënyrë që siguron akses për një pjesë të madhe të popullsisë. Nevojitet një fokus i veçantë në edukim lidhur me produktet dhe shërbimet moderne financiare.



*Çfarë është e rëndësishme të dini kur blini sigurim?

Kur blini sigurim, sigurohuni që t'i kërkonit shoqërisë të sigurimeve që t'ju ofrojë **Kushtet e Sigurimit** që zbatohen për sigurimin që po blini. Lexojini ato me kujdes!

Shoqëria e sigurimeve është e detyruar t'ia dorëzojë të siguruarit Kushtet e Sigurimit me blerjen e policës. Gjithashtu, shoqëritë e sigurimeve kanë detyrimin të publikojnë të gjitha kushtet e sigurimit dhe ndryshimet e tyre në faqen e tyre të internetit.

*Çfarë është sigurimi dhe llojet e sigurimeve

- Sigurimi i jetës
- Sigurimi jo-jetë

*Mbrotja e të drejtave të policëmbajtësve. Çfarë duhet të dini?

Ankimimi paraqitet në Agjencinë e Mbikëqyrjes së Sigurimeve (AMS) me qëllim të mbrojtjes dhe ushtrimit të të drejtave dhe interesave të siguruesve, përfituesve të sigurimeve dhe palëve të treta të dëmtuara.

Personat kanë të drejtë të paraqesin një ankesë për punën e shoqërive të sigurimeve, shoqërive të brokerimit në sigurime, shoqërive për përfaqësim në sigurime dhe Byrojsë Kombëtare të Sigurimeve.

Nëse personat nuk mund të ushtrojnë të drejtat e tyre në bazë të kontratës së sigurimit (policës), ata së pari duhet t'u drejtohen atyre me shkrim. Nëse ata nuk janë të kënaqur me përgjigjen ose nëse subjekti nuk i njofton ata brenda 30 ditëve, atëherë ata kanë të drejtë të paraqesin një ankimim në AMS.

Ankimim mund të parashtroni:

- **me shkrim** (direkt në arkivin e AMS-së ose me postë);
- në **formë elektronike** në **pretstavki@aso.mk**; ose
- **personalisht, në AMS** me përpilimin e procesverbalit.

NË KUADËR TË KËTIJ BASHKËPUNIMI, DO TË INKURAJOHEN, ZHVILLOHEN DHE ZBATOHEN AKTIVITETE QË SYNOJNË:

- rritjen e besimit të të siguruarve,
- zhvillimin e një sistemi për trajtimin e drejtë të konsumatorëve dhe zbatimin e rregullave të sjelljes profesionale
- rritjen e transparencës së informacionit për konsumatorët duke ofruar një informacion të plotë, të qartë dhe të krahasueshëm për çmimet, kushtet e produkteve dhe duke ofruar një platformë për krahasimin e produkteve të sigurimit.
- promovimin dhe zhvillimin e praktikave të mira në fushën e edukimit financiar
- lehtësimin e aksesit të personave të siguruar në produkte dhe shërbime,
- realizimin më të lehtë dhe më të shpejtë të së drejtave të të siguruarve duke promovuar një sistem për trajtimin e ankesave dhe afirmimin e aksesit të ndërmjetësimit.
- forcimin e komunikimit me të siguruarit për të kuptuar më mirë nevojat e tyre, etj.

Bashkëpunimi me objektet e tregut është i një rëndësie të jashtëzakonshme dhe ky bashkëpunim do të zhvillohet në vazhdimësi dhe do të maten rezultatet e aktiviteteve të realizuara.



STRATEGJIA E EDUKIMIT FINANCIAR

***Bashkëpunim me subjektet e tregut në fushën e edukimit financiar, përfshirjen financiare dhe mbrojtjen e të siguruarve.**

Memorandum bashkëpunimi me shoqëritë e sigurimeve, Byronë Kombëtare të Sigurimeve dhe Shoqëritë e Brokerimit në Sigurime.



AFIRMIMI I NDËRMJETËSIMIT NË ZGJIDHJEN E KONTESTEVE

„Ndërmjetësimi” është një mënyrë e zgjidhjes së mosmarrëveshjeve, që lindin midis dy ose më shumë palëve në mosmarrëveshje, duke i lejuar ato ta zgjidhin atë përmes pajtimit, me ndërmjetësimin e një ndërmjetësi/ndërmjetësuesve të palës së tretë neutrale, me mundësinë e arritjes së një marrëveshjeje reciprokisht të pranueshme me shkrim;

„Procedura e ndërmjetësimit” është një procedurë për zgjidhjen e kontesteve, përmes së cilës palëve në mosmarrëveshje u mundësohet ta zgjidhin atë në mënyrë vullnetare, efikase, të shpejtë dhe ekonomike, në takime të veçanta ose të përbashkëta të ndërmjetësuesit me palët pjesëmarrëse, të ndryshme nga procedura që zhvillohet para gjykatave kompetente;

„Palë në procedurën e ndërmjetësimit” është personi fizik ose juridik, vendas apo i huaj, i cili merr pjesë në ndërmjetësim për të gjetur zgjidhjen e një mosmarrëveshjeje të caktuar;

Roli i brokerit në sigurime - kujdeset për të drejtat tuaja në marrëdhëniet me shoqërinë e sigurimit nga e cila blini një policë sigurimi

Ndër detyrat e tij më të rëndësishme janë këto:

- ju sugjeron mbulimin e duhur të sigurimit
- ndërmjetëson në emrin tuaj dhe ju sugjeron opsionin me mbulimin më të përshtatshëm
- kontrollon përmbajtjen e policës së sigurimit
- në rast dëmtimi, ai kujdeset që të procedurojë brenda kornizës kohore të përcaktuar, që është parakusht për të fituar të drejtat nga policat e sigurimit.

* Bashkëpunim me mediat në tema aktuale, pjesëmarrje televizive

Për më tepër informacion vizitoni

Faqen tonë të internetit **www.aso.mk**, **www.edukacija.aso.mk**

Gjithashtu na ndiqni në rrejtet tona sociale (Facebook, LinkedIn, Instagram)

* Bashkëpunim me institucionet arsimore

Në kuadër të përgjegjësiave të saj ligjore, AMS-ja zhvillon aktivitete ku përfshihen të rinjtë me qëllim plotësimin e arsimit formal, informimin dhe promovimin aktiv të interesave të nxënësve dhe studentëve, si dhe forcimin e ndërgjegjësimit për rëndësinë e të rinjve dhe rolin e tyre shoqëror. Në këtë proces, ne përpiqemi të krijojmë kushte për akses në informacione që lidhen dhe janë me interes për të rinjtë, në mënyrë që të arrijnë potencialin e tyre të plotë si qytetarë aktivë, të cilët kontribuojnë jo vetëm në zhvillimin e tyre personal dhe profesional, por edhe në zhvillimin e të gjithë shoqërisë.

- Ndarje të bursave në bashkëpunim me shoqëritë e sigurimeve dhe sigurimin e mundësive për praktikë.
- Trajtimin e temave profesionale me studentët
- Konkurs për studiues të rinj dhe ndajren e çmimit
- Konkurs për nxënësit dhe ndarjen e çmimeve
- Leksione nga fusha e sigurimeve



АТЕНУИЈА ЗА
СУПЕРИОРИЈА НА
ОДРЕДЕНИ РАБОТИ

AGENCIA E
MIRËKËQYRUES
SË SIGURIMEVE

**EDUKIMI FINANCIAR PËR NXËNËS
TË MOSHËS 13-15 VJEÇARE**

**KUIZI EVROPIAN I PARASË
20-26 MARS, 2023**

THIRRJE TË HAPUR

AMS-ja ka thirrje të hapur për institucionet e interesuara arsimore, respektivisht i ftojme shkollat fillore dhe të mesme, fakultetet e interesuara të na kontaktojnë nëse dëshirojnë t'u ofrojnë nxënësve/studentëve të tyre leksione në temën e edukimit financiar në fushën e sigurimeve.



FLETËPALOSJE DHE BROSHURA EDUKATIVE DHE INFORMATIVE



LOJËRA EDUKATIVE

Loja edukative “Më pak rrezik - më shumë argëtim” është vetëm një segment i punës afatgjatë të AMS- së për edukimin financiar të të rinjve në fushën e sigurimeve. Kjo lojë synon të rrisë nivelin e edukimit financiar tek të rinjtë. Është e rëndësishme të ndërgjegjësojmë të rinjtë për rëndësinë e rreziqeve që na rrethojnë: rëndësinë e sigurimit të jetës dhe pronës.







AGJENCIA E MBIKËQYRJES TË SIGURIMEVE

📍 Rruga “Maqedonia” Nr.25, Kati 5,
Pallati “Llazar Pop Trajkov”, Shkup

🌐 Ueb: www.aso.mk

🌐 Portali edukativ www.edukacija.aso.mk

☎ Tel. 3 254 050

✉ E-mail: contact@aso.mk

Na ndiqni në

