



ATLANTIK” sh.a. - SHOQERI SIGURIMESH

Drejtoria Qendrore: “Rr.Themistokli Germanji 3/1”, Tirane, Tel./Fax: (04) 235 071, Tel. (04) 230 506 Kapitali themeltar: 827.469.281 leke. Drejtor i Pergjithshem: Dritan Celaj.Autorizim Zyrtar i KMS nr. 5, date 13.04.2001. VendimGjykate nr. 25720, date 02.05.2001. Leja e KMS date 01.06.2001.

Nr. 773 Prot

Tirane OT /II /2017

U D H E Z I M

PER INFORMIMIN E TE SIGURUAREVE

Drejtuar : Departamentit te Marrjes ne Sigurim

Departamentit te Shitjeve

Departamentit te Demeve

Drejtorive Rajonale

Per Dijen : Departamentit te Finances

Komititeti te Kontrollit te Brendshem

Ne zbatim te neneve 63, 64, 65 dhe 66 te Ligjit Nr. 52/2014 “Per veprimtarine e sigurimit dhe risigurimit” dhe per te patur nje informacion sa me te qarte te konsumatorit, si per procedurat e marrjes ne sigurim dhe te procedurave te demeve, udhezoj te kryhen me perpikmeri veprimet si me poshte:

1. Ne procesin e marrjes ne sigurim.

Te gjithe punonjesit dhe ndërmjetësit detyrohen t’i japid çdo konsumatori, përpara nënshkrimit të kontratës së sigurimit, të gjithë informacionin e nevojshëm në lidhje me llojin përkatës të sigurimit dhe konkretisht .

- a) Emrin e shoqërisë, formën juridike dhe strukturore të saj, si dhe adresën e selisë qendrore të shoqërisë.
- b) Adresën e selisë qendrore të degës, nëpërmjet së cilës bëhet nënshkrimi i kontratës së sigurimit.
- c) Procedurat e brendshme të trajtimit të kërkesave për dëmshpérblim, si dhe strukturën përgjegjëse për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve.
- d) Reziqet e mbuluara dhe të përjashtuara, si dhe mundësítë për ndryshimin e kontratës, në përputhje me kushtet e përgjithshme.
- e) Afatet dhe mënyrat e përfundimit të kontratës.
- f) Metodën e llogaritjes të primit, afatet dhe mënyrat e pagesës së tij, pasojat e mospagesës së primit, si dhe pjesën e primit që i korrespondon mbulimit bazë dhe shtesë.
- g) Kërkesat dhe afatet për pagesën e dëmshpérblimit apo shumës së sigurimit;

- h) Metodat e llogaritjes dhe shpërndarjes së bonuseve.
- i) Metodën e llogaritjes së vlerës së kompensueshme dhe reduktimin e shumës së sigurimit, në rastin e përfundimit të parakohshëm të pagesave, si dhe shumën deri ku këto janë garantuar nga kontrata e sigurimit.
- j) Procedurat jashtëgjyqësore për zgjidjen e mosmarrëveshjeve ndërmjet palëve, në lidhje me kontratën e sigurimit, në përputhje me rregullat e brendshme të siguruesit pa ndikuar në të drejtën e ankimit të gjykatës.
- k) kushtet e përfundimit të njëanshëm të kontratës.
- l) të dhëna të përgjithshme për taksat/tatimet dhe komisionet në lidhje me kontratën e sigurimit.
- m) Përjashtim nga sa me siper, nëse konsumatori kërkon mbulim të menjëherëshëm, informacioni në fjalë mund të jepet verbalisht. Në këtë rast, menjëherë pas nënshkrimit të kontratës, siguruesi i jep konsumatorit edhe informacionin me shkrim. Nënshkrimi i kontratës së sigurimit, kushteve apo anekseve të saj, nënkuption rënien dakord me informacionin e dhënë verbalisht dhe pranimin e kushteve të saj.

2. Informacioni i detyrueshëm gjate periudhes se sigurimit .

- a) Siguruesi dhe ndërmjetësit informojnë të siguruarin për çdo ndryshim të legjislacionit të sigurimeve, falimentimit, bashkimit, zotërimit, likuidimit apo mbylljes së shoqërisë në çdo lloj mënyre, revokimit të licencës për një klasë të caktuar apo për të gjitha klasat e sigurimit, si dhe për çdo ndryshim apo ngjarje tjetër, e cila ndikon në të drejtat dhe detyrimet e të siguruarit, brenda 10 ditëve kalendarike nga data e ndodhjes së ngjarjes.
- b) Siguruesi dhe ndërmjetësi përbushin detyrimin për informim gjatë periudhës së vlefshmërisë së kontratës, nëpërmjet faqes zyrtare, postës, faksit, telegrafit, postës elektronike, si dhe nënshkrimit elektronik të sigurt.
- c) Detyrimi për informim, i kryer nëpërmjet telefonit ose shërbimit të qendrës së komunikimit, quhet i përbushur nëse biseda telefonike regjistrohet nga një mjet magnetik apo digjital, si dhe siguruesi mund ta vërtetojë këtë gjë.
- d) Njoftimi i drejtohet të siguruarit në gjuhën shqipe dhe përbajtja e njoftimit shprehet në mënyrë të qartë dhe të saktë. Me kerkese te konsumatorit informacioni mund të jepet në një gjuhë tjetër, përvèç gjuhës shqipe.

3. Ne prcesin e trajtimit te demeve.

Ne te gjitha rastet e trajtimit te demeve, specialistet dhe punonjesit e departamentit te demeve, jane te detyruar te zbatojne me perpikmeri te gjitha rregulloret e leshuara nga AMF dhe te njoftojne te siguruarin ose perfaqsuesin tyre per te gjitha procedurat kryesore per trajtimin e demeve, si me poshte :

- a. metodat qe perdoren per vleresimit te demit,
- b. afatet e demshperblimit

- c. menyrat e demshperblimit, duke i beret te qarte klientit qe pagesa e demit te behet me urdher kalimi ne llogarine e tij ne banke.
- d. rastet e refuzimit te demit si dhe menyrat e rruget e zgjidhjes se konflikteve me mirekuptim, ose me proceset gjyqesore

4. Informimi nga faqet e internetit.

“ATLANTIK – Shoqeri Sigurimesh”sha, krijon dhe mban faqe zyrtare interneti për të përbushur në mënyrë efikase detyrimin për informim.

Ajo përgatit faqe zyrtare interneti dhe formate lehtësish të lexueshme të informacioneve të mëposhtme, në një link të aksesueshëm veçmas nga faqja kryesore e internetit, për përbushjen e detyrimit për informimin e personave të interesuar dhe kryesisht;

- a) Informacione të përgjithshme rreth shoqërisë së sigurimit, aksionerëve dhe strukturës administrative, si dhe kapitalit.
- b) Klasat e sigurimit ku ushtron veprimitari, shërbimet e sigurimit dhe produktet e ofruara për ato klasa;
- c) Informacione për kushtet e veçanta, rreziqet dhe mbulimet që nuk ofrohen rregullisht për një produkt sigurimi, por që mund të përfshihen si shtesë në dispozitat e kushteve të veçanta.
- d) Informacione për të drejtat dhe detyrimet e të siguruarit dhe palëve të tjera të interesuara, si dhe për procedurën që duhet ndjekur në rast të ndodhjes së rrezikut.
- e) Informacionin për taksat/tatimet e zbatueshme.
- f) Adresën, adresën e postës elektronike, numrin e telefonit dhe faksit të të gjitha strukturave dhe njësive të shoqërisë së sigurimit, përfshirë edhe atë të selisë qendrore të saj.
- g) Procedurën për trajtimin e kërkesës për dëmshpérblim.
- h) Formularët elektronikë që i lejojnë të siguruarit dhe palëve të tjera të interesuara të depozitojnë kërkesa për informacion dhe dëmshpérblim nëpërmjet internetit.
- i) Statistika dhe informacione të tjera të rëndësishme.
- j) Pasqyrat financiare më të fundit të audituara, së bashku me opinionin e audituesit.

“ATLANTIK–Shoqeri Sigurimesh”sha, krijon infrastrukturën teknologjike të informacionit që t’i mundësojë të siguruarit dhe palëve të tjera të interesuara, në mënyrë të përditësuar nëpërmjet internetit, informacionin për kontratën e sigurimit.

Te merren te gjitha masat qe ky udhezim te zbatohet me perpikmeri.

DREJTORI PERGJITHSHEM

Dritan ÇELAJ

