

**RREGULLORE PËR TRAJTIMIN E ANKESAVE  
NË AGJENCINË E SIGURIMIT TË DEPOZITAVE  
NË RAST NGJARJEJE SIGURIMI**

**KREU I  
DISPOZITA TË PËRGJITHSHME**

**Neni 1  
Objekti**

Objekti i kësaj rregulloreje është përcaktimi i funksioneve, detyrave dhe procedurave të njësive organizative të Agjencisë së Sigurimit të Depozitave për pranimin, shqyrtimin dhe vlerësimin e ankesave të depozituesëve të paraqitura në Agjenci në rast ngjarjeje sigurimi.

**Neni 2  
Subjektet e rregullores**

Subjekte të kësaj rregulloreje janë:

- a) Drejtori i Përgjithshëm;
- b) Njësia për Trajtimin e Ankesave;
- c) Njësitë organizative të Agjencisë;
- d) Punonjës të jashtëm, ekspertë dhe subjekte të kontraktuara nga Agjencia.

**Neni 3  
Baza ligjore**

Kjo rregullore nxirret në bazë dhe për zbatim të nenit 15, pika 3, të nenit 38, pika 12, 13 dhe 14, të nenit 39, pika 15 të Ligjit nr. 53/2014 datë 22.05.2014 “Për sigurimin e depozitave”, i ndryshuar, të nenit 20 të Rregullores “Për kompensimin e depozitave të siguruara” të miratuar me Urdhër të Guvernatorit të Bankës së Shqipërisë nr. 3762, datë 18.7.2016, si dhe të Rregullores nr. 25, datë 31.10.2018 “Për organizimin, funksionimin, detyrat dhe përgjegjësitë e njësive organizative të Agjencisë së Sigurimit të Depozitave”.

**Neni 4  
Përkufizime**

Në zbatim të kësaj rregulloreje, termat e mëposhtëm kanë këtë kuptim:

- a) **“Njësitë organizative”** nënkupton të gjitha strukturat dhe punonjësit e Agjencisë së Sigurimit të Depozitave, përveç Këshillit Drejtues të Agjencisë.
- b) **“Agjencia”** nënkupton Agjencinë e Sigurimit të Depozitave.

- c) **“Ligji për sigurimin e depozitave”** nënkupton ligjin nr. 53/2014, datë 22.05.2014 *“Për sigurimin e depozitave”*, i ndryshuar.
- d) **“Ligji për ndërhyrjen e jashtëzakonshme”** nënkupton ligjin nr. 133/2016 *“Për rimëkëmbjen dhe ndërhyrjen e jashtëzakonshme në banka, në Republikën e Shqipërisë”*.
- e) **“Ndërhyrje e jashtëzakonshme”** nënkupton veprimtarinë sipas ligjit nr. 133/2016 *“Për rimëkëmbjen dhe ndërhyrjen e jashtëzakonshme në banka, në Republikën e Shqipërisë”*.
- f) **“SSKD”** është Sektori për Sigurimin dhe Kompensimin e Depozitave.
- g) **“SAR”** është Sektori për Analizën e Riskut.
- h) **“SFI”** është Sektori i Financës dhe Investimeve.
- i) **“SABNJ”** është Sektori për Administratën dhe Burimet Njerëzore.
- j) **“STI”** është Sektori për Teknologjinë e Informacionit.
- k) **“SJ”** është Sektori Juridik.
- l) **“SMP”** është Sektori për Marrëdhëniet me Publikun.
- o) **“SIRK”** është Sistemi Informatik për Raportim dhe Kompensim sipas ligjit për sigurimin e depozitave.
- p) **“Listë-pagesë”** ka kuptimin sipas përcaktimit të Rregullores për Kompensimin e depozitave të siguruara.
- q) **“Ngjarje sigurimi”** ka kuptimin sipas nenit 3, pika 19 të ligjit *“Për sigurimin e depozitave”*.
- r) **“Mënyrat e kryerjes së kompensimit të depozitave”** ka kuptimin sipas nenit 39, pika 4 të ligjit *“Për sigurimin e depozitave”*.
- s) **“Shkk”** ka kuptimin sipas nenit 3, pika 27 të ligjit *“Për sigurimin e depozitave”*.

## KREU II PARAQITJA E ANKESAVE NË AGJENCINË E SIGURIMIT TË DEPOZITAVE

### Neni 5 Njësia për trajtimin e ankesave

1. Njësitë përgjegjëse për kryerjen e veprimeve përgatitore dhe mbështetjen teknike të procesit të trajtimit të ankesave të depozituesëve në rast ngjarjeje sigurimi janë SJ, SSKD, STI dhe SMP. Drejtori i Përgjithshëm miraton me urdhër të posaçëm përbërjen e Njesisë për trajtimin e ankesave në Agjencinë e Sigurimit të Depozitave, si një strukturë të posaçme, që vepron sipas procedurës së përcaktuar në këtë rregullore.
2. Njësia për trajtimin e ankesave përbëhet nga jo më pak se 5 anëtarë si vijon: Zëvendës Drejtori i Përgjithshëm, në cilësinë e kryetarit të njësisë, përgjegjësi i SJ, përgjegjësi i SSKD, përgjegjësi i STI dhe përgjegjësi i SMP. Përveç anëtarëve të përhershëm, kjo njësi mund të përfshijë edhe punonjës të Agjencisë me njohuri dhe përvojë juridike, ekonomike dhe teknike në çështje të lidhura me sigurimin dhe kompensimin e depozitave, dhe sipas rastit përfaqësues të njësive të tjera organizative të Agjencisë, punonjës të jashtëm, si dhe përfaqësues të zyrave të avokatisë. Numri i anëtarëve të Njesisë për trajtimin e ankesave është gjithnjë tek.

3. Numri i anëtarëve të njësisë për trajtimin e ankesave ndryshon në varësi të numrit të depozitave me status të dyshuar dhe të bllokuar në listë - pagesë, si dhe të fluksit të ankesave të paraqitura.
4. Njësia bashkëpunon me Likuidatorin dhe Bankën Agjente për trajtimin e ankesave dhe përgjigjet përpara Drejtorit të Përgjithshëm.
5. Njësia për trajtimin e ankesave mbështetet për hartimin e dokumentacionit dhe shqyrtimin e ankesave nga zyra e avokatisë dhe subjekte mbështetëse të tjera, nëse është e nevojshme.
6. Detyrat e njësisë për trajtimin e ankesave janë:
  - a) administrimi dhe monitorimi i procesit të trajtimit të ankesave, duke përfshirë procedurën e pranimit, shqyrtimit, vlerësimit të ankesës deri në kthimin e përgjigjes;
  - b) klasifikimi i ankesave brenda ose jashtë juridiksionit dhe kompetencës të Agjencisë;
  - c) shqyrtimi i ankesave brenda afateve ligjore sipas kësaj rregulloreje dhe hartimi i propozimeve për Drejtorin e Përgjithshëm, lidhur me marrjen e vendimit për pranimin ose refuzimin e ankesës, ose për kthimin e përgjigjeve me shkrim “këshillim dhe orientim”, për ankesat që janë vlerësuar jashtë juridiksionit dhe kompetencës;
  - d) plotësimi dhe administrimi i regjistrit të ankesave për shqyrtim dhe kthimit të përgjigjeve përkatëse;
  - e) përgatitja e raporteve dhe statistikave në lidhje me numrin e ankesave të trajtuara nga Agjencia sipas periudhave përkatëse;
  - f) ofrimi i këshillimit për mënyrën e plotësimit të formularit të ankesës.
7. Njësia për trajtimin e ankesave ka të drejtë të kërkojë dokumentacion shtesë nga ankimesit, me qëllim plotësimin e dokumentacionit të nevojshëm dhe kthimin e përgjigjes në kohë.
8. Njësia për trajtimin e ankesave dokumenton dhe evidenton procesin e shqyrtimit të ankesave nga të gjithë anëtarët.
9. Në rast se anëtarët e Njësisë për trajtimin e ankesave kanë mendime të kundërta, arsyetimet e tyre duhet t’ia paraqesin me shkrim Drejtorit të Përgjithshëm, i cili jep vendimin përfundimtar në lidhje me qëndrimin zyrtar për ankesën.

## **Neni 6**

### **Paraqitja e ankesave në Agjenci**

1. Në rast ngjarjeje sigurimi, depozituesit që përfitojnë nga skema e sigurimit të depozitave ose përfaqësuesit e tyre, mund t’i drejtohen Agjencisë për paraqitjen e ankesave me shkrim, nëpërmjet mënyrave të mëposhtme:
  - a) paraqitjes fizike pranë Bankës Agjente, dhe plotësimit e nënshkrimit të formularit të ankesës, si dhe paraqitjes së dokumentave mbështetës;

- b) paraqitjes fizike pranë subjektit (bankës ose SHKK-së) në të cilin ka ndodhur ngjarja e sigurimit, dhe plotësimin e nënshkrimit të formularit të ankesës, si dhe paraqitjes së dokumentave mbështetës, vetëm në rastin kur procedura e pagesës së kompensimit do të kryhet nga Agjencia në mjediset e subjektit të vendosur në likuidim të detyruar në bashkëpunim me likuidatorin;
  - c) dorëzimit të ankesës në formë elektronike nëpërmjet faqes zyrtare web ose e-mailit zyrtar të Agjencisë të posaçme për këtë qëllim, duke përdorur formularin e ankesës të dhënë në faqen zyrtare të Agjencisë, si dhe dërgimit elektronik të dokumentave mbështetës;
  - d) dorëzimit të ankesës nëpërmjet shërbimit postar në adresën e Agjencisë.
2. Procesi i paraqitjes dhe trajtimit të ankesave është pa pagesë.
  3. Ankesa mund të paraqitet brenda gjashtëdhjetë ditëve kalendarike nga marrja e refuzimit të kompensimit të depozitave nga Banka Agjente ose Likuidatori, në rast kur procesi i kompensimit kryhet në subjektin e vendosur në likuidim të detyruar.
  4. Në rastet e paraqitjes së drejtpërdrejtë të depozituesit në ambjentet e Agjencisë, anëtari i Njësisë së trajtimit të ankesave, që përfaqëson SMP, e udhëzon depozituesin për mënyrën e plotësimin të formularit të ankesës, dokumentacionit mbështetës dhe mënyrën e dorëzimit të tyre.
  5. Ankesat e depozituesëve, të paraqitura sipas mënyrave të përcaktuara në këtë nen, regjistrohen menjëherë me depozitimin e tyre në Agjenci. Data e dorëzimit të ankesës do të konsiderohet data e marrjes së saj në dorëzim nga Agjencia.
  6. Agjencia mbledh, përpunon dhe vlerëson ankesat e paraqitura, si dhe informacionin e dhënë nëpërmjet tyre, në përputhje me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

## **Neni 7**

### **Forma dhe përmbajtja e ankesës**

1. Ankesa e depozituesit duhet të paraqitet sipas formularit standard të ankesës të përcaktuar nga Agjencia dhe duhet të përmbajë detyruesisht informacionin e mëposhtëm:
  - a) të dhënat që shërbejnë për identifikimin dhe adresën e depozituesit;
  - b) objektin e ankesës, i cili duhet të jetë i lidhur me pretendimet e depozituesit për përfitimin e shumës së kompensimit nga skema e sigurimit të depozitave, si rrjedhojë e ngjarjes së sigurimit në një subjekt anëtar të skemës;
  - c) parashtrimin e pretendimeve për përfitimin e pagesës së shumës së kompensimit;
  - d) kopje të provave shkresore mbi të cilat mbështetet ankimi (kopje të kontratës së depozitës të lidhur midis depozituesit dhe subjektit anëtar të skemës, si dhe çdo dokument tjetër që vërteton pretendimet e depozituesit). Dokumentat mbështetës duhet të jenë origjinalë, ose kopje të noterizuara.

2. Ankesat anonime dhe pa nënshkrimin e ankimuesit nuk shqyrtohen nga Agjencia, por ato arkivohen. Ankesa kategorizohet si anonime, nëse nuk përmban të dhënat për identitetin e deponituesit, numrin e telefonit të kontaktit dhe të adresës së vendbanimit. Në këto raste, pas verifikimeve përkatëse kur është e mundur, Njësia për trajtimin e ankesave nuk merr në shqyrtim ankesën, duke informuar për këtë Drejtorin e Përgjithshëm.

### **Neni 8**

#### **Regjistri i ankesave**

1. Agjencia mban një regjistër të posaçëm për ankesat e paraqitura nga deponituesit në një ngjarje sigurimi.
2. Formati i standardizuar i regjistrit të ankesave miratohet me urdhër të Drejtorit të Përgjithshëm dhe duhet të përmbajë të gjitha të dhënat e nevojshme për gjurmimin e të gjitha fazave nëpër të cilat kalon shqyrtimi i ankesave, duke filluar nga regjistrimi i saj deri në dhënien e përgjigjes për deponituesin.
3. Drejtori i Përgjithshëm miraton rregullat e detajuara për mënyrën e mbajtjes dhe administrimit të regjistrit dhe të dhënat që bëhen publike.

## **KREU III**

### **SHQYRTIMI I ANKESAVE**

#### **Neni 9**

#### **Vlerësimi paraprak dhe pranimi i ankesave për shqyrtim nga Agjencia**

1. Njësia për trajtimin e ankesave fillon procedurën për shqyrtimin e ankesës vetëm nëse deponituesi e paraqet kërkesën në përputhje të plotë me kushtet e përcaktuara në nenin 6 dhe 7 të kësaj rregulloreje.
2. Njësia për trajtimin e ankesave vlerëson rregullsinë e paraqitjes së ankesës brenda 5 (pesë) ditë pune nga regjistrimi i ankesës, në të cilën verifikon:
  - a) juridiksionin administrativ dhe kompetencën lëndore të Agjencisë;
  - b) legjitimitimin e ankimuesit;
  - c) respektimin e afateve ligjore për ankimin;
  - d) elementet e domosdoshme të ankesës të parashikuara në nenin 6 dhe 7 të kësaj rregulloreje.
3. Pas përfundimit të vlerësimit paraprak, Njësia për trajtimin e ankesave vendos:
  - a) mospranimin e ankesës për shkak të mungesës së kushteve formale të saj, të përcaktuara në pikën 2 të këtij neni. Në këtë rast, Agjencia ia njofton vendimin ankimuesit, duke e

informuar për nevojën e plotësimit ose saktësimit të ankesës brenda 8 (tetë) ditë pune nga marrja e njoftimit të Agjencisë, duke identifikuar qartë mangësitë. Nëse ankesa është jo e plotë ose e pasaktë, ajo nuk konsiderohet e pranuar nga Agjencia në datën e marrjes në dorëzim.

- b) kalimin e ankesës për shqyrtim, me qëllim propozimin pranë Drejtorit të Përgjithshëm të një prej vendimeve të parashikuara në nenin 11 të kësaj rregulloreje.
4. Ankesave që vlerësohen nga Njësia për trajtimin e ankesave si jashtë juridiksionit dhe kompetencës së Agjencisë, iu kthehet përgjigje në formën e “këshillimit dhe orientimit”, brenda 5 (pesë) ditëve pune, duke i treguar kur është e mundur të interesuarit organin kompetent që merret me trajtimin e ankesës.

## **Neni 10**

### **Shqyrtimi i ankesave**

1. Njësia për trajtimin e ankesave shqyrton ankesat e depozituesëve në mënyrë transparente, të shpejtë, objektive dhe jo diskriminuese, brenda 10 (dhjetë) ditë kalendarike nga data e pranimit të ankesës për shqyrtim sipas nenit 9 të kësaj rregulloreje. Në varësi të numrit të ankesave, Kryetari i Njesisë për trajtimin e ankesave ka të drejtë të organizojë shpërndarjen e ankesave për shqyrtim paraprak ndërmjet anëtarëve të Njesisë.
2. Njësia për trajtimin e ankesave shqyrton ankesën brenda objektit dhe shkaqeve të parashtruara në ankesë.
3. Anëtarët e Njesisë për trajtimin e ankesave, duhet të plotësojnë formularin për deklarimin e konfliktit të interesit në fillim të shqyrtimit të çdo ankese.
4. Anëtarët e Njesisë për trajtimin e ankesave duhet të ruajnë konfidencialitetin për informacionin dhe dokumentacionin e marrë lidhur me depozituesit, duke e përdorur atë vetëm për shqyrtimin e ankesës.
5. Njësia për trajtimin e ankesave, për shqyrtimin e ankesës, administron provat shkresore të paraqitura nga depozituesi, duke i vlerësuar ato dhe pretendimet e paraqitura në parashtrimet respektive, në përputhje me përcaktimet në kuadrin ligjor e rregullator në fuqi për sigurimin e depozitave.
6. Njësia për trajtimin e ankesave merr informacion nga grupi i punës i ngritur në Agjenci për pastrimin e të dhënave të listë - pagesës, nëse të dhënat për ankimuesin janë të përfshira në SIRRK në të dhënat e listë - pagesës.
7. Njësia për trajtimin e ankesave merr informacion nga SFI dhe SSKD, nëse ankimuesit i është paguar shuma e kompensimit.

8. Njësia për trajtimin e ankesave, në rast se gjykon, se duhet të paraqiten dokumente të tjera që vërtetojnë pretendimin për kompensimin e depozitës, ka të drejtë t'i kërkojë ankimuesit të paraqesë dokumentat mbështetës, brenda afatit prej 8 (tetë) ditë pune nga njoftimi i Agjencisë. Në këtë rast, afati për shqyrtimin e ankesës pezullohet deri në paraqitjen e informacionit të kërkuar nga ankimuesi.
9. Njësia për trajtimin e ankesave, njëkohësisht bashkëpunon me Likuidatorin dhe/ose Bankën Agjente për shqyrtimin e pretendimeve të depozituesit.
10. Njësia për trajtimin e ankesave për qëllime të sqarimit të rrethanave për çështjen e ankimuar, nëse e gjykon të arsyeshme, mund të organizojë takim të përbashkët me ankimuesin dhe Likuidatorin dhe/ose Bankën Agjente.
11. Njësia për trajtimin e ankesave ndërpret shqyrtimin e ankesës dhe propozon pranë Drejtorit të Përgjithshëm pezullimin e shqyrtimit të ankimit, nëse gjatë shqyrtimit të ankimit konstaton se çështja për të cilën është paraqitur ankim është njëkohësisht në shqyrtim nga organet e prokurorisë ose në shqyrtim gjyqësor nga Gjykata. Agjencia nuk merr në shqyrtim ankimet për të cilat është dhënë një vendim gjyqësor për të njëjtën çështje.
12. Njësia për trajtimin e ankesave mund të hartojë informacion përmbledhës për strukturat drejtuese të Agjencisë lidhur me rastet e ngjashme të ankesave dhe pjesën arsyetuese të vendimeve përkatëse.
13. Dokumentacioni lidhur me trajtimin e ankesave ruhet në Agjenci dhe është objekt i auditimit të brendshëm të procesit të një ngjarje sigurimi.

## **Neni 11**

### **Marrja e vendimit**

1. Njësia për trajtimin e ankesave, me përfundimin e shqyrtimit të ankesës, harton propozimin përkatës dhe i paraqet Drejtorit të Përgjithshëm propozimin e vendimit për pranimin e plotë/të pjesshëm ose për refuzimin e ankesës.
2. Ky vendim merret brenda 10 (dhjetë) ditëve kalendarike nga data e pranimit për shqyrtim dhe plotësimi i dokumentacionit të kërkuar nga ankimuesi.
3. Vendimi i Drejtorit të Përgjithshëm duhet të arsyetohet dhe të përmbajë numrin, datën, nënshkrimin e tij, vulën e Agjencisë, si dhe të drejtën e ankimuesit kundër vendimit pranë instancave të parashikuara në ligjin për sigurimin e depozitave.
4. Vendimi i Drejtorit të Përgjithshëm regjistrohet dhe i dërgohet brenda ditës së punës ankimuesit, Likuidatorit dhe/ose Bankës Agjente, në formë shkresore ose elektronike, në varësi të mënyrës të paraqitjes së ankesës në Agjenci, siç përcaktohet në nenin 6 të kësaj rregulloreje.

5. Nëse vendimi përcakton pranimin e plotë ose të pjesshëm të ankesës, Likuidatori korrigjon të dhënat e listë - pagesës dhe e dërgon atë në Agjenci, njësoj si në procedurën e dërgimit të listë - pagesës fillestare. Me marrjen e listë - pagesës të korrigjuar, Agjencia e dërgon atë për ekzekutim në Bankën Agjente.
6. Çdo ankimues ka të drejtën të ankimojë vendimin e Agjencisë pranë Autoritetit Mbikëqyrës brenda 15 ditëve kalendarike nga data e vendimit të Agjencisë, në përputhje me nenin 38, pika 14 e ligjit “Për sigurimin e depozitave”. Vendimi i Agjencisë zbatohet pa kufizim gjatë periudhës së ankimit dhe çdo apelimi tjetër ose procesi tjetër juridik të lidhur me apelimin.

### **KREU III DISPOZITA PËRFUNDIMTARE**

#### **Neni 12 Rregullat e etikës në procesin e trajtimit të ankesave**

1. Të gjithë punonjësit e Agjencisë, përfshirë punonjësit e jashtëm, ekspertët dhe subjektet e kontraktuara nga Agjencia, të cilët marrin pjesë në procesin e trajtimit të ankesave të depozituesëve në një ngjarje sigurimi, zbatojnë rregullat e mëposhtme:
  - a) kryejnë me integritet, profesionalizëm, pavarësi dhe paanshmëri detyrat e ngarkuara;
  - b) ruajnë konfidencialitetin e informacionit të siguruar nga kryerja e detyrave, duke mos nxjerrë apo përdorur privatisht këtë informacion;
  - c) shmangin konfliktin e interesit në kryerjen e detyrave, dhe në rastet kur ndodhen në kushtet e konfliktit të interesit e deklarojnë atë menjëherë pranë eprorit përkatës;
  - d) ndjekin dhe respektojnë standardet më të larta të komunikimit etik dhe profesional gjatë kryerjes së detyrave;
  - e) refuzojnë komunikimin me individë, të cilët nuk i përmbahen rregullave të komunikimit etik, janë të dhunshëm, fyes dhe kërkojnë përgjigje mbi një ankesë për të cilën është dhënë vendimi përkatës nga Agjencia.
2. Gjatë ushtrimit të detyrave të tyre funksionale, punonjësit sipas pikës 1 të këtij neni, përfitojnë nga mbrojtja ligjore në përputhje me dispozitat e ligjit “Për sigurimin e depozitave”.

#### **Neni 13 Publikimi i informacionit mbi ankesat në faqen zyrtare të internetit të Agjencisë**

Në një ngjarje sigurimi, Agjencia publikon informacion në faqen e saj zyrtare të internetit, në veçanti lidhur me të drejtën e depozituesit për t’u ankuar pranë Agjencisë, të dhënat e kontaktit të

institucionit, mënyrën dhe formën e paraqitjes së ankesës, afatin e shqyrtimit të ankesës, si dhe deklarin se ankesa shqyrtohet pa pagesë.

**Neni 14**  
**Zbatimi dhe hyrja në fuqi**

1. Ngarkohen të gjitha njësitet organizative të Agjencisë për zbatimin e kësaj rregulloreje.
2. Drejtori i Përgjithshëm miraton dokumentat tip për shqyrtimin e ankesave në zbatim të kësaj rregulloreje, si dhe manualin e procedurave operacionale për trajtimin e ankesave, përfshirë përpunimin elektronik të tyre.
3. Kjo rregullore hyn në fuqi ditën e miratimit të saj nga Këshilli Drejtues i Agjencisë.

Kryetari i Këshillit Drejtues

Donald Duraj