

## **AUTORITETI BANKAR DHE I PAGESAVE TE KOSOVES**

Në pajtim me autoritetin që i është dhënë në nenin 17.b të rregullores së UNMIK-ut Nr. 2001/24, të datës 1 Tetor, 2001 mbi amandamentin e rregullores së UNMIK-ut Nr. 1999/20, mbi autoritetin bankar dhe të pagesave të Kosovës, dhe nenit 3.3 të rregullores së UNMIK-ut Nr. 2001/25 të datës 5 Tetor, 2001 mbi licencimin, mbikqyrjen dhe rregullat e kompanive të sigurimit dhe ndërmjetësuesve të sigurimit.

Me qëllim të zbatimit të nenit 57 të rregullores së UNMIK-ut Nr. 2001/25

Bordi Drejtues i Autoritetit Bankar dhe i Pagesave të Kosovës, në mbledhjen e mbajtur me 28 Mars, 2002 ka miratuar me sa vijon:

### **Rregulli 28 mbi Themelimin e një Forumi të Arbitrazhit për t'i Zgjedhur Kundërshtimet mbi Dëmet**

#### **Neni 1**

##### **1. Shtrirja e Rregullit**

Ky Rregull aplikohet për të gjitha kompanitë e sigurimit të licencuara nga BPK-ja.

##### **2. Autoriteti Ligjor**

Ky rregull implementon nenin 57, të kapitullit IX (Praktika e Tregut dhe Mbrojtja e Klientit) të rregullores së sigurimeve.

##### **3. Definicionet**

Në këtë rregull, termat e mëposhtëm kanë këtë kuptim:

“Arbitrazha” është process i zgjidhjes së kundërshtimeve, jashtë procesit juridik, që është dizajnuar të siguroj rezolutë të shpejtë dhe të lirë të qështjeve që janë të kundërshtueshme në mes dy apo më shumë palëve.

“Arbitri” apo “Arbitërit” nënkupton individin apo grupin e individëve (panelin) të caktuar nga miratimi dypalësh të palëve (apo, nëse është e nevojshme, nga intervenimi i BPK-së) për të drejtuar arbitraritetin për t’i zgjidhur kundërshtitë.

“Paditësi” është një person i cili ka të drejtë për të paditur dhe të kërkoj zgjidhjen apo pagesën e benifitit apo benifiteve të duhura nën termat dhe kushtet e kontratës siguroese. Paditësi përfshinë, cdo apo të gjithë polisambajtësit (të siguar), përfituesit, apo pala e tretë paditëse.

“Ankuesi” është paditësi, apo personi që vepron në emër të vet, i cili ka kundërshti, për të cilat ai ose ajo meton një rezolutë të pamvarur, me siguruesin e tij apo të saj, në lidhje me zgjidhjen apo pagesën e damit të sigurimit apo benifitin.

“Rezoluta e Pamvarur” nënkupton rezolutën, me apo pa shqyrtimin, të kundërshtisë të bërë nga individi apo grupi i individëve, përveq të kompanive të sigurimit, ndërmjetësuesit të sigurimit, apo palët e tyre të afërta, ankuesi, apo individët të veprojn në emër të tyre.

“Kompania e licensuar” përfshinë njërin apo të dytë, kompaninë e sigurimit dhe ndërmjetësuesin e sigurimit, të licensuar si i tillë nga BPK-ja.

## **Neni 2** **Nevoja për Arbitrazhe**

### **1. Kërkesa Ligjore**

- a) Alinea 57.6 e rregullores së sigurimeve, kërkon nga kompanitë e sigurimit të themelojn forumin e arbitrazhit, të pamvarur nga kompania dhe ndërmjetësuesit e saj, për tu marrë me rastet kur sistemi i mbrendshëm për trajtimin e ankuesve për dëmet e policës dështon në zgjidhjen e dëmit të caktuar.
- b) Alinea 59.3 (k) e rregullores së sigurimeve, e detyron që cdo polisë e sigurimit e lëshuar dhe shpërndarë në Kosovë, të jetë e zbatueshme, duhet të përmbaj rrespektimin e dispozitave dhe destinimin e një forumi të arbitrazhit të pamvarur për zgjidhjen e dëmit kundërthënës.
- c) Alinea 57.7 e rregullores së sigurimeve, kërkon nga BPK-ja të detyroj kompanitë e sigurimit të themelojnë një forum të arbitrazhit të pamvarur me kohë. Kjo rregull është premisë mbi këtë detyrim.

## **2. Kërkesa për Mbrojtjen e Klientit**

Kompanitë e sigurimit dhe ndërmjetësuesit e tyre duhet të kenë një sistem, për adresimin e ankesave të palëve të dëmtuara. Këto sisteme nuk mund të jenë adekuate për zgjidhjen e dëmit kundërthënës. Asnjë palë dëmtuese nuk mund të imponohet të pranoj zgjidhjen e sigurimit të tij apo saj, nëse për çfarëdo arsye, ai apo ajo beson se oferta e zgjidhjes, e bërë nga kompania e sigurimit apo ndërmjetësuesit të saj, dështon që ta zgjidh në mënyrë adekuate dhe të drejtë si dhe ti plotësoj të drejtat e tij apo saj. Shumë herë kompanitë e sigurimit bëhen shumë të pandjeshëm në kërkesat financiare të palës dëmtuese, posaqërisht në lidhje me dëmet e vogla, kur ata ndjejn se ata munden të imponojn një zgjidhje të dëmit në atë mënyrë dhe shumë sipas dëshirës së tyre. Kjo praktikë e cenon mbrojtjen e klientit. Drejtimi në procesin gjyqësor është shumë i shtrenjët dhe koha e humbur si mbështetje alternative për palën dëmtuese. Arbitrazha ka për qëllim që të siguroj një rezolutë të shpejtë dhe të lirë të dëmit kundërthënës. Arbitrazha punon për të mirën e të dyve, siguruesit dhe palës dëmtuese në qëllim të kohës dhe qmimit të shërbimit për rezolutën e kundërshtisë së tyre.

### **Neni 3**

#### **Themelimi i Forumit të Arbitrazhit**

##### **1. Iniciativa e Kompanive të Sigurimit**

Në periudhën prej gjashtëdhjetë (60) ditëve, nga dita kur ky rregull të hyj në fuqi, cdo kompani e sigurimeve, në mënyrë individuale apo kolektive, duhet t'i dorëzoj BPK-së forumin e tyre të propozuar të arbitrazhit për zgjedhjen e kundërshtive të tyre me policambajtësit e tyre apo ankuesit, duke përfshirë zgjidhjen dhe pagesën e dëmeve të sigurimit. Themelimi i këtij forumi bëhet efektiv pas miratimit nga BPK-ja.

##### **2. Direktivat në Themelimin e Forumit të Arbitrazhit**

- a) Paneli i arbitërve duhet të jetë nga individët me integritet të dëshmuar, të ndershëm dhe të kenë njohuri adekuate dhe kompetenca të gjykojn, qështjet që kanë të bëjnë me sigurime dhe kundërshtime.
- b) Arbitrat janë individ të cilët nuk janë zyrtarë, punëtorë, apo palë të afërta të kompanisë së licensuar.
- c) Individët të cilët janë praktikant apo anëtarë të instituteve që bëjnë avokim për klientet në Kosovë, duhet të jenë në mes të arbitrave.
- d) Ankuesi (pala dëmtuese) duhet të ketë alternativë të arbitrit apo arbitrave nga lista e arbitrave të përfshirë në forum.

- e) Arbitrat të autorizuar që të kërkojnë palëve t'i dorëzojnë dokumentet që përshkruajnë detallet e palës ankuese dhe evidencë tjetër apo fakte të cilat ata i konsiderojnë të nevojshme.
- f) Qmimi I arbitrazhit, duke rrespektuar pagesat dhe honoraret e arbitrave, vendin, furnizimet dhe materialin si dhe harxhimet e tjera të arsyeshme të nevojshme në arbitrazh, janë përgjegjësi kompanisë së sigurimeve apo kompanive të involvuara në qështjen e cila është subjekt i arbitrazhit.
- g) Rezoluta apo gjykimi i bërë nga arbitrat është detyrues për kompanitë e sigurimit; dhe për palën dëmtuese, përveq nëse, brenda dhjetë (10) ditëve nga data rezolutes, pala dëmtuese bën të ditur, me shkrim, vërejtjet e tij apo saj, në të cilin rast pala dëmtuese mund të shërbehet me rrugë tjera ligjore përveq se të kërkoj për një proces të ri të arbitrazhit që përfshinë të njëjtën qështje.
- h) BPK-ja e rezervon të drejtën për ta përfshirë ndonjë individ në panel të arbitrazhit dhe/apo përjashtimin e ndonjërit prej individëve që bëjnë pjesë në atë listë.
- i) Një arbitër i vetëm duhet t'i zgjidhë dëmet kundërthënëse në shemën me Euro: dhjetëmij (10, 000.00) apo më pak; apo për cdo shumë që e tejkalon kete shumë, me autorizim të shkruar dhe me miratim të palës dëmtuese. Për të gjitha rastet tjera kërkojnë tre (3) arbitra, përveq nëse BPK-ja e kërkon ndryshe. Rezoluta kundërthënëse, në rstatin e tre (3) apo më shumë arbitrave është e percaktuar nga shumica e votave në mes tyre. Një barazim (kufizim) do të vendoset nga BPK-ja.
- j) Arbitrazha zbatohet vetëm për palën dëmtuese të siguruar dhe vetëm për qështjet e nevojshme për rezoluten kundërthënëse. Kur arbitërit e përcaktojnë se humbja aktuale apo dëmi, në mënyrë të drejtë, i pritur nga pala dëmtuese e tejkalon limitin e policës, përcaktimi për pagesën e shumës tjetër ndalet. Arbitërit duhet ta gjejnë shumën e tejkaluar të kufizimit të policës në mënyrë që të asistojnë palën e dëmtuar në masat e tjera ligjore kundër të sigurvearit apo sigurvearit, si në rastin e dëmit të palës së tretë.
- k) Arbitrazha mund t'i zgjidhë qështjet që kanë të bëjnë me përgjegjësinë e policës dhe tejkalimin e humbjeve apo dëmeve por vetëm në rast se mund të jetë subjekt i dëmshpërblimit apo kompensimit në kohën kontratës së policës. Ajo nuk mund të shpërblejë dëmet civile.
- l) Pala dëmtuese nuk mund t'i mbulojë humbjet e tij apo saj në arbitrazhe.

- m) Asnjë palë nuk mund ta qoj dosjen në gjyq për qëllim të veprimit që ka të bëjë me qështjen apo arbitrazhën kundërthënëse e cila është ende e pazgjidhur.
- n) Subjekt i kufizimit të kohës i përshkruar në paragrafin e ardhshëm, asnjë kompani e licensuar nuk mund të mohoj arbitrazhën e një kundërshtie nëse një gjë e tillë kërkohet nga pala dëmtuese. E drejta e palës së dëmtuar për t'i u paraqitur arbitrazhit është vullnetare.
- o) Cdo njëra nga palët mund t'i paraqet arbitrazhit një kundërshti. E drejta për ta paraqitur, kundërshtinë duhet të shqyrtohet brenda një viti nga paraqitja e ngjarjes së siguruar apo ngjarjeve që e kanë ngritur qështjen.

### **3. Detyrat dhe Obligimet e Arbitrave**

- a) Kryerja e arbitrazhit duhet të jetë e drejtë dhe e barabartë për të dyja palët dhe nën procedurë të rregullave të thjeshta dhe të arsyeshme.
- b) Të gjitha debatet e arbitrazhit, kërkojnë së paku dhjetë (10) ditë njoftim paraprak të palëve, përveq se nëse një njoftim I tillë është shtyrë me nënshkrim të palës të cilës i është dërguar njoftimi. Njoftimi duhet të dërgohet palëve, me postë elektronike, apo përmes kuririt në atë mënyrë që personi të cilit e bëhet dërgesa e merr njoftimin dhjetë (10) ditë pasi që kundërshtia është paraqitur dhe pranuar nga arbitrat.
- c) Arbitërit duhet të bëjnë përpjekje që të kërkojnë pjesmarrjen e palëve apo përfaqësuesve të tyre të autorizuar në zhvillimin e investigimeve apo shqyrtimit. Megjithatë arbitërit mund, nëse ai, ajo (ata) e konsiderojn të arsyeshme, deklarojnë një palë si të mosparaqitur dhe vazhdojnë me debatin e arbitrazhit me këtë rregull, duke siguruar se kërkesat për shërbim të njoftimit të përshtatshëm, është shënuar dhe është bërë me rregull.
- d) Qështjet apo kundërshtitë e paraqitura për arbitrazh duhet të vendosen dhe të zgjidhen në periudhë prej dyzet e pesë (45) ditësh apo më pak, duke filluar nga data kur arbitërit e kanë marrë njohuri për kundërshtinë. Data kur arbitërit e kanë marrë njohurinë e kundërshtisë është dita kur njoftimi i parë është nënshkruar nga arbitri apo personi që e nënshkruan njoftimin me autoritetin e tij.
- e) Të gjitha proceset dhe debatet e arbitrazhit duhet të shënohen, dhe së bashku, me dokumentat, evidencën dhe faktet e dorëzuara nga palët që janë në arbitrazhe, rezoluta apo rezolutat e bëra në pajtim me këtë e përbëjnë shënimet e arbitrazhit. Shënimet e arbitrazhit janë private dhe konfidenciale në mes arbitërve dhe palëve në arbitrazh. Informatat lidhur

arbitrazhin mund të lëshohen vetëm BPK-së, nëse ajo e kërkon me shkrim një gjë të tillë apo në pajtim me urdhërin a gjyqit kompetent.

- f) Arbitëri apo anëtari I panelit të arbitërve duhe ta mbaj dhe t'i siguroj shënimet e arbitrazhit për një periudhë prej më së paku tre (3) vitesh nga data e zgjidhjes apo mos zgjidhjes së saj.
- g) Të gjithë arbitërit që kryejn arbitrazh duhet t'i paraqesin një raport BPK-së brenda pesëmbdhjetë (15) ditëve të para të Janarit, Prillit, Korrikut, dhe Tetorit të cdo viti, mbi rezultatin apo rezultatet e tyre të shqyrtimit dhe rezolutes apo rezolutave të konkluduara aty.
- h) Arbitërit duhet të konsultohen me BPK-në mbi qështjet që kanë të bëjnë me arbitrazhën nëse ata e shofin të nevojshme një gjë të tillë, apo në një ditë të arsyeshme apo kohë kur BPK-ja e kërkon një gjë të tillë.

#### **Neni 4 Dispozitat e Përkohshme**

##### **1. Iniciativa e BPK-së për Arbitrazhin e Përkohshëm**

BPK-ja duhet t'i japë cdo mundësi kompanive të sigurimit që ta themelojn një forum të arbitrazhit të besueshëm, të fortë dhe me kredibilitet. Megjithatë nevoja apo nevojat për t'i adresuar ankesat apo kundërshtitë e klientëve me kompanitë e sigurimit, mund të rriten gjatë këtij tranzicioni. Deri sa të themelohet një forum i tillë, arbitrazha e kundërshtive që përfshinë rregullimin dhe pagimin e dëmeve të sigurimeve të përshkruara në këtë rregull duhet të kryhen me iniciativën e BPK-së me direktivat e mëposhtme:

- a) Cdo ankues që e konteston rregullimin apo pagimin e dëmeve të një demi të sigurimit, ku sistemi intern i kompanisë së licensuar dështon në zgjidhjen e kundërshtisë, mund ti paraqes ankesën e tij apo saj BPK-së.
- b) BPK-ja e vlerëson dëmin dhe qështjen në kundërshti dhe nëse është e kënaqur se dëmi dhe qështjet janë të arsyeshme dhe të justifikueshme, mund të bëj vetë arbitrazhin e kundërshtisë, apo mund ta emëroj një arbitrazh të pamvarur.
- c) Kryerja e arbitrazhit me këtë iniciativë duhet, të jetë sa më shumë të jetë e mundur konform direktivave të përshkruara në alinen 2, neni 3 I kësaj rregulle.
- d) Rezoluta e kundërshtisë me këtë iniciativë është e detyrueshme për kompaninë e sigurimit dhe palën ankuese.

**Neni 5**  
**Hyrja në fuqi**

Ky rregull, do të hyj në fuqi me 1 Prill, 2002

David Weatherman  
Ushtues i Detyrës së Drejtorit Gjeneral