

Международна конференция „Перспективи за развитие на

# Недостатъчната потребителска грамотност е една от причините за световната финансова криза

ЙОАННА СТЕФАНОВА

**Ф**инансовата грамотност е пряко обвързана със способността на индивида да се грижи за собственото си благосъстояние и това на своето семейство. Тя включва наличието на достатъчно знания и умения, които да подпомагат рационалното и отговорно поведение при вземането на финансови решения. Именно недостатъчната потребителска грамотност се посочва като една от причините за световната финансова криза. Това стана ясно по време на организираната от Комисията за финансов надзор (КФН) международна конференция „Перспективи за развитие на небанковия финансов сектор“.

Слабото ниво на финансови познания и умения се потвърждава от специалните изследвания в областта, проведени в много страни. Ситуацията у нас не е по-различна. Данните от изследване на финансовата грамотност, направено от „Алфа Рискъри“ през 2010 г., очертават следната картина за България: ниско равнище на финансовата грамотност, сравнително ниско ниво на доверие в държавните и частните финансови институции и слабо познание на потребителските права. Особено смущаващи са данните за групата на 16-17-годишните, в която над 53% са определили финансовата си грамотност като слаба. Тъй като това е потенциалът на нацията, число в проценти, надвишаващо 50, е наистина стряскащо, подчерта Антоаня Гинева, член на КФН.

В условията на финансова криза особено внимание трябва да се обърне на потребността от повишаване на нивото на информираност на гражданите в сферата на небанковите финансови услуги, беше категорична Гинева. Тя припомни, че защитата на потребителите на инвестиционни, пенсионни и застрахователни услуги не само е в



компетенциите на КФН, но е и един от водещите приоритети на комисията. Именно за това надзорната комисия е разработила проект на

## Стратегия за защитата на потребителите на финансови услуги

Вярваме, че добрата информираност на гражданите по отношение на различните възможности за инвестирание и познването на отделните продукти ще намали рисковете и ще подпомогне вземането на правилни решения, подчерта Антоаня Гинева. И обясни, че защитата на потребителите е сред основните фактори, осигуряващи ефективно функциониране на финансовите пазари, и способства за понижаване на рисковете по отношение на пазарната стабилност. Необходимостта от защита на потребителите възниква от дисбаланс на ресурсите, информацията и възможностите на финансовите институции и на потребителите. От една страна, са финансовите институции и регулаторите, които разполагат с пълен набор от знания, умения, регулации и т.н. От друга страна, са потребителите, някои

потребителското доверие. А то от своя страна се обуславя от нивото на защитата на потребителите. Именно затова защитата на потребителите на финансови услуги е във фокуса на вниманието на международната общност. Последните инициативи на най-високо ниво включват приемането на общи принципи за защита на потребителите на финансови услуги на групата G20. Те очертават рамката на съществени елементи за осигуряване на ефективност на системата и защита на потребителите и определят приоритетните области за разработването и прилагането на активни политики.

През последните години Европейската комисия предприе редица мерки, насочени към преодоляване на последните от финансовата криза и предотвратяване на евентуални следващи кризи. С оглед на тези общи цели особено активна е дейността по

## усъвършенстване на регулаторната рамка

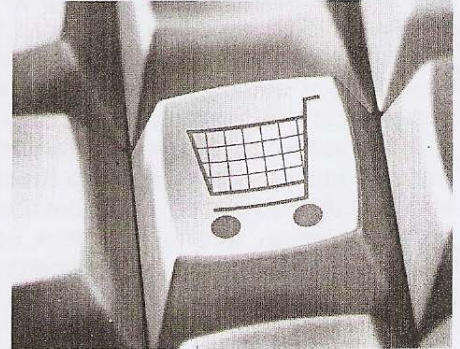
в областта на финансовите пазари. Сред близо 20 законодателни инициативи на ЕС 3 са с предстолящо прилагане в българското законодателство. Те са Директивата за изменение на Директивата за проспектите и на Директивата за прозрачността, Директивата „Платежоспособност 2“ и Директивата относно лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове.

Сред значимите законодателни инициативи, имащи пряко отношение към защитата на потребителите, е хоризонталната инициатива „Пакети инвестиционни продукти на дребно“, или т.нар. ПИПС (съкращение от английски). Целта ѝ е чрез въвеждане на хоризонтален подход да се унифицира регулацията на задължителното предствяване на информация и продажните практики на равнище ЕС.

Европейската комисия предприе и сериозни структурни промени с въвеждането през 2011 г. на нова надзорна рамка, наречена

## Европейска система за финансов надзор

Системата се състои



от три европейски надзорни органа: Европейски орган за ценни книжа и пазари, Европейски орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване, Европейски банков орган и Европейски борг за системен риск, който няма регулаторни функции, но включва в себе си за първи път и банковите, и небанковите надзори, т.е. целия финансов сектор. Така проблемите се разглеждат в сравнителен план, за да могат да се открият рисковете и тенденциите на пазара.

Сред стратегическите приоритети на европейските надзорни органи е осигуряване на ефективна защита на потребителите на финансови услуги, при което е възприет проактивен подход при реализация на тези дейности.

Създадени са нарочни комитети за защита на потребителите и финансовите иновации. Очаква се тези органи да си оказват сътрудничество. Техните основни задачи включват активно наблюдение и оценка на пазарните рискове за потребителите, изработване и налагане на координиран подход при резултатното и надзорните мерки по отношение на иновативни финансови продукти, оценка на финансовите продукти и услуги в основата на рисковия им профил, създаване на стандарти за обучение на лицата, ангажирани в продажбата на финансови услуги на дребно, както и дейности, насочени към повишаване на финансовата компетентност. Всички тези дейности могат да се обединят под общото название

## повишаване на финансовата грамотност

и акцентирание на ролята на финансовата ком-

петентност. Приоритетните направления на европейската политика в областта на защитата на потребителите във финансовия сектор са Стратегията на ЕС за политика за защита на потребителите за периода 2007-2013 г. и приоритетните насоки на дейността за защита на потребителите във финансовия сектор, свързани с осигуряване на достатъчно информация, необходима за рационален избор на финансови услуги и осигуряване на по-ефективен механизъм за обезщетяване на потребителите при разглеждане на жалби и решаване на спорове, както и осигуряване на програми за финансово обучение.

Комплексността на мерките за осигуряване на адекватно ниво на защита изисква прилагането на систематичен и последователен подход, възможен единствено чрез разработване на стратегия за дейността в тази област, подчерта Антоаня Гинева. И допълни, че основните цели на КФН са утвърждаване позицията на надзорната комисия като институция, която води активна и последователна политика за защитата на потребителите; повишаване на общественото разбиране за ролята на комисията за поддържане на стабилен и прозрачен финансов пазар в България и на доверие в него; повишаване на нивото на финансовата грамотност и информираност като важна предпоставка за рационално и отговорно потребителско поведение; постигане на широк обществен консенсус за необходимостта от разработване и въвеждане на Национална стратегия за финансово образование.

С оглед на ефективното

## небанковия финансов сектор

постигане на тези цели е предвидено дейността на КФН да се фокусира върху

### конкретни приоритетни насоки

Те са определени така, че реалистично да отговарят на обществените нужди и очаквания, и са съобразени с обективните правомощия и ресурси на КФН. Едновременно с това са съобразени и с най-добрите световни практики, и с препоръките в стратегията на ЕС за политика за защита на потребителите във финансовия сектор.

Превидва се усиления на надзорната комисия да бъдат приоритетно насочени към усъвършенстване на регулаторната рамка и подобряване ефективността на надзорната дейност, така че да се осигури своевременно и адекватно прилагане и използване на механизмите и инструментариума за защита на потребителите, повишаване на обществен интерес и разбиране за значимостта на темата, както и повишаване ефективността на дейността, свързана с потребителските жалби, повишаване на нивото на финансовата грамотност и информираност на потребителите. За всяка от тези приоритетни области са предвидени конкретни мерки.

Наред със своевременното и адекватно въвеждане на европейското законодателство КФН проучва и

### най-добрите световни практики

и анализира приложимостта им в българските условия, каза още Антония Гинева. И обясни, че се отчитат характерните особености и развитието на българския небанков сектор. Например при разработването на нормативната рамка по отношение на мултифондовете в КСО се предвижда да бъде отчетено със съответни текстове изискването за т.нар. Профилиране на потребителите при предлагането на различния избор за пенсионен фонд, така че потребителите да могат да се ориентират максимално добре и да направят своя информиран избор.

Сред основните предпоставки за постигане на по-висока степен на

ефективност на дейността на КФН за защита на потребителите са наличието на обществено разбиране за същността и важността на тази тема. Като цяло в България темата за потребителските права присъства във фокуса на потребителското внимание, но остава до голяма степен встрани от основния акцент, който е поставен върху сферата на финансите, на небанковите услуги и продукти. Сред мерките, които КФН планира, за да повиши обществен интерес, е създаване и реализиране на една ежегодна инициатива на КФН, наречена

### Ден за защита на потребителя

Първото издание на инициативата е през 2012 г. и ще бъде посветено на създаването на Национална стратегия за повишаване на финансовата грамотност на потребителите. Представянето на стратегията е планирано за 17 януари, докато ежегодният Ден за защита на потребителя се очаква да бъде в края на май. Сред участниците ще бъдат представители на държавни институции, финансови институции, браншови организации, представители на организации с дейност в областта на защитата на потребителите. Очаква се да има и чуждестранни гости.

Във всички европейски принципи и препоръки за добри практики за защита на потребителите се набляга на важността на осигуряването на достъпен и ефективен механизъм за решаване на споровете и жалби. В България няма отделна институция, отговорна за потребителските спорове в сферата на финансите, което в някаква степен затруднява гражданите. Законовите пълномощия на КФН в тази област са ограничени. Въведена е практика по изготвянето на анализ на потребителските жалби и сигнали. Подобна мярка е обичайна за европейските надзорни институции и е доказала полезността си. В анализа че се дават статистически данни, ще се анализират причините за потребителските проблеми и ще се определят най-подходящите мерки за решаването им. Този анализ предстои да бъде

представен още с годишния доклад на КФН за 2011 г. Освен това надзорната комисия планира да продължи установената вече практика за

### консултации с бизнеса

по повод потенциални или съществуващи проблеми и лоши практики.

Слабо е потреблението на небанкови продукти и услуги, предлагани от регулираните от



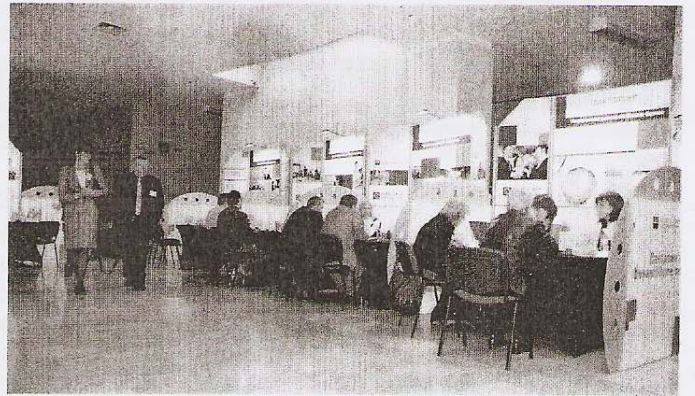
КФН финансови институции, събщи Гинева. И уточни, че най-масови са задължителните финансови продукти, като задължителната допълнителна пенсионна осигуровка и най-масовата застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилите. Към останалите финансови продукти от сферата на небанковото посредничество се проявява по-слаб интерес, като основно се правят застраховки „Каско“ и „Живот“. Инвестиции на капиталовия пазар правят много ограничени кръг хора. Акции привлекат едва 0,3% от анкетираните. Не бива да се забравя обаче фактът, че вселестствие на масовата приватизация над 1 милион българи станали акционери. Интересът към масовата приватизация преследва да е много висок. Потребителите на незадължителни банкови финансови продукти са най-често хора на средно или високо образование, със средни или високи доходи, живеещи предимно в градовете. Предпочитаните използвани източници на информация са интернет, телевизия, радио и печатни медии.

При разработването на инструментариума по тази приоритетна дейност са взети под внимание нуждите и обичайните нагласи на основните целеви групи – тези на хората, ползващи небанкови финансови продукти, и младите хора. Целевата група от учаци се и млади хора е от особено значение за КФН поради факта, че те са в основата на бъдещото активно потребление на финансови услуги и имат пред себе си дълъг потребителски хоризонт.

Предложението мерки и дейности имат за цел да обезпечат

по-висока потребителска информираност

чрез осигуряване на удобен и атрактивен достъп



едно терминологично разяснение. Подавайки тази информация, малко по малко има шанс да достигнем до интересувашите се от нея по-добре, така че те да могат да я запомнят и да я осмислят, обясни Гинева. И добави, че КФН планира да разработи и финансово помагало, наречено

### „Финанси пог лупа“

То ще представлява набор от важни за потребителите документи. Такива документи например могат да бъдат общите условия по различните видове застраховки, общите правила за устройството и дейността на пенсионните фондове, ежегодните извлечения за състоянието на индивидуалната партида на осигурените лица, договорите с инвестиционен посредник и т.н. В съвършенство по подглед начин ще са обозначени сложните термини и ще има разяснение към тях.

Друг инструмент, който по забавен начин стимулира интереса към финансовите знания и умения, са местоветите за оценка на финансовата грамотност. Очакванията са, че това също ще предизвика интерес не само заради съвместелания принцип, който може да бъде въведен, но най-вече заради желанието на хората да измерят собствената си финансова грамотност и да са мотивирани да я подобрят. И да могат да измерят това подобрение, за да се стимулират.

### Разработването на финансова стратегическа игра

е иновативен за България подход. При условие че продуктът е качествен, атрактивен и подходящо маркиран, със сигурност ще привлече значително обществено внимание особено от страна на младите хора, които са сред основните ни целеви групи, подчерта Антония Гинева. И обясни, че финансовата стратегическа игра ще проследява основни житейски етапи, свързани с решаването на някаква житейска ситуация и с вземане на финансови решения, като се представят алтернативи за избор и се предлагат сценарии, съответно

с вероятните последици от направения избор.

В международната практика е установено, че обичайно хората не се интересуват принципно от финансови въпроси и теми, освен ако не се намират в ситуация, която да го налага. Например постъпване на работа, женитба, покупка на жилище, пенсиониране. За да бъде полезна информацията и да се използва, тя трябва да е налична в точното време на точното място и да бъде поднесена на разбираем, атрактивен и напълно достъпен за потребителя език. Например материалите за пенсионно осигуряване и избор на пенсионен фонд могат да се разпространяват в бюрата по заетостта или сред младите хора – ученици, студенти, на които им предстои започване на работа, обясни Гинева. И допълни, че образователните програми винаги са били едни от най-често използваните от КФН и най-популярни мерки за повишаване на знанията и информираността на определени целеви групи.

Надзорната комисия планира да започне организация за провеждане на обучение и за учители. Целта е, от една страна, повишаване на тяхната квалификация, а от друга – осигуряване на осредствено финансово обучение на учещите им. Така постигаме двояк ефект – обучаване самите учители, а чрез тях разпространяване на информацията и чрез тях разпространяване на информацията и чрез тях разпространяване на информацията.

Сред новите начинания на КФН е и създаването на програма за професионално ориентиране, която има за цел да представи професии от сферата на небанковото финансово посредничество, като например актьор, осигурителен посредник, застрахователен посредник, брокер на ценни книжа, инвестиционен консултант и др. Целевата група на тази програма са хора с реална нужда от професионално ориентиране – ученици, студенти, безработни с подходящо образование.

