

# **Антония Гинева, член на КФН: 75% от жалбите в КФН са за автомобилното застраховане**

**Повечето от измамите са осъществими с вътрешен човек, затова е много важен самоконтролът, който се осъществява в самите дружества**



**- Г-жо Гинева, колко на брой жалби са постъпили в КФН от началото на годината и какво сочат данните от предишни години?**

- За първото полугодие на 2011 г. от потребители на финансови услуги по отношение на капиталовия, застрахователния и пенсионноосигурителния пазар в КФН са постъпили общо 935 жалби. От тях 660 са във връзка със застраховането, 295 касаят осигуряването и към 80 – капиталовия пазар. За сравнение броят на всички жалби за изминалата 2010 г. е 1 800. От тях 1095 жалби са застрахователни, 218 - свързани с капиталовия пазар и 513 - с осигурителния пазар. Най-голям брой жалби касаят застрахователните продукти, но това е съвсем логично, тъй като потребителите на застрахователни услуги са няколко милиона души. Не бих казала обаче, че има особено голям ръст на жалбите.

**- От какво естество най-често са оплакванията?**

- Естеството на жалбите е различно в зависимост от съответния пазарен сегмент. Така например в застрахователния сектор най-честите оплаквания са свързани със забавено произнасяне по предявени претенции, отказ за изплащане на обезщетението или с нисък размер на обезщетението. В последния случай обаче искам да подчертая, че КФН не може да определя размера на обезщетението или основателността на плащането. Това е от компетенциите само на съда. Най-многобройни са жалбите, свързани с автомобилното застраховане, чийто дял в рамките на общото застраховане е приблизително 75 процента. В животозастраховането се получават жалби във връзка със застраховка „Живот” при теглене на кредит. Тези жалби ни провокираха да предложим промени в Кодекса за застраховането, които се приеха от парламентарните комисии и предстои тяхното разглеждане в пленарна зала. Във връзка с груповите

застраховки „Живот”, сключвани от кредитори (банки) в тяхна полза и върху живота на техните кредитополучатели се въвеждат разпоредби, насочени към осигуряване на допълнителна защита за кредитополучателите и на техните наследници. Въвежда се изискване при смърт на кредитополучателя банката да се обърне първо към застрахователя, който да си изпълни задълженията по застраховката и ако получи мотивиран отказ от него, чак тогава да се обърща към наследниците на длъжника. Непосредствената цел на предлаганата промяна е банката първо да търси погасяването на кредита от застрахователя, преди да се обърне за плащания от наследниците на починалия длъжник, вместо обратното, каквато практика в момента се забелязва от получените жалби в КФН.

В областта на капиталовия пазар голяма част от жалбите са свързани с искания за извършване на справки за притежаваните от жалбоподателя финансови инструменти. Тези искания се отнасят до прехвърляне на собствеността върху финансови инструменти без знанието на притежателите им и касят разпоредителни действия, извършени в период преди повече от 3 до 5 години, свързани с дейността на поднадзорни лица, които към настоящия момент са с отнет лиценз. Друга съществена част от тях се отнасят до извършени действия от управителните органи на публични дружества в нарушение на законовите разпоредби или непредприети от тяхна страна действия, както и до неправомерно взети решения от общото събрание на акционерите на публични дружества.

**- Бихте ли споменали най-честите схеми за измами, постъпили като сигнали до вас?**

- Ние разглеждаме всички подадени при нас жалби. След постъпването на дадена жалба комисията изисква становище от страна на поднадзорното лице по описания в нея случай. Ако са налице данни за извършено административно нарушение, или впоследствие възникнат съмнения относно законосъобразността на действията на поднадзорното лице, комисията изисква цялата документация по повод предявената от жалбоподателя претенция. При нейното разглеждане, ако се установи, че са извършени нарушения, се съставя акт за установяване на административно нарушение, за което се уведомява и жалбоподателят.

КФН като административен орган обаче не може да се произнася дали има „измама”. В случаите, където има съмнение за престъпление, винаги сигнализираме прокуратурата или други компетентни органи. От жалбите могат да се направят изводи за няколко схеми на застрахователни измами - например при ликвидация на щети. Лицето намира по-евтин вариант за възстановяване на щетите, но претендира за по-голяма сума и ако застрахователят я изплати, разликата остава в джоба му. Но тази схема е възможна при наличието на „помощник” от самата застрахователна компания. Въобще повечето от застрахователните измами са осъществими с вътрешен човек, затова е много важен вътрешният контрол, който застрахователите осъществяват в дружествата си.

**- В началото на годината много се зашумя по случая на „Реал Финанс” и лицето Християн Пашков като представител на инвестиционния посредник. Бяха отчетени няколко групи оплаквания, като основните бяха свързани с претенции на лицата, че са предоставили парични средства на дружеството във връзка с договори за доверително управление по портфейл от ценни книжа и договор за брокерски и регистрационни услуги. Какво установи проверката на КФН по случая? И какви гаранции имат по принцип юридическите и физическите лица за средствата, които предоставят на инвестиционни посредници.**

- По случая с ИП „Реал Финанс” беше извършена детайлна проверка, в резултат на

която беше наложена принудителна административна мярка за освобождаване на Християн Пашков като изпълнителен директор и представляващ дружеството. Мярката беше изпълнена в срок. От получените в КФН жалби се установи, че Християн Пашков, в качеството му на физическо лице, е сключил договори за управление на финансови активи с различни лица. Той е извършвал инвестиционни услуги, а именно – управление на предоставените от жалбоподателите суми, като за целта е сключвал сделки с ценни книжа или валута при условията на сключените договори за управление на финансови активи и по този начин е нарушил законовите разпоредби. В тази връзка на Х. Пашков са съставени и връчени 2 акта за установяване на административно нарушение във връзка със сключени договори за управление на финансови инструменти между него и жалбоподатели.

Освен това в ИП „Реал Финанс” АД беше извършена проверка по спазване на законовите изисквания. Констатираха се нарушения и на инвестиционния посредник, бяха съставени и връчени 13 акта. Посредникът обаче представи в КФН оздравителна програма, която беше одобрена от комисията и изпълнена от дружеството.

Що се отнася до гарантирането на паричните средства, предоставяни на ИП от физически и юридически лица, мога да кажа, че в нашето законодателство има различни механизми, които да гарантират постигането на посочената цел. От една страна, това е възможността КФН да налага административни санкции на инвестиционния посредник, а от друга - законът предвижда като крайна мярка при фалит на посредника инвеститорите да бъдат обезщетени от Фонда за компенсиране на инвеститорите в пълния размер на техните инвестиции до 40 000 лева.

#### **- Как изглежда статистиката по отношение на получените жалби в КФН на осигурени лица?**

- От началото на 2011 г. до момента в КФН са постъпили 295 броя жалби от осигурени лица. Преобладаващият брой от жалбите - 270 броя - съдържат оплаквания, свързани с промяната на участие и прехвърляне на средствата от един в друг фонд за допълнително пенсионно осигуряване, регламентирани в Наредба № 3 от 24.09.2003 г. Основните групи оплаквания на лицата са следните: не са подписали заявленията за промяна на участие в присъствие на нотариус или кмет; подписани са едновременно заявления за прехвърляне и осигурителни договори; не са уведомени за дължимата такса за прехвърляне; не са подписвали и подавали заявления за промяна на участие, а такива са подадени без тяхно знание и съгласие.

По постъпилите жалби са извършени и се извършват проверки. За всички случаи, в които осигурени лица се оплакват, че не са подписали заявление за промяна на участие и/или осигурителен договор, КФН уведомява органите на прокуратурата за извършване на проверка по компетентност.

Във връзка с установените от КФН проблеми, свързани с прилагането на Наредба № 3, е изготвен проект за изменение и допълнение на наредбата. С него се цели отстраняване на проблемите чрез коригиране дейността на пенсионните дружества, по-ефективно регулиране и контрол от страна на надзорния орган и по-добра защита на интересите на осигурените лица.

#### **- Предвиждате ли законодателни промени с оглед на това да се предотвратят измамите в застраховането?**

- Една от важните законодателни промени, която се направи в Кодекса за застраховането, беше предложението за отпадане на маркировката във връзка със застраховка „Каско”, внесено от МВР. Мотивите са свързани с факта, че маркировката по някакъв начин е индикатор коя кола къде е застрахована, от която информация се

ползват криминални групи. Ние като комисия бяхме съорганизатори на конференцията за застрахователните измами, където се направи това предложение.

Друг законодателен акт, инициран от КФН, пак във връзка с превантивно избягване на грешки и възможни измами е създаването на информационната система, с която се въвеждат електронни полици по „Гражданска отговорност“. По този начин отпада възможността за антидатиране на полици.

Искам да подчертая, че един от основните приоритети на КФН е защита на потребителите и в тази връзка всички законодателни промени, които комисията предлага, целят именно в по-голяма степен да защитават интересите на ползвателите на финансови услуги.