

Разглеждаме всички жалби

Г-жо Гинева, след повече от 10 години отлагане най-после във ваше лице надзорната институция се зае сериозно с дейността свързана с жалби от дружествата срещу решения на зам.- председателите на комисията. От началото на вашия мандат колко подобни жалби е разгледала КФН? Срещу какво се жалват най-често дружествата и потребителите на финансови услуги?

Жалбите могат да се разделят на 2 вида – от потребителите на финансови услуги срещу действия на поднадзорните ни лица и жалби на дружества срещу решения на зам.- председателите на КФН. Така наречените „потребителски” жалби за миналата година са около 1 800, а административни преписки по жалби срещу решения на заместник-председателите са 11. От тях в 7 от случаите се отхвърлиха жалбите като неоснователни, тоест потвърдихме решението на зам.-председателя като правилно, и в 4 от тях отменихме решенията на заместник- председателите като незаконосъобразни.

Дайте пример за причините, по които е отхвърлено решение на зам.-председател?

Например, в единия от случаите от съответното управление бяха объркали срока, заради който бе наложена принудителна административна мярка, и комисията отмени решението. Имаше решение с отказ за издаване на одобрение на кандидат за член на надзорния съвет на поднадзорно лице, което счетохме за неоснователно и отхвърлихме. По повод някои от разгледаните от мен жалби отправих препоръки към КФН за подобряване на практиката по прилагане на административно – процесуалните правила в производството по издаване на индивидуални административни актове, както и по преразглеждане на актовете в рамките на обжалването им по административен ред.

Кое от трите направления – застрахователното, осигурителното или инвестиционното, държи първенството по най-много жалби от страна на клиентите? Показателно ли е това за нивото на развитие на тези три финансови пазара у нас и защо?

За миналата година в управление „Застрахователен надзор” са постъпили 1095 жалби, в „Надзор на инвестиционната дейност” - 218 и в „Осигурителен надзор” – 513, от които 417 жалби от осигурени лица и 97 сигнали от пенсионноосигурителни дружества. Най- голям брой жалби касаят застрахователните продукти, но това е съвсем логично, тъй като само по „Гражданска отговорност”, която е задължителна, застрахованите в момента са над 3 200 000. Тоест, много голям процент от населението има отношение към тази сфера и спрямо милионите застраховани броят от 1000 жалби годишно дори е пренебрежимо малък в чисто статистически план, което не означава, че тези жалби не индикират сериозни проблеми в бранша.

Какви са стъпките, които трябва да направи човек, ако иска да подаде жалба срещу своя застраховател, осигурител или инвестиционен посредник?

Хората трябва за знаят, че първо е необходимо да си потърсят правата от дружеството, с което имат взаимоотношение и от което са недоволни. И ако дружеството не отговори в срок, или отговори по неудовлетворяващ за лицето начин, тогава да се обърнат към комисията. В жалбата, в свободен текст, се описва случая, като се прилага копие на всички документи, свързани с конкретния казус. Жалбите се подават на място в КФН, по пощата, или по електронен път на адрес - delovodstvo@fsc.bg.

Как процедурите вие след получаване на дадена жалба? Проверявате ли достоверността на информацията в нея и по какъв начин?

Ние разглеждаме абсолютно всички жалби, постъпили при нас. Не може да пренебрегнем жалба, защото ни се вижда недостоверна. След постъпването на жалба, комисията изисква становище от страна на поднадзорното лице по описания в жалбата 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 жалбоподателя. В тази връзка искам да наблегна на нещо много важно, което хората трябва да знаят, ако споровете са от гражданско правен характер, те могат да се решат само в съда. Например, ние не можем да определим размера на обезщетението, или основателността на плащането, това е в прерогативите само на съда.

Има ли отхвърлени жалби на клиенти поради недостоверност на информацията в тях? Какъв процент от всички жалби са те? Каква е най-често срещаната причина за отхвърляне на такива жалби?

Може би имате предвид жалбите, които се изпращат до нашата институция, но всъщност се отнасят до компетентността на други институции. Наистина постъпват такива „сгрешени” жалби и ние с цел да помогнем на хората ги изпращаме на въпросните институции, като за това уведомяваме гражданина. Но още веднъж искам да подчертая, КФН разглежда всички постъпили жалби, без изключение и отговаря на жалбоподателите. Достоверността на информацията се проверява във всеки конкретен случай и отговорът се изготвя във основа установяване на фактите. Освен, че разрешаваме конкретни проблеми на гражданите, тези жалби, особено повтарящите се по определен казус, служат за индикатор, че нещо в процеса на задоволяване на нуждите на потребителите може да бъде подобро. Звеното, което аз ръководя, се занимава основно с анализ на причините, довели до подаване на жалбите, идентификация на проблемите, препоръки и предложения за промени в нормативната база. По този начин се усъвършенства надзорната дейност. Прекият контакт с потребителите, вслушването в техните проблеми, спомага за намиране на нормативно разрешаване на проблемите.

Освен това, защитата на потребителите, която е една от основните цели на комисията и е в моя ресор, от една страна се осъществява именно чрез жалбите, от друга чрез инициативи за подобряване на финансовата култура на обществото. КФН е една от малкото държавни институции, която за свой приоритет е определила организирането на редица образователни прояви, насочени към повишаване на финансовата култура на широката публика по отношение на небанковия сектор. Тези инициативи са предназначени за различни обществени групи и съобразени с техните специфични потребности.

Друга инициатива, съвместна с браншовите организации, във връзка със защита на потребителите е и решението периодично да публикуваме най-важното, което гражданите трябва да знаят във връзка с определен тип финансова услуга. Като първа стъпка в тази насока, съвместно с Асоциацията на българските застрахователи в момента работим върху практически съвети, които трябва да имат предвид гражданите, сключващи „Гражданска отговорност”.

Високото равнище на защита на потребителите, която може да се осигури чрез добри регулации и финансово обучение, може да доведе до намаляване на финансовите рискове и да допринесе за финансовата стабилност на пазарите.

Имало ли е случаи, когато конкурентна компания се е опитвала да развали добрата репутация на дадено дружество чрез подаване на жалби срещу него от подставени лица? Може ли по принцип да се “хванат” подобни опити за нелоялна конкуренция и как?

Жалбите няма как да уронят престижа на дадено дружество, тъй като при работа с тях КФН се интересува от фактите, изложени в подадената жалба, дали са верни или не. Ако има

нарушение – има санкция, ако не - няма санкция. Престижът може да се урони с публична информация, целяща дискредитация на определен субект, и тогава комисията предприема съответните мерки срещу разпространителя на тази невярна информация, особено ако има съмнения за пазарна манипулация.

Какъв е срокът за отговор от ваша страна след подаване на жалба от клиент на поднадзорно лице? След колко време средно отговаряте на една такава жалба?

Има фиксиран срок за жалбите, които са срещу решения на заместник председателите. Той е едномесечен и се спазва. Спрямо „потребителските” жалби се прави всичко възможно също в рамките на месец жалбоподателите да получат отговор, но това правило не винаги се спазваше. Затова с новия правилник и структура усъвършенствахме механизма за разглеждане на жалбите с цел по добра защита на потребителите и стремеж да се отговаря в по-кратки срокове на потребителите на финансови услуги.

Какво следва, след като КФН се произнесе по дадена жалба? Вашите препоръки по тези казуси задължителни ли са за изпълнение от поднадзорните лица? Какво става, ако дружествата не ги изпълняват?

При констатация на административни нарушения КФН налага различен вид наказания или принудителни административни мерки. Ако дружеството не се съобрази с наложена принудителна административна мярка, то бива санкционирано за това, като най-тежката санкция е отнемане на лиценз.