

## Жалби и запитвания на потребители на небанкови финансови услуги

Политиката за защита на потребителите е важна област от дейността на Европейската комисия.

Европейската политика за защита на потребителите за периода 2014-2020 година със заложените цели показатели е формулирана в Регламент (ЕС) № 254/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 26 февруари 2014 г. относно многогодишна програма „Потребители“ за периода 2014-2020 г.

Мерките по изпълнението на политиката следва да осигурят постигането на четири специфични цели – сигурност за потребителите, предоставяне на информация на потребителите и разширяване на знанието чрез образование, уреждане на права на потребителите и уреждане на претенции съответно обезщетения за вреди на потребителите, по-ефективно правоприлагане. Реализацията на многогодишната програма предвижда привличането в процеса по защита на самите потребители, като те трябва да знаят своите права и да бъдат добре защитени.

Дългогодишните цели се постигат чрез осигуряване на правото на избор, на информация и осведоменост за потребителските права и средства за обезщетяване на вредите.

Политиката за защита на потребителите е елемент от единния вътрешен пазар на ЕС.

Възможността за подаване на жалби както и получаване на обезщетения е неразделна част от политиката за защита на потребителите. Потребителите трябва да разберат своите предпочитания и да имат възможност да направят своя избор, трябва да разберат какви са им правата, да разбират кога те са нарушени и да подават жалби, да търсят обезщетения в случай на необходимост.

В последните години с разпространението на интернет, ситуацията по отношение на достъпа до информация, както по отношение на нейния обем и сложност, рязко се промени и потребителите могат да получат от една страна много и достатъчно информация за техните права и за възможностите за защита, но от друга страна потребителите игнорират необходимостта от обработка на тази информация, притиснати от времето. При тези обстоятелства голям брой потребители са в риск от подвеждане и измами. В условията на асиметричност на информацията и знанията между доставчиците на стоки и услуги и потребителите, ролята на публичните институции да защитят правата на уязвимите групи се повишава, като те трябва да изискват от бизнеса да изпълнява задълженията си.

На европейско ниво беше приета стратегия за укрепване на единния европейски пазар на финансови услуги на дребно, за създаването на по-широк и справедлив общ пазар, включително чрез дигитални средства. В нея се поставят цели като повишаване на доверието на потребителите и осигуряване на възможности, когато купуват услуги от дома си или от друга държава членка, подпомагане на развитието на иновативния дигитален свят, който може да преодолее част от съществуващите бариери при общия пазар.

В съответствие с тази програма в европейските нормативни документи, уреждащи дейността на надзорните на КФН лица, има разработени и приети разпоредби, свързани с дистанционна

продажба на финансови услуги и със защита на правата на потребителите. В тези разпоредби, които са и част от българското законодателство, се обръща специално внимание на защитата на потребителите, включително на потребителите от уязвимите групи. Урежда се разглеждането на жалбите на потребителите срещу действията на лицата, предоставящи услуги, дори в някои от тях има указания относно съдържанието на отговорите на жалбите.

Защитата на потребителите на финансови продукти и услуги е една от законовоустановените цели на Комисията за финансов надзор. А една от функциите на Члена на КФН по чл. 3, т. 5 ЗКФН е разглеждането на жалби, подадени срещу поднадзорни на Комисията лица, както и срещу лица, които предоставят финансови продукти и услуги без получено разрешение.

В унисон с европейската стратегия за защита на потребителите за даване на възможност за извънсъдебно решаване на спорове в българското законодателство тази възможност е предвидена в Закона за защита на потребителите. Създадени са секторни помирителни комисии, които разглеждат спорове, възникнали между потребители и доставчици на услуги в небанковия финансов сектор – в областта на застраховането, в областта на пенсионното осигуряване, в областта на капиталовите пазари. Извънсъдебното решаване на спорове е алтернатива за решаване на спорове между потребители и поднадзорни лица на Комисията. Производството пред секторните помирителни комисии е безплатно, което дава възможност на потребители със спорове за малки стойности да търсят правата си.

С оглед информиране на потребителите физически лица за възможността за извънсъдебно решаване на спор в отговорите до жалбоподателите КФН предоставя информация за наличието на такъв механизъм, ако не са доволни от произнасянето на поднадзорните лица или не са доволни от решаването на проблема им, да отнесат спора към съответната секторна помирителна комисия.

С оглед извършването на анализ на постъпващите в Комисията жалби от потребители, резултатите от които да бъдат използвани за подобряване на надзорната дейност, за усъвършенстване на нормативната уредба, в КФН е създаден ред за управление на обработката на жалбите. По всяка постъпила жалба се извършва проверка, при установени нарушения се съставят актове за установяване на административни нарушения, правят се препоръки към поднадзорните лица, налагат се принудителни мерки, предприемат се действия и мерки в рамките на законовите правомощия на органите на КФН.

Жалбите на потребителите играят важна роля за дисциплиниране на пазара. Те са един от каналите за получаване на информация от регулатора за спазването на изискванията на нормативната уредба, уреждаща дейността на финансовите пазари, върху които КФН осъществява надзор, както и за пазарното поведение на пазарните участници на финансовите пазари. Действията, които се извършват от КФН във връзка с постъпилите жалби, дисциплинират пазара. Потребителите на финансови услуги получават полезна за взимането на решения информация.

Жалбите са и канал за получаване на обратна информация от пазара за удовлетвореността на потребителите на финансови услуги и продукти от действията на регулатора, от резултата от извършените проверки и предприетите действия по повод техните жалби. Анализът на обратната информация дава представа на регулатора и за нивото на информираност и финансова грамотност

на потребителите, като представлява важен елемент за формирането на политиката му за надзор на небанковия финансов сектор.

Предприемането на корективни действия от страна на органите на КФН в резултат на анализа е условие за създаването и поддържането на високо ниво на доверие на потребителите във финансовите продукти и услуги, предлагани на финансовите пазари, и създава чувство на сигурност на потребителите при ползването на продуктите и услугите, предлагани на небанковия финансов пазар. Корективните действия спомагат за запазването на стабилността на финансовите пазари, на доверието в тези пазари, действат стимулиращо върху ефективността и прозрачността на финансовите пазари.

Анализът на жалбите, както и на запитванията, обхващащ основните оплаквания и проблеми, повдигнати в тях, анализът на основните причини, довели до възникването на проблемите, повдигнати в жалбите и запитванията, открояване на систематични проблемни области, евентуални лоши търговски практики представляват и отлични инструменти, даващи възможност за взимане на управленски решения с оглед подобряване на регулаторната рамка, надзорните практики и за предприемане на съответни корективни действия и мерки спрямо участниците на финансовите пазари, върху които КФН осъществява надзор.

През 2019 г. в КФН са постъпили 1 492<sup>1</sup> броя жалби и запитвания, свързани с дейността на поднадзорни на КФН лица. Наблюдава се значително намаление на техния брой през 2019 г. спрямо 2018 г., когато те са били 1 943. Намалението от една страна може да се обясни с дисциплиниране на пазара, подобряване на пазарното поведение на доставчиците на финансови услуги и продукти, по-внимателно и коректно отношение на доставчиците на финансови услуги и продукти, поднадзорни на КФН, към потребителите. От друга страна може да се дължи на политиката на Комисията за предоставяне на информация относно нейните законови правомощия, за възможностите, които имат потребителите, за решаване на спорове с доставчиците.

Анализирайки статистическата информация за подадените в КФН жалби за периода 2013 – 2019 г. може да се каже, че не се очертава ясно изразена тенденция в количеството, постъпващи жалби и запитвания в КФН. Броят на жалбите през 2013 г. е 1 356, през 2014 г. – 1 369, през 2015 г. те са 1 242 броя, през 2016 г. – 1 274. През 2017 г. броят на жалбите и запитвания от потребители нараства до 1 438, а през 2018 г. той достига най-високата си стойност (1 943), след което през 2019 г. отново намалява до 1 492 жалби и запитвания, постъпили в КФН.

Представеният анализ на жалбите за 2019 г. се базира на постъпили 1 203<sup>2</sup> броя жалби, по които институцията е компетентна да се произнесе.

<sup>1</sup> Посочените 1 492 броя жалби се получават, като от 1 638 броя (всички постъпили) преписки са изключени жалбите и запитванията, които не са срещу действия на поднадзорни на КФН лица. Стойността от 1 492 броя представлява постъпили жалби и запитвания по компетентност в рамките на 2019 г., като 289 от тях са

обработени от специализираните управления, с изведени от деловодството на КФН писма до съответните жалбоподатели.

<sup>2</sup> Насочени и обработени към звеното, което обработва жалби.

По отношение на жалбите по компетентност за периода от 2013 г. до 2019 г. също не се наблюдава ясно изразена тенденция към повишаване или намаляването на броя им. През 2013 г. са отчетени 1 125 броя жалби, през 2014 г. – те са 1 133 броя, през 2015 г. – 1 026, през 2016 г. – 1 089 броя. През 2017 г. броят им нараства до 1 415, а през 2018 г. – до 1 656 жалби по компетентност. През 2019 г. се отчита значително намаление спрямо предходните две години до 1 203 броя жалби, по които КФН е компетентна да се произнесе.

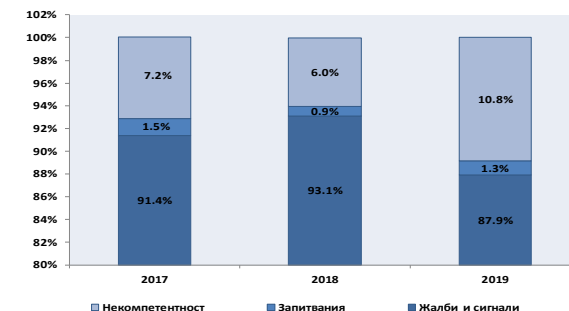
В КФН освен жалби, постъпват и множество запитвания, по които институцията е компетентна да се произнесе. Запитванията се обработват основно в специализираната администрация и натрупаната информация във вътрешната база данни не дава точна картина на този вид преписки. През 2019 г. в тази база са регистрирани едва 17 броя запитвания.

В КФН постъпват и жалби, по които институцията не е компетентна.

Анализирайки статистическата информация от 2013 г. се вижда, че броят на жалбите по некомпетентност започва да намалява от 2015 г. до 2018 г. и варира около 100 броя годишно с леки отклонения. През 2013 г., 2014 г. и 2015 г. те са съответно 130, 150, 142 броя, с регистриран най-висок ръст през 2015 г. Вече през 2016 г. има намаление спрямо 2015 г. с 32 броя. През 2017 г. спрямо 2016 г. се регистрира минимално увеличение от 2 броя жалби. За 2018 г. те са 106 броя, докато през 2019 г. се отчита отново увеличение до 146 броя. Броят им приближава достигнатия пик през 2015 г. КФН обработва своевременно жалбите по некомпетентност и ги препраща към съответните компетентни институции. Това може и да е една от причините за увеличения брой такива жалби –

в случай че жалбоподателят не знае към кого да насочи жалбата си, същият я подава, за да може тя да достигне до правилната институция за разглеждане.

**Графика 1. Динамика на жалбите, запитванията и сигналите, постъпили в КФН**



Източник: КФН.

Жалбите, по които институцията е компетентна да се произнесе, представляват 87.9% от постъпилите жалби и запитвания през 2019 г. През 2019 г. спрямо 2018 г. се установява леко намаление на дела на жалбите, по които институцията е компетентна, от 93.1% на 87.9%.

За сравнение в периода 2013 – 2019 г. този дял е относително постоянен, над 80%. През 2019 г. се регистрира лек спад спрямо 2018 г. до 87.9%. За сравнение дялът на жалбите по компетентност се движи в граници както следва: от 83% през 2013 г., 82.8% през 2014 г., 82.6% през 2015 г., 85.6% – през 2016 г., 91.4% през 2017 г., 93.1% през 2018 г.

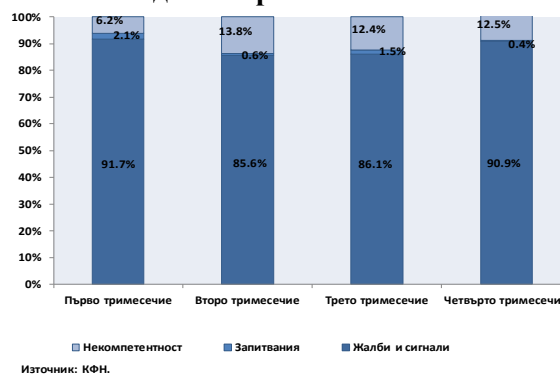
Дялът на запитванията варира в диапазон между 7.4 % и 0.9 % от 2013 г. насам, като техният дял намалява. През 2013 г. дялът им е бил 7.4%, през 2014 г. – 6.3%, през 2015 г. – 6%, през 2016 г. – 5.9%, през 2017 г. – 1.5%, през 2018 г. намалява до 0.9%, а през 2019 г. се отчита известно нарастване до 1.25%. Дялът на

жалбите, по които институцията не е компетентна, след периода на нарастване до 2015 г. варира в тесни граници до 2018 г. и бележи ръст за 2019 г. Делът на тези жалби през 2013 г. е 9.6%, през 2014 г. – 11%, през 2015 г. – 11.4%, през 2016 г. – 8.6%, през 2017 г. – 7.2%, през 2018 г. съставлява 6.0%, а през 2019 г. – 10.8% от общия дял на постъпилите жалби и запитвания.

През 2019 г. общата картина на съотношението между жалби, запитвания и жалби, по които институцията не е компетентна, се запазва и по тримесечия. Жалбите от компетентността на КФН представляват 90.9% от всички постъпили жалби през първото тримесечие на 2019 г. Делът им нараства до 91.7% през второто тримесечие, а през третото тримесечие на годината намалява минимално до 85.6%. През четвърто тримесечие се запазва същият дял от 90.9% спрямо първото тримесечие.

Динамиката на броя жалби по некомпетентност през годината не показва ясно очертана тенденция. През първото тримесечие на 2019 г. те са с най-нисък дял, а именно 6.2% от всички постъпили жалби, през второ тримесечие се увеличават до 13.8%, а през трето тримесечие са 12.4%, като същото ниво се запазва и през четвъртото тримесечие с дял от 12.5%.

**Графика 2. Динамика на жалбите, запитванията и сигналите, постъпили в КФН по вид и по тримесечия**



От анализираните, постъпили през 2019 г. 1 203 броя жалби, по които институцията е компетентна, най-много са жалбите срещу действия на лица, извършващи дейност на застрахователния пазар. Техният брой е 964 броя. Незначителен е броят на жалбите, свързани с услугите, предлагани на осигурителния пазар – 13 броя. Жалбите срещу действия на лица, извършващи дейност на инвестиционния пазар, са 209 броя.

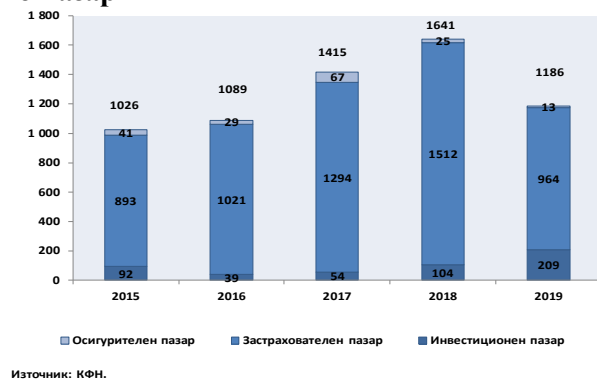
През 2019 г. спрямо 2018 г. се наблюдава спад на жалбите, касаещи застрахователния пазар, с 548 броя. Това намаление е с 36.24% спрямо 2018 г. За сравнение през 2018 г. спрямо 2017 г. се наблюдава увеличение на жалбите от застрахователния пазар с 14.41%.

Тенденция на намаляване на жалбите по линия на осигурителния пазар се наблюдава от 2013 г. насам с едно прекъсване през 2017 г. През 2013 г. броят на жалбите е бил 171, през 2014 г. те са 96, през 2015 г. спадат до 41 броя, през 2016 г. намаляват на 29. През 2017 г. нарастват на 67 броя, като през 2018 г. отново намаляват до 25 броя. И през 2019 г. се запазва тенденцията към намаляване на жалбите и те достигат едва 13 броя.

За периода 2013 – 2019 г. не може да се очертае ясна тенденция в броя на постъпващите жалби във връзка с услугите и

продуктите, предлагани на инвестиционния пазар, като се наблюдават значителни отклонения в различните години. Техният брой за 2014 г. е 102, за 2015 г. – 92 броя, за 2016 г. – 39 броя, за 2017 г. – 54 броя, през 2018 г. нараства на 104 броя, а през 2019 г. те вече са 209 броя. През последния тригодишен период 2017 – 2019 г. се очертава тенденция за двойно увеличение на броя постъпили жалби във връзка с услугите и продуктите, предлагани на инвестиционния пазар. Това увеличение е резултат от нарастване на броя на жалбите срещу действия на лица, които нямат лиценз за извършване на дейност за предоставяне на инвестиционни услуги и дейности.

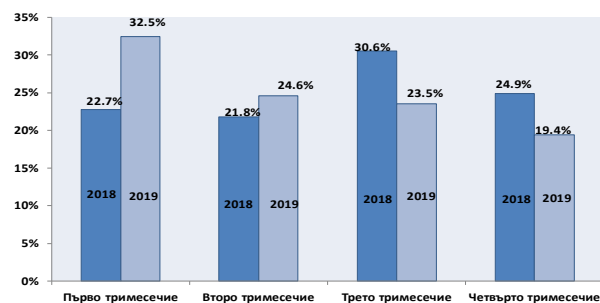
**Графика 3. Динамика на жалбите в КФН по пазари**



В рамките на 2019 г. по тримесечия не се наблюдава ясно изразена тенденция към увеличаване или намаляване на броя на постъпилите жалби по компетентност. Те имат разпределение както следва: през първото тримесечие на 2019 г. са постъпили 32.5% от жалбите по компетентност за годината. Спрямо същия период на 2018 г. този дял е по-голям. През второто тримесечие на 2019 г. са постъпили 24.6% от общия брой жалби по компетентност за годината, като спрямо същият период на 2018 г. не се наблюдава

съществена промяна. През третото тримесечие на 2019 г. са постъпили 23.5% от жалбите, докато през третото тримесечие на 2018 г. те представляват 30.6%. През четвъртото тримесечие на 2019 г. са постъпили 19.4% от жалбите. За сравнение, през четвъртото тримесечие на 2018 г. делът е 24.9%.

**Графика 4. Динамика на жалбите, постъпили КФН по тримесечия**



Източник: КФН.

Жалбите, отнасящи се до застрахователния пазар, представляват най-голямата част от постъпилите жалби по компетентност през 2019 г. – 81.3%. За периода 2013 – 2019 г. това ниво се запазва. За сравнение, делът на този вид жалби през периода е, както следва: през 2013 г. – 79%, през 2014 г. – 82.5%, през 2015 г. – 87.0%, през 2016 г. – 93.8%, през 2017 – 91.4%, а през 2018 г. – 92.1%.

Делът на жалбите по линия на осигурителния пазар през 2019 г. представлява 1.1% от всички постъпили жалби по компетентност и делът им намалява спрямо 2018 г. Делът на жалбите от осигурителния пазар в последните няколко години е сравнително малък. През 2018 г. те са 1.5% от всички жалби по компетентност, през 2017 г. – 4.7%, през 2016 г. – 2.7%, през 2015 г. – 4%, през 2014 г. – 8.5 %, а през 2013 г. делът им е

най-голям – 15.2%, когато е регистриран сериозен ръст на жалбите във връзка с прехвърлянето на натрупани средства по партидите на осигурените лица.

Жалбите срещу лица, извършващи дейност на инвестиционния пазар през 2019 г., са 17.6% от всички постъпили жалби и бележат ръст спрямо 2018 г., когато техният дял е бил 6.3%. За периода 2013 – 2018 г. не се очертава ясна тенденция в дела на инвестиционните жалби в общо постъпилите в КФН жалби: 3.8% е делът им през 2017 г., 3.6% – през 2016 г., 9% – през 2015 г. и 2014 г. и 6.0% през 2013 г.

В КФН постъпват и жалби, свързани с предоставяне на инвестиционни услуги от лица, които нямат лиценз за предоставяне на такива услуги. Услугите се предоставят обикновено през електронни платформи, дистанционно, жалбоподателите не са проявили активност, не са направили проверка дали лицата, с които встъпват в договорни отношения, имат право да предоставят инвестиционни услуги и дейности, нямат достатъчно знания за финансовите инструменти, в които са решили че инвестират, не осъзнават рисковете, свързани с предоставянето на паричните си средства. Превеждат парични средства на лица, различни от тези, с които са встъпили в договорни отношения. Често жалбите се подават до КФН от чуждестранни лица поради свързаност на електронните платформи за търговия по някакъв начин с България, например.

Разпределението на жалбите по сектори се запазва и по тримесечия през 2019 г. През първото тримесечие на 2019 г. делът на жалбите във връзка със застрахователния сектор е 26.3%, през второто тримесечие – 19.9%, през третото тримесечие – 18.7%, а през

четвъртото тримесечие – относителният им дял е най-нисък – 16.4%. Жалбите срещу действия на пенсионноосигурителните дружества са с равен относителен дял през всяко тримесечие на 2019 г. Жалбите от инвестиционния пазар са с най-висок относителен дял през първото тримесечие на 2019 г., а с най-нисък – през четвъртото тримесечие на годината.

**Таблица 1. Динамика на структурата на жалбите по пазарни сегменти**

	2016	2017	2018	2019				2019
				Q1	Q2	Q3	Q4	
Застрахователен пазар	93.8%	91.4%	92.1%	26.3%	19.9%	18.7%	16.4%	81.3%
Инвестиционен пазар	3.6%	3.8%	6.3%	5.9%	4.5%	4.4%	2.8%	17.6%
Осигурителен пазар	2.7%	4.7%	1.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	1.1%

В КФН през 2019 г. са постъпвали и жалби, по които институцията не е компетентен орган. С най-голям дял от жалбите по некомпетентност са жалбите, свързани с кредитни продукти – 23.3%, като част от тях са предоставени от небанкови кредитни институции. На второ място са жалбите, свързани с парични преводи – 2.7%. Жалбите, отнасящи се до спестовни продукти и мобилни услуги, заемат съответно относителен дял от 1.4% и 0.7%, а други – 71.9% от общите.

**Таблица 2. Структура на жалбите по некомпетентност през 2019 г.**

	2018	2019
Кредитни продукти	34.9%	23.3%
Паричен превод	20.8%	2.7%
Спестовни продукти	0.0%	1.4%
Мобилни услуги	0.9%	0.7%
Данъчна сфера	0.9%	0.0%
Други	42.5%	71.9%
	100.0%	100.0%

И през 2019 г. продължава въведената практика в КФН жалби, по които институцията не е компетентна, да бъдат препращани към институциите, от чиято компетентност са.

През 2019 г. в КФН са постъпвали жалби по некомпетентност, които са основно от компетентността на една институция в страната. Най-много са жалбите от компетентността на Българска народна банка (БНБ), като техният дял е 63.7%. При 36.3% от жалбите по некомпетентност, компетентен орган е Комисия за защита на потребителите, КРС, Съд, Прокуратура, ДАНС и др.

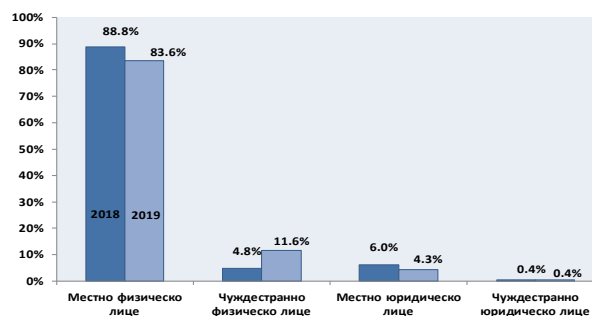
**Таблица 3. Структура на жалбите по компетентни институции, различни от КФН през 2019 г.**

	2018	2019
Българска народна банка	57.6%	63.7%
Национална агенция за приходите	5.6%	0.0%
КРС, КЗП, Съд, Прокуратура, пълна некомпетентно	36.8%	36.3%
	100.0%	100.0%

Анализирайки жалбите на потребители през 2019 г. по правни субекти, може да се каже, че жалбите и запитванията, подадени от местните физически лица, са с най-голям дял от всички постъпили жалби и запитвания – 83.6%. Местните юридически лица са с дял от 4.3%. Чуждестранните физически лица са с дял от 11.6%, а чуждестранните юридически лица – с 0.4%. Намаляване на дела през 2019 г. спрямо 2018 г. се отчита при местните физически лица, като той намалява от 88.8% на 83.6%. Лек спад на дела се отчита и при местните юридически лица от 6.0% за 2018 г. на 4.3% за 2019 г. При чуждестранните физически лица се наблюдава ръст на относителния дял до 11.6% за 2019 г. спрямо 4.8% през 2018 г., което се дължи на отвореността на финансовите пазари, трансграничното предлагане на финансови услуги дистанционно чрез електронни платформи, както и предлагането на различни финансови продукти през интернет. През 2019 г. се наблюдава увеличение на жалбите до КФН, подавани чрез адвокати. Наблюдава се

запазване на относителния дял при чуждестранните юридически лица.

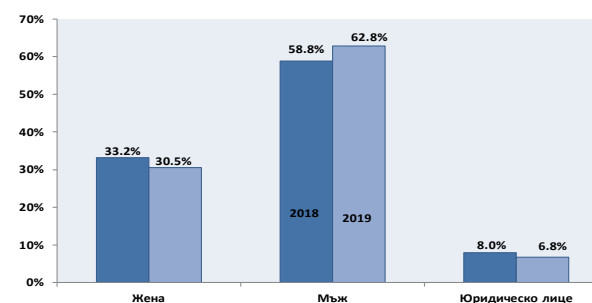
**Графика 5. Динамика на жалбите, запитванията и сигналите по правни субекти**



Източник: КФН.

Анализът на жалбите от гледна точка на това кои лица са по-активни при търсенето на правата си на потребители показва, че мъжете са по-активни жалбоподатели от жените. Техният дял през 2019 г. е 62.8% спрямо 30.5% за жените. Жалбоподателите юридически лица са с дял от 6.8% от всички жалби и запитвания. Общата картина спрямо 2018 г. не се изменя, като отново мъжете са по-активни – с дял от 58.8%, а жените са с дял от 33.2%.

**Графика 6. Динамика на жалбите, запитванията и сигналите по правен субект и пол**



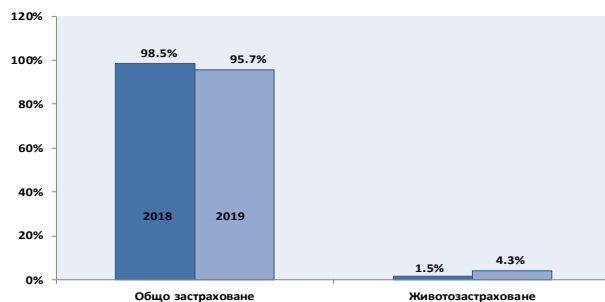
Източник: КФН.



## Застрахователен пазар

Тенденцията жалбите, отнасящи се до застрахователния пазар, да са с най-висок относителен дял се запазва и през 2019 г. Жалбите срещу услуги и продукти, предлагани от общозастрахователните дружества, продължава да заема основна част от постъпилите жалби, отнасящи се до застрахователния сегмент, като делът им е 95.7% през 2019 г. спрямо 98.5% през 2018 г. По-високият дял от жалбите срещу общозастрахователните дружества се дължи на по-големия брой застрахователни договори в общото застраховане. Делът на жалбите, отнасящи се до продукти и услуги, предлагани от животозастрахователните дружества, се увеличавата от 1.5% през 2018 г. до 4.3% през 2019 г. Това увеличение е свързано и със сключването на по-голям брой застрахователни договори в този сектор.

**Графика 7. Динамика на жалбите по общо застраховане и животозастраховане**

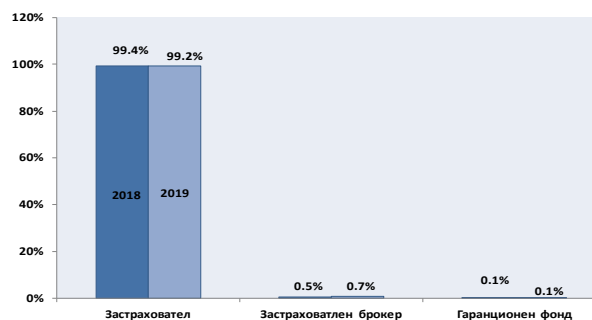


Източник: КФН.

Анализът на жалбите в застрахователния сектор от гледна точка на субекта, срещу който е подадена жалбата, показва, че най-често жалбоподателите изразяват оплаквания срещу действия на застрахователи. При 99.2% от

постъпилите жалби срещу действия на лица, извършващи дейност на застрахователния пазар, предметът на жалбата касае дейността на застраховател. Делът на тези жалби през 2019 г. е близък до този през 2018 г. (99.4%). През годината жалбоподателите са подавали оплаквания и срещу действия на застрахователни брокери и Гаранционния фонд, като техният дял е незначителен и бележи спад.

**Графика 8. Динамика на жалбите срещу поднадзорни лица, извършващи дейност на застрахователния пазар**



Източник: КФН.

Най-често предметът на жалбите, отнасящи се до застрахователния сектор, е свързан с непознаване по застрахователни претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, най-масовата застраховка, в сроковете по КЗ (33.1%). На второ място жалбоподателите изразяват оплаквания срещу отказ за изплащане на обезщетение по застраховка „КАСКО“ (24.9%). На трето място са жалбите, в които жалбоподателите възразяват срещу отказ за изплащане на обезщетение по „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, които са 10.2%. Жалбоподателите възразяват и срещу некоректни практики от страна на

застрахователите, непроизнасяне по заведена застрахователна претенция по застраховка „КАСКО“ в сроковете по КЗ, несъгласие с размера на изплатеното обезщетение по застраховки „КАСКО“ и „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, както и по застраховка „Имущество“, по застраховка „Живот“, по застраховка „Злополука“ и по здравна застраховка.

И през 2018 г. най-честият предмет на жалбите, отнасящи се до застрахователния сектор, е срещу непроизнасяне по застрахователни претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите в сроковете по КЗ.

**Графика 9. Разпределение на жалбите в застрахователния пазар по предмет на жалбата през 2019 г.**



## Осигурителен пазар

Искане за прекратяване на процедурата или отказ от прекратяване на процедурата по прехвърляне на участие в пенсионен фонд е най-честият предмет на жалбите, отнасящи се до осигурителния пазар през 2019 г. Техният дял е 55.6% от всички постъпили жалби във връзка с осигурителния пазар. На второ място са некоректни практики от осигурителни посредници (22.2%), жалбоподателите

изразяват оплакване срещу некоректни практики на пенсионноосигурителните дружества (11.1%), несъгласие с размера на натрупаните средства (11.1%) заемат съответно четвърто място по честота на изразените оплаквания срещу действия на лица, извършващи дейност на осигурителния пазар.

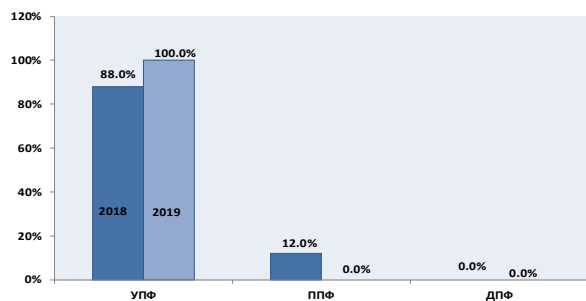
За сравнение през 2018 г. некоректни практики, прилагани от осигурителни посредници, е най-честия предмет на жалба от осигурителния пазар.

**Графика 10. Разпределение на жалбите на осигурителния пазар по предмет на жалбата през 2019 г.**



Тенденцията жалбите, отнасящи се до осигурителния пазар, основно да са свързани с универсален пенсионен фонд (УПФ) се запазва и през 2019 г. Делът им е 100% от всички постъпили жалби по отношение на осигурителния пазар. Този преобладаващ дял е обясним, защото всички работещи, родени след 31.12.1959 г., се осигуряват в УПФ. За 2019 г. няма регистрирани жалби касаещи ППФ и ДПФ.

**Графика 11. Разпределение на жалбите на осигурителния пазар по вид фондове**



Източник: КФН.

### Инвестиционен пазар

Значителна част от постъпващите жалби, отнасящи се до инвестиционния пазар, са с предмет извършване на инвестиционни услуги от дружества без получен лиценз за извършване на дейност. В тази връзка КФН насочва своите усилия към предприемане на действия за ограничаване предлагането на инвестиционни услуги от дружества без лиценз и осигуряване на конкурентна среда за развитие на инвестиционния бизнес при адекватна защита на инвеститорите. На официалната интернет страница на Комисията се публикуват предупреждения и е наличен списък с лица, за които е установено, че извършват инвестиционна дейност без лиценз, сезират се съответните правоохранителни органи.

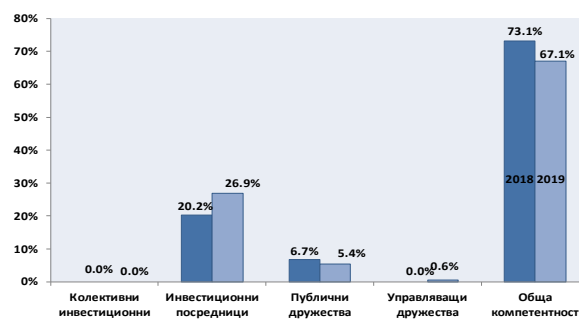
От анализа на постъпилите жалби се констатира тенденция на засилена активност при предлагането на инвестиционни продукти от разстояние – по телефона или чрез електронни платформи, както и на сложни финансови инструменти, които са трудно разбираеми от потребителите на дребно и за които съгласно законовите изисквания трябва

да се прави преценка за уместност и целесъобразност на финансовата услуга.

През 2019 г. най-много жалби от инвестиционния пазар са срещу действия на дружества без лиценз, много от тях не са със седалище в България. Техният дял през 2019 г. възлиза на 67.1%. На второ място през 2019 г. са жалбите срещу инвестиционни посредници или лица, предоставящи инвестиционни услуги и продукти (26.9%), а на трето място са жалбите, свързани с публичните дружества (5.4%).

Спрямо 2018 г. през 2019 г. се наблюдава спад на жалбите, свързани с публични дружества, от 6.7% на 5.4%. Основният предмет на тези жалби е свързан с търговите предложения, в частност срещу цената на търговото предлагане. Противоположна динамика се отчита при жалбите, свързани с дейността на управляващите дружества, като дялът им се увеличава до 0.6 % през 2019 г. от 0% през 2018 г.

**Графика 12. Разпределение на жалбите срещу поднадзорни лица, извършващи дейност на инвестиционния пазар**



Източник: КФН.

### Резултати от обработката на жалби, сигнали и запитвания в КФН

Комисията за финансов надзор регистрира и разглежда всяка жалба, сигнал или запитване, които постъпват в институцията. При разглеждането на всеки конкретен случай се извършва детайлна проверка, изискват се от лицата, срещу които е подадена жалбата, обяснения и относими документи по случаите, както и допълнителни документи и обяснения. В хода на извършване на проверката се предприемат необходимите действия и мерки в случаите на констатирано нарушение на законовите изисквания от страна на лицата, като се съставят актове за административни нарушения, прилагат се принудителни мерки, дават се указания.

От анализа на отговорите до жалбоподателите срещу действия в застрахователния пазар се установява, че при 34.99% от случаите на потребителя на застрахователни услуги се предоставя съвет, като се посочва възможността същият да защити правата си чрез секторна помирителна комисия за извънсъдебно решаване на спорове или чрез съда, в случай че КФН няма правомощия за предприемане на действия. При 20.1% от случаите се отчита изплащане на застрахователно обезщетение след подаване на жалба до КФН, а при 13.1% на жалбоподателите се предоставя конкретна информация, която е относима към изложеното в жалбата и е в помощ на жалбоподателите.

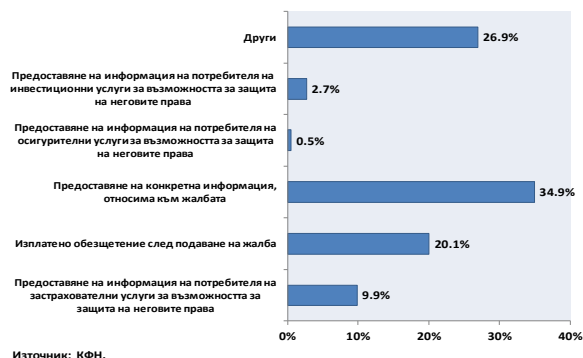
Много често жалбите на потребителите, подадени в КФН, са с предмет гражданскоправен спор между жалбоподателя и поднадзорното лице, който е извън компетенциите на КФН и който следва да бъде отнесен за разглеждане и решаване от секторна помирителна комисия по извънсъдебен път или от компетентния съд съгласно действащото законодателство.

Комисията за финансов надзор в отговорите по жалбите регулярно информира лицата, подали жалби срещу поднадзорни на КФН лица, за възможността за извънсъдебно решаване на спорове с оглед запознаване на потребителите с възможността за решаване на спорове в по-кратки срокове и без разходи.

През 2019 г. се наблюдава относително запазване на дела на случаите, когато се стига до изплащане на обезщетение след подаване на жалба до КФН. Запазеното добро ниво на дела на действията по изплащане на определено застрахователно обезщетение и през 2019 г. след предприемане на законови мерки от страна на КФН показва ефективността на институцията във връзка с осъществяване на функцията ѝ по защита потребителите на инвестиционни, застрахователни и осигурителни услуги. Ефективността на действията на Комисията се потвърждава и от нарастващия брой жалби, подавани от адвокати.

В случаите когато при извършване на проверка по жалба се констатира нарушение на нормативните разпоредби, КФН предприема действия по ангажиране на административнонаказателна отговорност на поднадзорните лица чрез съставяне на актове за установяване на административно нарушение и издаване на наказателни постановления, както и чрез прилагане на принудителни административни мерки. При необходимост КФН също сезира правоохранителните органи.

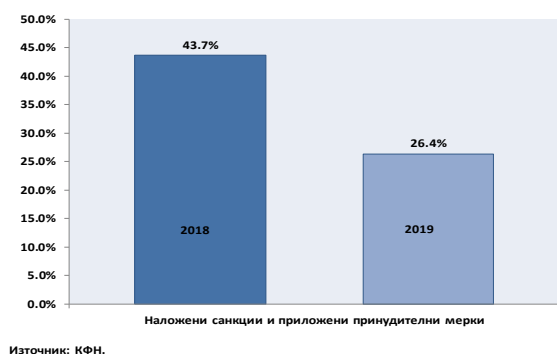
**Графика 13. Структура на предприетите действия в отговор на постъпили жалби, запитвания и сигнали в КФН**



В резултат на извършени проверки през 2019 г. се наблюдава спад на случаите, в които се налагат санкции и се прилагат принудителни административни мерки спрямо поднадзорни лица, като делът им спада до 26.4% от всички постъпили жалби по компетентност спрямо 43.7% през 2018 г. Това намаляване може да се обясни с дисциплиниране на пазара.

Анализът на изготвените отговори по жалбите и запитванията, както и на предприетите действия от КФН във връзка с жалбите, показва положителен ефект от действията на регулатора. В много от случаите, исканията на жалбоподателите – физически и юридически лица, са били удовлетворени.

**Графика 14. Наложени санкции и принудителни мерки по повод постъпили жалби**



При 26.4% от жалбите и запитванията през 2019 г. се наблюдава положителен ефект от действията на КФН при разглеждане на постъпилите жалби, което е част от дейността по защита интересите на потребителите на небанкови финансови услуги.

През 2019 г. най-висок дял на положителния ефект се отчита през първото тримесечие на годината – 45.0%, а най-нисък през четвъртото тримесечие на годината.

**Графика 15. Ефект от дейността на КФН при защита интересите на потребителите на небанкови финансови услуги**

