

## П Р А К Т И К А

### относно установяването на факти и обстоятелства при извършване на проверки на място на застрахователни посредници

На основание чл. 9, ал. 1 във връзка с чл. 19 от Закона за Комисията за финансов надзор, Комисията за финансов надзор (КФН) оповестява настоящата практика относно установяването на факти и обстоятелства при извършване на проверка на място на застрахователни брокери, застрахователни агенти и посредници, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност.

#### I. Проверки на място на застрахователни брокери

При извършване на проверка на място на застрахователен брокер длъжностните лица от КФН проверяват следните документи и установяват следните факти и обстоятелства, като констатира дали застрахователният брокер:

1. изпълнява задължението си по чл. 309, ал. 2 от Кодекса за застраховането (КЗ) да постави удостоверението си за регистрация на видно място в своя офис;

2. спазва изискването на чл. 301, ал. 2 от КЗ между застрахователния брокер – от една страна, и ползвателя на застрахователни услуги или застрахователя, съответно презастрахователя – от друга страна, да има сключен писмен договор („договор за възлагане“), освен в случаите на посредничество при задължителните застраховки по чл. 461, т. 1 и 2 от КЗ;

3. информира по чл. 301, ал. 5 от КЗ ползвателя на застрахователни услуги, при първоначалното установяване на отношения помежду им или при всяко подновяване на възлагането за извършване на застрахователни услуги, за възможността му да упражни правото си да възложи на брокера изготвянето на съвет, въз основата на справедлив и личен анализ, извършен по реда на чл. 325а, ал. 5 от КЗ;

4. притежава надлежно валидно упълномощаване по чл. 301, ал. 6 от КЗ от страна на застрахователя да приема документи по застрахователни претенции;

5. включително членовете на управителните и контролните му органи, лицата, оправомощени да го управляват и представляват, или неговите служители, непосредствено заети с извършване на застрахователно или презастрахователно посредничество, не извършват дейност като застрахователни агенти в противоречие с чл. 302 от КЗ;

6. е извършил проверка и е документирал, че служителите на застрахователния брокер, непосредствено заети с извършване на застрахователно или презастрахователно посредничество, отговарят на изискванията по чл. 303, ал. 1 от КЗ и притежават съответните знания и умения по чл. 304, ал. 1 от КЗ;

7. е осигурил продължаващо професионално обучение и развитие в размер не по-малко от 15 часа годишно на служителите си, непосредствено заети с разпространение на застрахователни продукти, съгласно чл. 304, ал. 2 от КЗ;

8. има сключена валидна задължителна застраховка „Професионална отговорност“ по чл. 305 от КЗ, с минимална застрахователна сума в актуалните размери за съответната година, определени съгласно правилата на § 4, ал. 2 от допълнителните разпоредби на КЗ;

9. притежава документи, удостоверяващи изпълнение на задължението му по

чл. 337, ал. 2 от КЗ всеки път, когато получи премия или плащане на вноса по застраховка, да уведоми застрахователя още в същия ден, като посочи нейния размер и основание, както и документи за това, че е превел горепосочената сума на застрахователя в едномесечен срок от нейното получаване, освен при задължителните застраховки „Гражданска отговорност“ на автомобилистите и „Злополука“ на пътниците в средствата за обществен превоз, когато срокът за превеждане на сумата е до 5 работни дни от получаване на плащането;

**10.** притежава документи, удостоверяващи изпълнение на задължението му по чл. 338, ал. 2 от КЗ в случай на плащане от застраховател към ползвател на застрахователни услуги чрез него, по силата на изрично писмено пълномощно, да прехвърли в срок от 5 работни дни получената сума на ползвателя на застрахователни услуги;

**11.** гарантира изпълнението на задълженията си по чл. 306 от КЗ да прехвърли платената на него премия, предназначена за застрахователя, или да прехвърли на ползвателя на застрахователни услуги, платено от застрахователя застрахователно обезщетение или парична сума, по някои от следните начини:

- а) като поддържа постоянно собствен капитал;
- б) като създаде една или повече клиентски сметки;

**12.** е създал и поддържа организация по чл. 290, ал. 2 от КЗ за разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги, както и проверяват дали подадените жалби са регистрирани и разгледани от него и дали е подаден отговор в срок до един месец от датата на постъпването им;

**13.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, информация по чл. 324, ал. 4, във връзка с ал. 1-3 от КЗ за:

- а) наименованието и правно-организационната форма на застрахователя;
- б) държавата членка, в която се намира седалището на застрахователя;
- в) адреса на управление на застрахователя;
- г) реда за подаване на жалби към застрахователя и реда за уреждане на претенции по застрахователни договори и интернет страницата, на която те са публикувани;
- д) възможността за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на ползвателя на застрахователни услуги в Република България;
- е) интернет адреса, на който е публикуван доклада за платежоспособността и финансовото състояние на застрахователя;
- ж) информация за представителя за уреждане на претенции по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите в Република България;

**14.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, информация по чл. 325, ал. 1 от КЗ за:

- а) обстоятелството, че е застрахователен брокер, наименованието, седалището и адреса си на управление;
- б) регистъра, в който е вписан, и начините, по които вписването може да се удостовери;
- в) дали притежава пряко или чрез свързани лица повече от 10 на сто от гласовете в общото събрание или от капитала на застраховател;
- г) дали застраховател или предприятие майка на застраховател притежава пряко или чрез свързани лица акции или дялове, представляващи повече от 10 на сто от гласовете в общото събрание или от капитала на застрахователния брокер;
- д) реда, по който може да се подават жалби от ползватели на застрахователни услуги и други заинтересовани лица, срещу него;
- е) възможността за подаване на жалби срещу застрахователния брокер пред КФН

и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на ползвателя на застрахователни услуги в Република България;

ж) дали представлява ползвателя на застрахователни услуги или действа от името и за сметка на застраховател;

**15.** преди сключване на застрахователен договор поставя въпроси към ползвателя на застрахователни услуги, като въз основа на информацията, предоставена от него, определя неговите изисквания и потребности в съответствие с чл. 325а, ал. 1 от КЗ;

**16.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, информация по чл. 325, ал. 2 от КЗ за това, че:

а) предоставя съветите си в качеството си на застрахователен брокер относно разпространяваните от него продукти и дали предоставя съветите си в качеството си на застрахователен брокер въз основа на справедлив и личен анализ;

б) има договорно задължение да извършва застрахователно посредничество изключително за един или повече застрахователи, като в този случай предоставя имената на тези застрахователи;

в) няма договорно задължение да извършва застрахователно посредничество изключително за един или повече застрахователи и не предоставя съветите си въз основа на справедлив и личен анализ, като в този случай предоставя имената на застрахователите, за които може да извършва застрахователно посредничество;

г) във връзка със застрахователния договор, естеството на възнаградението, което получава, е такова, че работи срещу такса, като възнаградението му се изплаща пряко от клиента, или комисиона от какъвто и да е вид, в случаите, когато възнаградението му е включено в застрахователната премия, или друг вид възнаграждение, или съчетание от който и да е от видовете възнаграждение;

**17.** когато уведомява ползвателя на застрахователни услуги, че предоставя съветите си въз основа на справедлив и личен анализ, предоставя тези съвети след анализ на достатъчно голям брой застраховки, които се предлагат на пазара в съответствие с чл. 325а, ал. 5 от КЗ;

**18.** който няма договорно задължение да извършва застрахователно посредничество изключително за един или повече застрахователи и не предоставя съветите си съгласно чл. 325а, ал. 5 от КЗ, уведомява ползвателя на застрахователни услуги за правото му да възложи на брокера изготвянето на съвет въз основа на справедлив и личен анализ, като при това възлагане брокерът предоставя съвет по чл. 325а, ал. 5 от КЗ;

**19.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, относимата според сложността на застрахователния продукт информация в разбираема форма в съответствие с чл. 325а, ал. 1 от КЗ, за да може ползвателят да вземе информирано решение;

**20.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги безплатно информация на хартиен или друг траен носител, по ясен, коректен и разбираем начин, на официалния език на държавата членка, в която е разположен рискът или на друг език, в случай че ползвателят на застрахователни услуги е дал своето съгласие за това в съответствие с чл. 330, ал. 1 от КЗ;

**21.** във връзка с разпространението на застрахователни продукти по раздел II на приложение №1 към КЗ - общо застраховане в съответствие с чл. 325а, ал. 8 от КЗ, предоставя информацията за застрахователния продукт на стандартизиран информационен документ на хартиен или друг траен носител, отговарящ на следните изисквания:

- а) представлява кратък самостоятелен документ;
- б) представен е и е структуриран по ясен и лесен за четене начин , като се използва размер шрифт, които е удобен за четене;
- в) еднакво добре разбираем е, когато е изготвен в цветен оригинал и когато е фотокопиран в черно и бяло;
- г) съставен е на официалните езици или на един от официалните езици, използвани в държавата членка, в която се предлага застрахователния продукт;
- д) е точен и неподвеждащ;
- е) съдържа заглавието „Информационен документ за застрахователен продукт“ в горната част на първа страница;
- ж) включва декларация, че пълната преддоговорна информация и договорната информация за продукта е предоставена в други документи;

**22.** преди сключване на застрахователен договор в съответствие с чл. 326 от КЗ представя на всеки ползвател на застрахователни услуги следната информация относно застрахователния продукт:

1. приложимия закон спрямо застрахователния договор, когато страните нямат право на избор;

2. приложимия закон и закона, който застрахователят предлага да бъде избран, когато страните имат право на избор;

**23.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги преди сключването на застрахователен договор по раздел I от приложение № 1 към КЗ в съответствие с чл. 327 от КЗ следната допълнителна информация относно застрахователния продукт:

- а) определянето на всяко плащане и всяка опция;
- б) срока на договора;
- в) начините за прекратяване на договора;
- г) начините за плащане на премиите и срок на плащанията;
- д) начините за изчисляване и разпределение на бонусите, когато такива са предвидени;

е) откупната стойност и намалената застрахователна сума и степента, до която те са гарантирани;

ж) премиите за всяко застрахователно плащане както за основните плащания, така и допълнителните плащания, когато това е относимо;

з) за полиците, свързани с дялове в инвестиционен фонд - определяне на дяловете, с които са свързани плащанията;

и) характера на базовите активи за полици, свързани с дялове в инвестиционен фонд;

й) условията, при които е възможно едностранно прекратяване на договора;

к) обща информация за данъчния режим, приложим към съответния договор;

**24.** предоставя основен информационен документ на ползвателите на застрахователни услуги, когато те представляват дребни инвеститори по смисъла на чл. 4, параграф 6 от Регламент (ЕС) № 1286/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 26 ноември 2014 година относно основните информационни документи за пакети с инвестиционни продукти на дребно и основаващи се на застраховане инвестиционни продукти (Регламент (ЕС) № 1286/2014), в случаите когато брокерът дава съвети или извършва продажби на пакети с инвестиционни продукти на дребно и основаващи се на застраховане инвестиционни продукти (ПИПДОЗИП);

**25.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги в съответствие с чл. 341, ал. 1, т. 1 от КЗ, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, подходяща информация по отношение на разпространението на инвестиционен застрахователен продукти и по отношение на всички разходи и такси, свързани с него, която включва дали застрахователният посредник или застрахователят ще предоставя на

ползвателя на застрахователни услуги периодична оценка за подходящ продукт по отношение на препоръчания на този ползвател инвестиционен продукт, когато се предоставя съвет;

**26.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги в съответствие с чл. 341, ал. 1, т. 2 от КЗ, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, подходяща информация по отношение на разпространението на инвестиционен застрахователен продукт и по отношение на всички разходи и такси, свързани с него, която включва подходящи указания и предупреждения за рисковете, свързани с този продукт или с конкретните предложени инвестиционни стратегии;

**27.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги в съответствие с чл. 341, ал. 1, т. 3 от КЗ, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, подходяща информация по отношение на разпространението на инвестиционен застрахователен продукти и по отношение на всички разходи и такси, свързани с него, както и информация, свързана с разпространението на инвестиционния застрахователен продукт, включително разходите за съветите, когато това е приложимо, цената на препоръчителния или предлагания на ползвателя на застрахователни услуги инвестиционен застрахователен продукт, както и начина, по който ползвателят може да ги заплати, като се включват и евентуалните плащания от или спрямо трети лица, по отношение на информацията за всички разходи и свързаните с това такси;

**28.** в случаите когато дава съвет или продава инвестиционен застрахователен продукт, предоставя на инвеститорите на дребно или на лице, което е писмено упълномощено да взема инвестиционни решения от името на инвеститор на дребно по отношение на трансакции, сключени в границите на същото писмено пълномощно, основен информационен документ на хартиен или друг траен носител, включително и чрез достъпен уебсайт, от който може да бъде изтеглен и съхранен на траен носител в съответствие с чл. 13 от Регламент (ЕС) № 1286/2014;

**29.** включително в случаите, когато разходите във връзка с разпространението на инвестиционния застрахователен продукт не произтичат от настъпването на стоящия в основата на продукта пазарен риск, предоставя в съответствие с чл. 341, ал. 2 от КЗ редовно, поне веднъж годишно, информацията за всички разходи и такси в обобщена форма, позволяваща на ползвателя на застрахователни услуги да разбере общата цена и кумулативния ефект върху възвръщаемостта на инвестицията, както и проверяват дали предоставя разбивка на разходите и таксите по пера, в случай че ползвателят пожелае това;

**30.** предоставя в съответствие с чл. 341, ал. 3 от КЗ информацията в разбираема форма и начин, включително чрез стандартизиран формуляр, когато информацията може да се предостави по този начин, чрез която ползвателят на застрахователни услуги да е в състояние да разбере естеството и рисковете, свързани с инвестиционния застрахователен продукт, за да вземе информирано инвестиционно решение;

**31.** избягва конфликт на интереси в съответствие с чл. 341, ал. 4 от КЗ, когато плаща или получава такса или комисиона, или предоставя или поучава непарична облага във връзка с разпространението на инвестиционен застрахователен продукт или допълнителна услуга;

**32.** при плащане или облага по т. 31 застрахователният брокер спазва изискванията за избягване на конфликт на интереси по чл. 146, ал. 5 – 8, чл. 288, ал. 1 от КЗ и по Делегиран регламент (ЕС) 2017/2359 на Комисията от 21 септември 2017 година за допълване на Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета с изискванията за предоставяне на информация и с правилата за етичност, приложими към разпространението на основаващите се на застраховане инвестиционни продукти, и по-конкретно - дали оценява дали самият той, свързано лице или лице, пряко или косвено свързано с него чрез отношение на контрол, е заинтересовано от резултата от

разпространяването на застрахователните продукти по следния начин:

а) тяхната заинтересованост е различна от тази, която клиентът или потенциалният клиент има от резултата от разпространяването на застрахователните продукти;

б) тяхната заинтересованост може потенциално да повлияе в ущърб на клиента върху резултата от разпространяването;

**33.** притежава писмена политика за установяване на конфликт на интереси, съобразена с неговата големина и организационна структура, както и с естеството, мащаба и сложността на стопанска му дейност в съответствие с чл. 4 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/2359, в т.ч.:

а) дали я преразглежда и преоценява поне веднъж годишно, като предприема необходимите мерки за отстраняване на евентуални недостатъци в нея в съответствие с чл. 7, ал. 1 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/2359;

б) дали води регистър на случаите, при които е възникнал или може да възникне конфликт на интереси в съответствие с чл. 7, ал. 2 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/2359;

**34.** при разпространение на инвестиционни застрахователни продукти в съответствие с чл. 341, ал. 6 от КЗ спазва правилата за етичност, като плащаните или получавани стимули не оказват неблагоприятно въздействие върху качеството на съответната услуга, предоставяна на ползвателя на застрахователни услуги, и на задължението да се действия честно, коректно и професионално в съответствие с интересите на ползвателя на застрахователни услуги;

**35.** при предоставяне на съвети във връзка с инвестиционни продукти събира в съответствие с чл. 342, ал. 1 от КЗ необходимата информация относно знанията и опита на ползвателя на застрахователни услуги в областта на инвестициите с оглед конкретния продукт или услуга, неговото финансово състояние и целите на инвестицията, а в случаите на предоставяне на пакет от услуги или продукти – дали преценява подходящи ли са те за конкретния ползвател;

**36.** при извършване на продажби без предоставяне на съвети изисква в съответствие с чл. 342, ал. 2 от КЗ от ползвателя на застрахователни услуги информация за знанията и опита му в инвестиционната област, към която се отнася предлаганият или търсенията продукт или услуга, така че да може да прецени дали разглежданата застрахователна услуга или продукт са уместни за ползвателя, а при пакетна продажба на услуги или продукти - дали целият пакет е уместен за ползвателя;

**37.** когато установи, че предлаганият продукт или услуга е неподходящ/а за ползвателя на застрахователни услуги или когато ползвателят на застрахователни услуги не предостави поисканата информация, в съответствие с чл. 342, ал. 3 и ал. 4 от КЗ го предупреждава за това, включително чрез стандартизиран формат;

**38.** е създал и поддържа досие в съответствие с чл. 342, ал. 7 от КЗ, в което да се съхраняват документите, договорени между него и ползвателя на застрахователни услуги и уреждащи правата и задълженията на страните и другите условия, съгласно които ще се предоставят услуги на ползвателя;

**39.** предоставя в съответствие с чл. 342, ал. 8 от КЗ периодично, поне веднъж годишно, подходящи отчети за предоставяните услуги, които са съобразени с вида и сложността на съответните инвестиционни застрахователни продукти и с естеството на предоставяната услуга, и, в съответните случаи, съдържат сведения за свързаните със сделките разходи и извършените услуги за сметка на ползвателя;

**40.** предоставя на ползвателя на застрахователни услуги в съответствие с чл. 342, ал. 9 от КЗ изявление на траен носител, чрез което го уведомява дали предлаганият му застрахователен продукт е подходящ и предоставя своя съвет и начина, по който този съвет отговаря на предпочитанията, целите и другите характеристики на ползвателя.

При извършване на проверка на място на застрахователен брокер длъжностните лица от КФН проверяват и други факти, обстоятелства и документи във връзка с изпълнението на задължения на застрахователния брокер, произтичащи от приложимата нормативна уредба.

## **II. Проверки на място на застрахователни агенти**

При извършване на проверка на място на застрахователен агент длъжностните лица от КФН установяват следните факти и обстоятелства, както и наличието на документи, като проверяват дали застрахователният агент:

1. притежава удостоверение за легитимация по утвърден образец от заместник-председателя на КФН по чл. 320, ал. 1 от КЗ, и дали го е поставил на видно място в своя офис;

2. спазва изискването по чл. 313, ал. 3 от КЗ и между застрахователния агент и застрахователя има сключен писмен договор за уреждане на отношенията им (“договор за застрахователно агентство”);

3. работи за застрахователен брокер в противоречие с чл. 314, ал. 1 от КЗ;

4. е в трудови правоотношения със застрахователя в противоречие с чл. 314, ал. 3 от КЗ;

5. има съгласието за застрахователя в съответствие с чл. 315, ал. 2 от КЗ, в случай че извършва посредничество и за други застрахователи и други застраховки, различни от класа на застраховките, за които е упълномощен от първия застраховател;

6. заедно с две или повече лица, извършващи всяко поотделно дейност като застрахователен агент за различни застрахователи, действат обединено, в общо помещение, чрез общи средства или по друг начин по смисъла на чл. 315, ал. 4 от КЗ;

7. уведомява ползвателя на застрахователни услуги за кои застрахователи и за кои застрахователни продукти има право да посредничи, достатъчно време преди започването на дейност по предлагане на застрахователни продукти, а в случай на трайни отношения с ползвателя на застрахователни продукти – и при промяна на разкритите по-рано обстоятелства в съответствие с чл. 315, ал. 5 от КЗ;

8. физическо лице, или лицата, които управляват и представляват застрахователния агент – юридическо лице, както и служителите на агента, отговарят на изискванията за образование и квалификация по чл. 316, ал. 1 от КЗ;

9. спазва задължението си по чл. 316, ал. 2 от КЗ и има сключена валидна застраховка „Професионална отговорност”;

10. има предоставена декларация за поемане на пълна отговорност за неговите действия като посредник по чл. 316, ал. 4 от КЗ от застрахователя, съответно застрахователите, които са го упълномощили;

11. спазва задължението си да гарантира дейността си по някои от следните начини по чл. 316, ал. 5 или ал. 6 от КЗ:

а) като поддържа постоянно собствен капитал или

б) като създаде една или повече клиентски сметки или

в) в случаите, когато е физическо лице, разполага с декларация от застрахователя, съответно застрахователите, от които е упълномощен, за поемане на пълна отговорност за неговите действия като посредник;

12. притежава документи, удостоверяващи наличието и използването на клиентска сметка или пълномощно от застрахователя за опериране с негова банкова сметка по чл. 316, ал. 7 от КЗ;

13. притежава удостоверение за успешно преминал курс на обучение и издържан изпит съгласно чл. 317, ал. 2 КЗ;

14. е преминал продължаващо професионално обучение и развитие съгласно

чл. 317, ал. 3 КЗ, осигурено от застрахователя;

**15.** е осигурил, когато получава плащане в брой по застрахователна премия или вноска, издаване на ползвателя на застрахователни услуги документ, удостоверяващ получаването на плащането, отговарящ на изискванията на Закона за счетоводството, освен в случаите, в които получаването на премията е удостоверено в самия застрахователен договор в съответствие с чл. 336 от КЗ;

**16.** разполага с документ, удостоверяващ, че в съответствие с чл. 337, ал. 2 от КЗ е уведомил застрахователя в същия ден за получената сума, за нейното основание и размер, както и дали я е превел в полза на застрахователя в срок до един месец след получаване на плащането, а за задължителните застраховки „Гражданска отговорност“ на автомобилистите и задължителна застраховка „Злополука“ на пътниците, когато срокът за превеждане на сумата е до 5 работни дни от получаване на плащането;

**17.** разполага с документ, удостоверяващ, че в съответствие с чл. 338, ал. 2 от КЗ е прехвърлил получената сума по банкова сметка на ползвателя на застрахователни услуги в срок до 5 работни дни, когато е получил плащане въз основа на изрично писмено пълномощно, освен ако застрахователният агент и ползвателят писмено са договорили друго;

**18.** предоставя, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, информация по чл. 324, ал. 4, във връзка с ал. 1-3 от КЗ за:

- а) името и правно-организационната форма на застрахователя;
- б) името на държавата членка, в която се намира седалището на застрахователя;
- в) адреса на управление на застрахователя;
- г) реда за подаване на жалби към застрахователя и интернет страницата, на която са публикувани;
- д) възможността за подаване на жалби пред КФН и други държавни органи, както и формите за извънсъдебно разглеждане на спорове, които са на разположение на ползвателя на застрахователни услуги в Република България;
- е) интернет адреса, на който е публикуван доклада за платежоспособността и финансовото състояние на застрахователя;
- ж) представителя за уреждане на претенции по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите за Република България;

**19.** предоставя, достатъчно време преди сключване на застрахователен договор, информация по чл. 325, ал. 1 от КЗ за:

- а) обстоятелството, че е застрахователен агент, името и адреса си, съответно седалището и адреса си на управление;
- б) регистъра, в който е вписан, и начините, по които вписването може да се удостовери;
- в) това дали притежава повече от 10 на сто от гласовете в общото събрание или от капитала на застраховател;
- г) това дали застраховател притежава акции или дялове, представляващи повече от 10 на сто от гласовете в общото събрание или от капитала на агента;
- д) реда, по който може да се подават жалби срещу него;
- е) възможността за подаване на жалби срещу застрахователния посредник пред КФН и други държавни органи;
- ж) това дали представлява ползвателя на застрахователни услуги или действия от името и за сметка на застраховател;

**20.** преди сключване на застрахователен договор агентът поставя въпроси към ползвателя на застрахователни услуги, като въз основа на информацията, предоставена от ползвателя, определя неговите изисквания и потребности в съответствие с чл. 325а, ал. 1 от КЗ;

**21.** уведомява по чл. 325, ал. 2 от КЗ, достатъчно време преди сключване на



застрахователния договор, за:

а) това, че има договорно задължение да извършва застрахователно посредничество изключително за един или повече застрахователи, като в този случай предоставя имената на застрахователите;

б) това, че няма договорно задължение да извършва застрахователно посредничество изключително за един или повече застрахователи и не предоставя съветите си въз основа на справедлив и личен анализ, като в този случай предоставя имената на застрахователите, за които може да извършва застрахователно посредничество;

в) естеството на възнаграждението, което получава във връзка със застрахователния договор (такса – възнаграждението му се изплаща пряко от клиента; комисиона включена в застрахователната премия; друг вид възнаграждение; съчетание на който и да е от видовете възнаграждение);

**22.** преди сключването на застрахователния договор, застрахователният агент предоставя на ползвателя на застрахователни услуги относимата информация според сложността на застрахователния продукт в разбираема форма в съответствие с чл. 325а, ал. 1 от КЗ, за да може ползвателят да вземе информирано решение ;

**23.** предоставя безплатно информация на ползвателите на застрахователни услуги на хартиен носител или на друг траен носител, по ясен, коректен и разбираем начин, на официалния език на държавата членка, в която е разположен рискът, или на друг език – със съгласието на ползвателя на застрахователни услуги в съответствие с чл. 330, ал. 1 от КЗ;

**24.** във връзка с разпространението на застрахователни продукти по раздел II - общо застраховане в съответствие с чл. 325а, ал. 8 от КЗ, информацията за застрахователния продукт се предоставя на стандартизиран информационен документ, отговарящ на следните изисквания:

- а) представлява кратък самостоятелен информационен документ;
- б) представен е и е структуриран по ясен и лесен за четене начин, като се използва размер шрифт, който е удобен за четене;
- в) еднакво добре разбираем е, когато е изготвен в цветен оригинал и когато е отпечатан или фотокопиран в черно и бяло;
- г) съставен е на един от официалните езици, използвани в държавата членка, в която се предлага застрахователния продукт;
- д) е точен и неподвеждащ;
- е) съдържа заглавието "Информационен документ за застрахователен продукт";
- ж) включва декларация, че пълната преддоговорна и договорна информация за продукта е предоставена в други документи.

**25.** преди сключване на застрахователен договор в съответствие с чл. 326 от КЗ застрахователният агент представя на всеки ползвател на застрахователни услуги следната информация относно застрахователния продукт:

1. приложимия закон спрямо застрахователния договор, когато страните нямат право на избор;

2. приложимия закон и закона, който застрахователят предлага да бъде избран, когато страните имат право на избор.

**26.** препраща в съответствие с чл. 290, ал. 3 от КЗ, в тридневен срок, към застрахователя жалбите, получени от ползватели на застрахователни услуги;

**27.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги, преди сключването на застрахователен договор по раздел I от приложение № 1 към КЗ в съответствие с чл. 327 от КЗ, следната допълнителна информация относно застрахователния продукт:

- а) определянето на всяко плащане и всяка опция;
- б) срока на договора;

- в) начините за прекратяване на договора;
- г) начините за плащане на премиите и срок на плащанията;
- д) начините за изчисляване и разпределение на бонусите, когато такива са предвидени;
- е) откупната стойност и намалената застрахователна сума и степента, до която те са гарантирани;
- ж) премиите за всяко застрахователно плащане, както за основните плащания, така и допълнителните плащания, когато това е относимо;
- з) за полиците, свързани с дялове в инвестиционен фонд - определяне на дяловете, с които са свързани плащанията;
- и) характера на базовите активи за полици, свързани с дялове в инвестиционен фонд;
- й) условията, при които е възможно едностранно прекратяване на договора;
- к) обща информация за данъчния режим, приложим към съответния договор.

**28.** предоставя основен информационен документ на ползвателите на застрахователни услуги, когато те представляват дребни инвеститори по смисъла на чл. 4, параграф 6 от Регламент (ЕС) № 1286/2014, в случаите когато агентът дава съвети или извършва продажби на пакети с инвестиционни продукти на дребно и основаващи се на застраховане инвестиционни продукти (ПИПДОЗИП);

**29.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги в съответствие с чл. 341, ал. 1, т. 1 от КЗ, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, подходяща информация по отношение на разпространението на инвестиционен застрахователен продукт и по отношение на всички разходи и такси, свързани с него, която включва дали застрахователният посредник или застрахователят ще предоставя на ползвателя на застрахователни услуги периодична оценка за подходящ продукт по отношение на препоръчания на този ползвател инвестиционен продукт, когато се предоставя съвет;

**30.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги в съответствие с чл. 341, ал. 1, т. 2 от КЗ, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, подходяща информация по отношение на разпространението на инвестиционен застрахователен продукт и по отношение на всички разходи и такси, свързани с него, която включва подходящи указания и предупреждения за рисковете, свързани с тези продукти или с конкретните предложени инвестиционни стратегии;

**31.** предоставя на ползвателите на застрахователни услуги в съответствие с чл. 341, ал. 1, т. 3 от КЗ, достатъчно време преди сключването на застрахователен договор, подходяща информация по отношение на разпространението на инвестиционен застрахователен продукт и по отношение на всички разходи и такси, свързани с него, както и информация, свързана с разпространението на инвестиционния застрахователен продукт, включително разходите за съветите, когато това е приложимо, цената на препоръчителния или предлагания на ползвателя на застрахователни услуги инвестиционен застрахователен продукт, както и начина, по който ползвателят може да ги заплати, като се включват и евентуалните плащания от или спрямо трети лица, по отношение на информацията за всички разходи и свързаните с това такси;

**32.** в случаите когато дава съвет или продава инвестиционен застрахователен продукт, предоставя на инвеститорите на дребно или на лице, което е писмено упълномощено да взема инвестиционни решения от името на инвеститор на дребно по отношение на трансакции, сключени в границите на същото писмено пълномощно, основен информационен документ на хартиен или друг траен носител, включително и чрез достъпен уебсайт, от който може да бъде изтеглен и съхранен на траен носител в съответствие с чл. 13 от Регламент (ЕС) № 1286/2014;

**33.** включително в случаите, когато разходите във връзка с разпространението

на инвестиционния застрахователен продукт не произтичат от настъпването на стоящия в основата на продукта пазарен риск, предоставя в съответствие с чл. 341, ал. 2 от КЗ редовно, поне веднъж годишно, информацията за всички разходи и такси в обобщена форма, позволяваща на ползвателя на застрахователни услуги да разбере общата цена и кумулативния ефект върху възвръщаемостта на инвестицията, и дали предоставя разбивка на разходите и таксите по пера, в случай че ползвателят пожелае това;

**34.** предоставя в съответствие с чл. 341, ал. 3 от КЗ информация в разбираема форма и по разбираем начин, включително чрез стандартизиран формуляр, когато информацията може да се предостави по този начин, чрез която ползвателят на застрахователни услуги да е в състояние да разбере естеството и рисковете, свързани с инвестиционния застрахователен продукт, за да вземе информирано инвестиционно решение;

**35.** избягва конфликт на интереси в съответствие с чл. 341, ал. 4 от КЗ, когато плаща или получава такса или комисиона, или предоставя или поучава непарична облага във връзка с разпространението на инвестиционен застрахователен продукт или допълнителна услуга;

**36.** при плащане или облага по т. 35 застрахователният агент спазва изискванията за избягване на конфликт на интереси по чл. 146, ал. 5 – 8, чл. 288, ал. 1 от КЗ и по Делегиран регламент (ЕС) 2017/2359 на Комисията от 21 септември 2017 година за допълване на Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета с изискванията за предоставяне на информация и с правилата за етичност, приложими към разпространението на основаващите се на застраховане инвестиционни продукти, и по-конкретно - дали оценява дали той или свързано с него лице има заинтересованост от резултата от разпространяването на застрахователните продукти по следния начин:

а) заинтересоваността е различна от тази, която клиентът или потенциалният клиент имат от резултата от разпространяването на застрахователните продукти;

б) заинтересоваността може потенциално да повлияе неблагоприятно на клиента върху резултата от разпространяването;

**37.** в случаите когато е юридическо лице или едноличен търговец, притежава писмена политика за установяване на конфликт на интереси, съобразена с неговата големина и организационна структура, както и с естеството, мащаба и сложността на стопанска му дейност, дали я преразглежда и преоценява поне веднъж годишно, като предприема необходимите мерки за отстраняване на евентуални недостатъци в нея, както и дали води регистър на случаите, при които е възникнал или може да възникне конфликт на интереси в съответствие с чл. 4 и чл. 7 от Делегиран регламент (ЕС) 2017/2359;

**38.** при разпространение на инвестиционни застрахователни продукти в съответствие с чл. 341, ал. 6 от КЗ спазва правилата за етичност, като плащаните или получавани стимули не оказват неблагоприятно въздействие върху качеството на съответната услуга, предоставяна на ползвателя на застрахователни услуги и на задължението да се действия честно, коректно и професионално в съответствие с интересите на ползвателя на застрахователни услуги;

**39.** при предоставяне на съвети във връзка с инвестиционни продукти събира в съответствие с чл. 342, ал. 1 от КЗ необходимата информация относно знанията и опита на ползвателя на застрахователни услуги в областта на инвестициите с оглед конкретния продукт или услуга, неговото финансово състояние и целите на инвестицията, а в случаите на предоставяне на пакет от услуги или продукти - дали преценява подходящи ли са те за конкретния ползвател;

**40.** при извършване на продажби без предоставяне на съвети изисква в съответствие с чл. 342, ал. 2 от КЗ от ползвателя на застрахователни услуги информация за знанията и опита му в инвестиционната област, към която се отнася предлаганият или търсеният продукт или услуга, така че да може да прецени дали разглежданата

застрахователна услуга или продукт са уместни за ползвателя, а при пакетна продажба на услуги или продукти - дали целият пакет е уместен за ползвателя;

**41.** когато установи, че предлаганият продукт или услуга е неподходяща за ползвателя на застрахователни услуги или когато ползвателят на застрахователни услуги не предостави поисканата информация, в съответствие с чл. 342, ал. 3 и ал. 4 от КЗ го предупреждава за това, включително чрез стандартизиран формат;

**42.** е създал и поддържа досие в съответствие с чл. 342, ал. 7 от КЗ, в което да се включват документи, договорени между него и ползвателя на застрахователни услуги и уреждащи правата и задълженията на страните и другите условия, съгласно които ще се предоставят услуги на ползвателя;

**43.** предоставя в съответствие с чл. 342, ал. 8 от КЗ периодично, поне веднъж годишно, подходящи отчети за предоставяните услуги, които са съобразени с вида и сложността на съответните инвестиционни застрахователни продукти и с естеството на предоставяната услуга, и, в съответните случаи, съдържат сведения за свързаните със сделките разходи и извършените услуги за сметка на ползвателя;

**44.** предоставя на ползвателя на застрахователни услуги в съответствие с чл. 342, ал. 9 от КЗ изявление на траен носител, чрез което го уведомява дали предлаганият му застрахователен продукт е подходящ, предоставя своя съвет и начина, по който този съвет отговаря на предпочитанията, целите и другите характеристики на ползвателя.

При извършване на проверка на място на застрахователен агент длъжностните лица от КФН проверяват и други факти, обстоятелства и документи във връзка с изпълнението на задължения на застрахователния агент, произтичащи от приложимата нормативна уредба.

### **III. Проверки на място на посредници, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност**

При извършване на проверка на място на посредници, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност, длъжностните лица от КФН установяват следните факти и обстоятелства, както и наличинето на документи, като проверяват дали посредникът, предлагащи застрахователни продукти като допълнителна дейност:

**1.** има удостоверение за легитимация по утвърден образец от заместник-председателя на КФН по чл. 320, ал. 1 във връзка с чл. 321б, ал. 3 от КЗ, и дали го е поставил на видно място в своя офис;

**2.** спазва изискването на чл. 313, ал. 3 във връзка с чл. 321б, ал. 1 от КЗ и между посредникът, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност и застрахователя има сключен писмен договор за уреждане на отношенията им;

**3.** работи за застрахователен брокер в противоречие с чл. 314, ал. 1 във връзка с чл. 321б, ал. 1 от КЗ;

**4.** когато е физическо лице, се намира в трудови правоотношения със застраховател в противоречие с чл. 314, ал. 3 във връзка с чл. 321б, ал. 1 от КЗ;

**5.** има съгласието за застрахователя в съответствие с чл. 315, ал. 2 във връзка с чл. 321б, ал. 1 от КЗ, в случай че извършва посредничество и за други застрахователи и други застраховки, различни от класа на застраховките, за които е упълномощен от първия застраховател;

**6.** спазва ограничението по чл. 294, ал. 2, т. 3 от КЗ да не предлага застрахователни продукти, покриващи животозастрахователни рискове или рискове, свързани с отговорности, освен ако това покритие е допълнително към стоката или услугата, които посредникът предлага като основна дейност по занятие;

**7.** заедно с две или повече лица, извършващи всяко поотделно дейност като

посредник, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност, за различни застрахователи, действат обединено, в общо помещение, чрез общи средства или по друг начин по смисъла на чл. 315, ал. 4 във връзка с чл. 321б, ал. 1 от КЗ;

**8.** физическо лице, или лицата, които управляват и представляват посредника, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност – юридическо лице, както и служителите на посредника, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност, отговарят на изискванията за образование и квалификация по чл. 31б, ал. 1 във връзка с чл. 321б, ал. 2 от КЗ;

**9.** е спазил задължението си да има сключена валидна застраховка „Професионална отговорност” по чл. 31б, ал. 2 във връзка с чл. 321б, ал. 2 от КЗ;

**10.** има декларация за поемане на пълна отговорност за неговите действия като посредник, предоставена от застрахователя, съответно застрахователите, които са упълномощили посредника, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност;

**11.** спазва задължението си да гарантира дейността си по някой от следните начини по чл. 31б, ал. 5 или ал. 6 във връзка с чл. 321б, ал. 2 от КЗ:

а) като поддържа постоянно собствен капитал или

б) като създаде една или повече клиентски сметки или

в) в случаите, когато е физическо лице, разполага с декларация от застрахователя, съответно застрахователите, от които е упълномощен, за поемане на пълна отговорност за неговите действия като посредник;

**12.** притежава документи, удостоверяващи наличието и използването на клиентска сметка или пълномощно от застрахователя за опериране с негова банкова сметка по чл. 31б, ал. 7 във връзка с чл. 321б, ал. 2 от КЗ;

**13.** физическо лице, или лицата, които управляват и представляват посредника, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност - юридическо лице, както и неговите служители, непосредствено заети с дейността по разпространение на застрахователни продукти, познават условията на застрахователните продукти, които разпространяват, както и правилата за уреждане на претенции по тези продукти, а също и правилата за обработване на жалби от страна на ползватели на застрахователни услуги по чл.321б, ал. 2 от КЗ;

**14.** притежава удостоверение за успешно преминал курс на обучение и издържан изпит по чл.321б, ал. 2 от КЗ;

**15.** е преминал продължаващо професионално обучение и развитие, осигурено от застрахователя по чл.321б, ал. 2 от КЗ;

**16.** когато получава плащане в брой по застрахователна премия или вноска, издава на ползвателя на застрахователни услуги документ, удостоверяващ получаването на плащането, отговарящ на изискванията на Закона за счетоводството, освен в случаите, в които получаването на премията е удостоверено в самия застрахователен договор в съответствие с чл. 336 от КЗ;

**17.** разполага с документ, удостоверяващ, че в съответствие с чл. 337, ал. 2 от КЗ е уведомил застрахователя в същия ден за получената сума, за нейното основание и размер, както и дали я е превел в полза на застрахователя в срок до един месец след получаване на плащането, а за задължителните застраховки „Гражданска отговорност” на автомобилистите и задължителна застраховка „Злополука” на пътниците – в срок до 5 работни дни от получаване на плащането;

**18.** разполага с документ, удостоверяващ, че в съответствие с чл. 338, ал. 2 от КЗ е прехвърлил получената сума по банкова сметка на ползвателя на застрахователни услуги в срок до 5 работни дни, когато е получил плащане въз основа на изрично писмено пълномощно, освен ако посредникът, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност, и ползвателят писмено са договорили друго;

**19.** преди сключване на застрахователен договор в съответствие с чл. 325а, ал. 1 от КЗ поставя въпроси към ползвателя на застрахователни услуги, като въз основа на информацията, предоставена от ползвателя, определя неговите изисквания и потребности, както и предоставя ли му обективна информация за застрахователния продукт, за да направи своя информиран избор;

**20.** преди сключването на застрахователния договор предоставя на ползвателя на застрахователни услуги относимата информация според сложността на застрахователния продукт в разбираема форма в съответствие с чл. 325а, ал. 1 от КЗ, за да може ползвателят да вземе информирано решение;

**21.** предоставя безплатно информация на ползвателите на застрахователни услуги на хартиен носител или на друг траен носител, по ясен, коректен и разбираем начин, на официалния език на държавата членка, в която е разположен рискът, или на друг език – със съгласието на ползвателя на застрахователни услуги в съответствие с чл. 330, ал. 1 от КЗ;

**22.** във връзка с разпространението на застрахователни продукти по раздел II - общо застраховане в съответствие с чл. 325а, ал. 8 от КЗ, предоставя информацията за застрахователния продукт на стандартизиран информационен документ, отговарящ на следните изисквания:

- а) представлява кратък самостоятелен информационен документ;
- б) представен е и е структуриран по ясен и лесен за четене начин, като се използва размер шрифт, който е удобен за четене;
- в) еднакво добре разбираем е, когато е изготвен в цветен оригинал и когато е отпечатан или фотокопиран в черно и бяло;
- г) съставен е на един от официалните езици, използвани в държавата членка, в която се предлага застрахователния продукт;
- д) е точен и неподвеждащ;
- е) съдържа заглавието "Информационен документ за застрахователен продукт";
- ж) включва декларация, че пълната преддоговорна и договорна информация за продукта е предоставена в други документи;

**23.** препраща в съответствие с чл. 290, ал. 3 от КЗ в тридневен срок към застрахователя жалбите, получени от ползватели на застрахователни услуги;

При извършване на проверка на място на посредник, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност, длъжностните лица от КФН проверяват и други факти, обстоятелства и документи във връзка с изпълнението на задължения на посредника, предлагащ застрахователни продукти като допълнителна дейност, произтичащи от приложимата нормативна уредба.

Практиката е приета с решение на Комисията за финансов надзор по протокол № 13 от 23.02.2021 г.

Председател: Бойко Атанасов