

## ДОКЛАД

от **Антония Гинева** – член **Комисията за финансов надзор**

**Относно:** Дейността на члена на комисията по чл. 3, т. 5 ЗКФН за второ полугодие на 2011 г. във връзка с обработката на жалби и запитвания срещу поднадзорни на комисията лица

Съгласно Правилника за устройството и дейността на КФН, приет на 9 май 2011 г. и във връзка с оптимизация на процесите свързани със защита на потребителите от небанковия финансов сектор бяха извършени промени във вътрешната структура на КФН, като изготвянето на отговорите на жалбоподателите срещу действия на всички поднадзорни лица на КФН бе възложено на отделно звено в обща администрация – отдел „Методология и жалби” в рамките на дирекция „Правна”.

### **I. Предприети действия през периода**

1. С цел регулиране и оптимизация на процеса по обработването на жалбите на потребителите бе разработен вътрешен документ – схема, описващ движението на документите и процесите по обработката на жалбите от постъпването и завеждането им в деловодната система, през извършването на проверки във връзка с постъпилите жалби, изготвянето на становище, до изпращането на отговора на жалбоподателя.

2. За унифициране на становищата, въз основа на които се изготвят отговори е разработена стандартизирана бланка с минимален брой реквизити<sup>1</sup>.

3. С цел оптимизация на процесите по обработката на жалбите, повишаване на ефективността на тези процеси, необходимостта от намаляване на рисковете, свързани с изготвянето на своевременни и точни отговори по жалби на лица срещу действията на поднадзорните лица, през втората половина на 2011 г. от отдел „Методология и жалби”, дирекция „Правна” бе създадена вътрешна база данни за жалбите и оплакванията на потребителите, базирана на насочените към отдел „Методология и жалби” изготвени становища от специализираната администрация. Базата данни се попълва ежедневно.

4. Отделно от отдел „Методология и жалби”, дирекция „Правна” е създадена обща рамка за вътрешна информационна система за жалбите и оплакванията на потребителите на продукти и услуги, предлагани от поднадзорните на КФН лица. Базата данни за постъпили жалби и оплаквания функционира в MS Excel среда. Разработени са списъци от номенклатури за видовете жалби, за съдържанието на жалбите. По този начин през периода е създадена възможност за класификация на постъпилите в КФН жалби и оплаквания (на база постъпили становища в отдел „Методология и жалби”, както и е създадена възможност за извършване на анализ на концентрацията на жалбите по видове продукти, анализ на неправомерни практики, прилагани от поднадзорните лица, анализ на образователното ниво на потребителите и съответно изготвяне на препоръки за изменение на надзорни практики или нормативни документи, както и отправяне на препоръки към поднадзорните лица за начините за предлагане и предоставяне на информация за продуктите и услугите.

---

<sup>1</sup> Приложение 2 – Стандартизирана бланка за изготвяне на становище

Информационната система ще позволи да бъде събрана информация за проблемните области в предоставянето на финансови услуги от лицата, поднадзорни на комисията, ще осигури необходимата информация за взимане на управленски решения във връзка защита интересите на потребителите на финансови услуги и продукти. Същевременно с концентрирането на дейността по изготвянето на жалбите е направена една чувствителна крачка към изграждането на интегрирания надзор, който е в унисон с приетите на комисия „Приоритети и цели на КФН за периода 2012 г. - 2015 г.”

Обработването на жалбите срещу поднадзорни на КФН лица и тяхната систематизация е база за получаване на обратна информация от пазара. Анализът на жалбите ще даде и възможност за подобряване на нормативната база и надзорните практики с цел защита интересите на инвеститорите, застрахованите и осигурените лица.

През периода бе разработена „Стратегия на КФН за защита на потребителите”. С тази стратегия е направена чувствителна крачка за подобряване на организацията на процесите по разглеждане на жалбите и съобразяване с европейските тенденции за промяна в надзорните подходи и акцентирание на надзора на пазарното поведение на лицата, предлагащи финансови продукти и услуги.

## II. Статистически данни

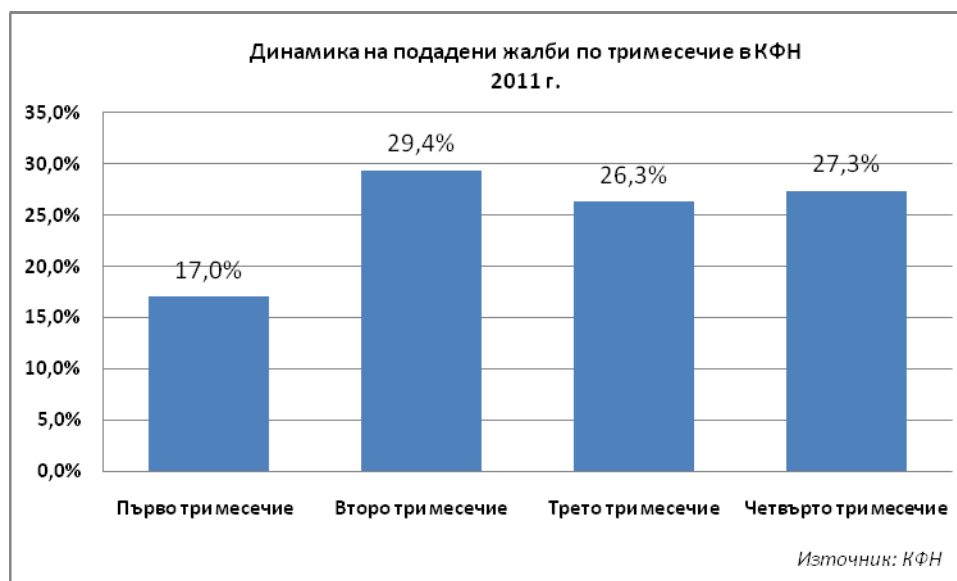
В КФН постъпват широк кръг от жалби на потребители на финансови продукти и услуги, предлагани от небанковия финансов сектор. Жалбите позволяват да бъдат идентифицирани лоши практики при предлагането на продуктите и услугите от поднадзорните лица. КФН може да използва повода на потребителската жалба за предприемане на проверка по случая, включително и на място.

За второто полугодие са постъпили 662 броя жалби, сигнали и запитвания на лица срещу действията на поднадзорни на КФН лица. През периода са изготвени 602 броя становища по жалби от специализираната администрация. От отдел „Методология и жалби” са обработени и изпратени отговори по 573 броя преписки, от които 50 броя жалби по които КФН не компетентна институция. По 7 преписки от постъпилите от специализираната администрация становища са изготвени докладни записки с предложение за извършване на допълнителни проверки по тях и са изготвени междинни отговори до жалбоподателя.



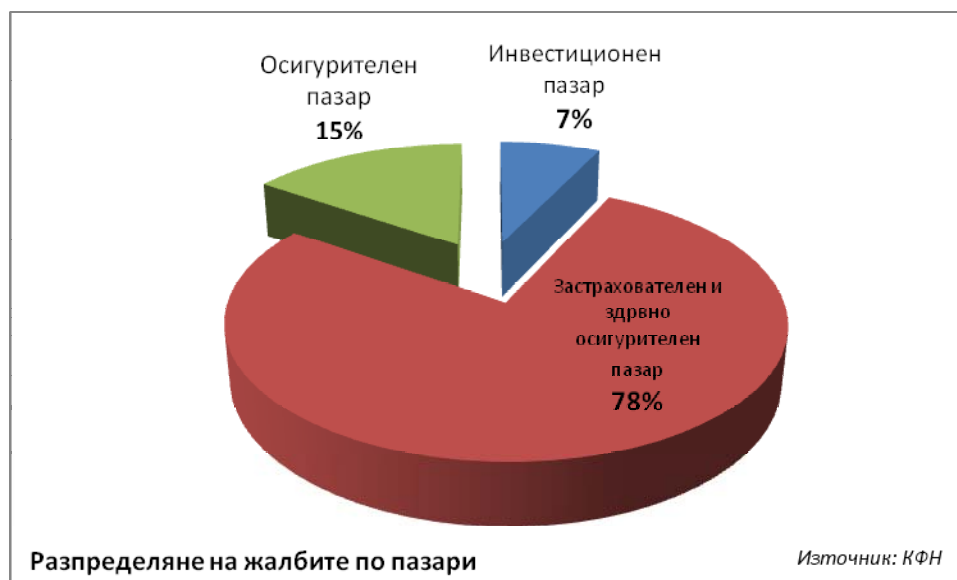
Графика 1 „Разпределение на жалбите”

Наблюдава се системност на постъпването на жалби, като се отчита леко нарастване през второто полугодие на 2011 г. с 7,2 % спрямо първото.



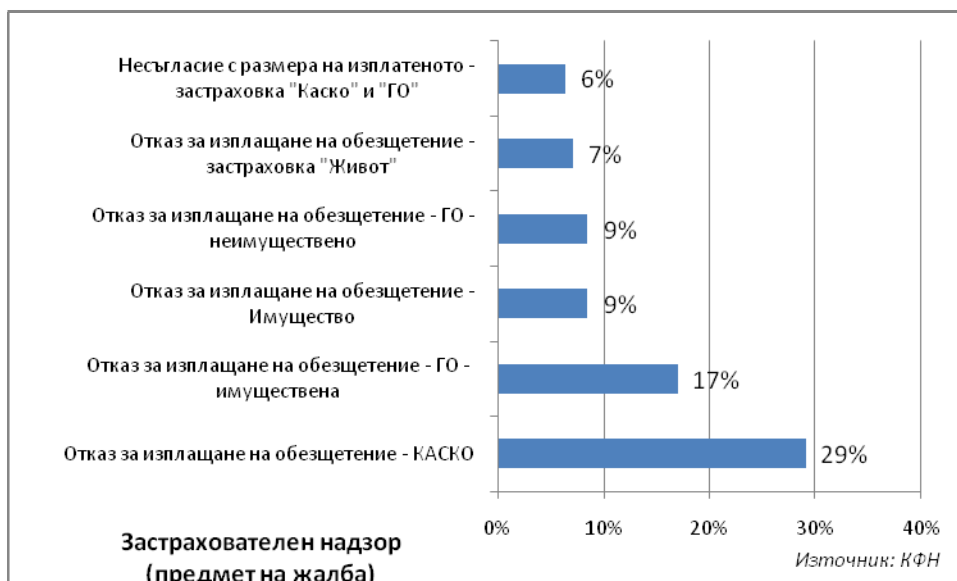
Графика 2 „Динамика на подадени жалби за 2011 г. в КФН по тримесечия.

Основният поток от жалби в КФН е на потребители на застрахователни и здравно осигурителни услуги. За второто полугодие на 2011 г. постъпилите в КФН жалби са разпределени по пазари в следната последователност: 78 % застрахователен и здравно осигурителен пазар, 15 % осигурителен пазар и 7 % инвестиционен пазар.



Графика 3 „Разпределение на жалбите по пазари”

Отказ за изплащане на обезщетение по застраховка „КАСКО” е най-честият предмет на жалбите, постъпили срещу действията на застрахователите и застрахователните посредници, следвано от отказ за изплащане на обезщетение по „Гражданска отговорност на автомобилистите”.



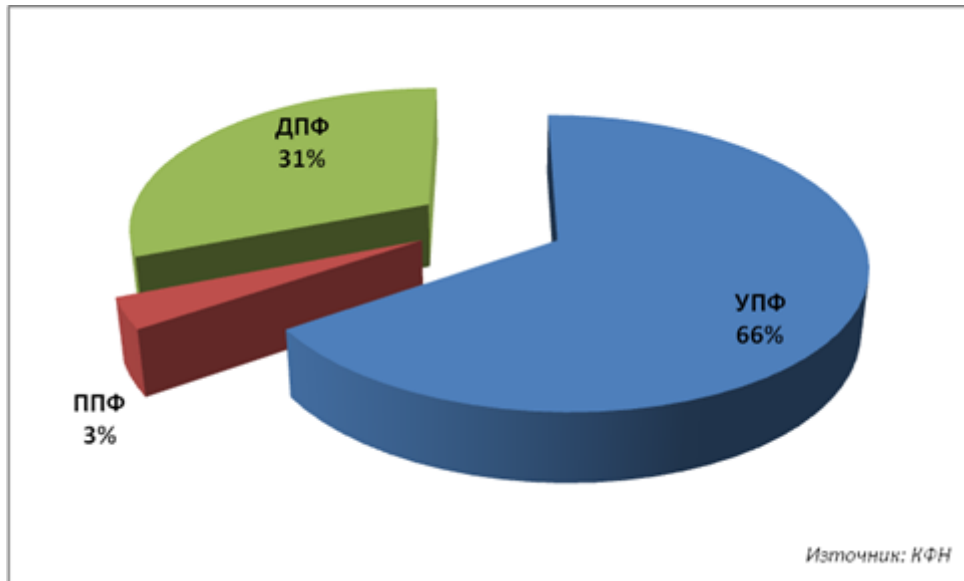
Графика 4 „ Предмет на жалбите постъпили в КФН”

Животозастрахователния пазар у нас е с по-малък дял от общозастрахователния. Жалбите срещу действията на животозастрахователните дружества са 12 % от общия брой жалби, постъпващи в КФН срещу действията на лицата, предоставящи продукти и услуги на застрахователния пазар. Независимо от по-малкия им брой би следвало да им се обърне специално внимание от гледна точка на стимулиране на пазара чрез запазване на доверието на потребителите.



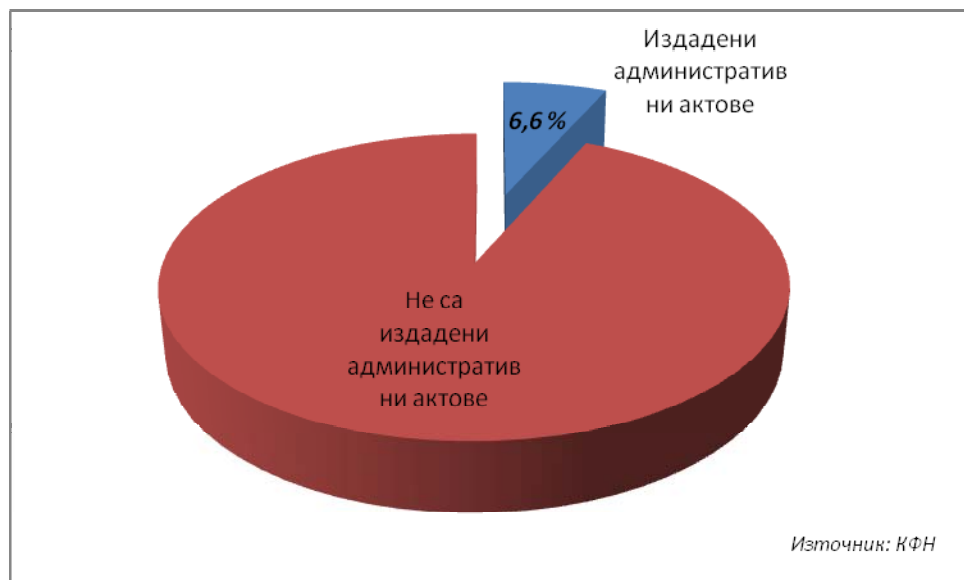
Графика 5 „ Разпределение на жалбите в рамките на застрахователния пазар”

В рамките на осигурителния пазар основният поток от жалби касае прехвърлянето на партии от един универсален пенсионен фон към друг.



Графика 6 „ Разпределение на жалбите в рамките на осигурителния пазар ”

Когато КФН разглежда жалбите срещу поднадзорните лица, институцията се произнася дали при извършената проверка е установила нарушение на разпоредбите на съответния нормативен документ, като в тези случаи се съставя акт за установяване на административно нарушение. Когато е налице гражданскоправен спор съветваме жалбоподателите да решат спора като се отнесат към компетентния съд.



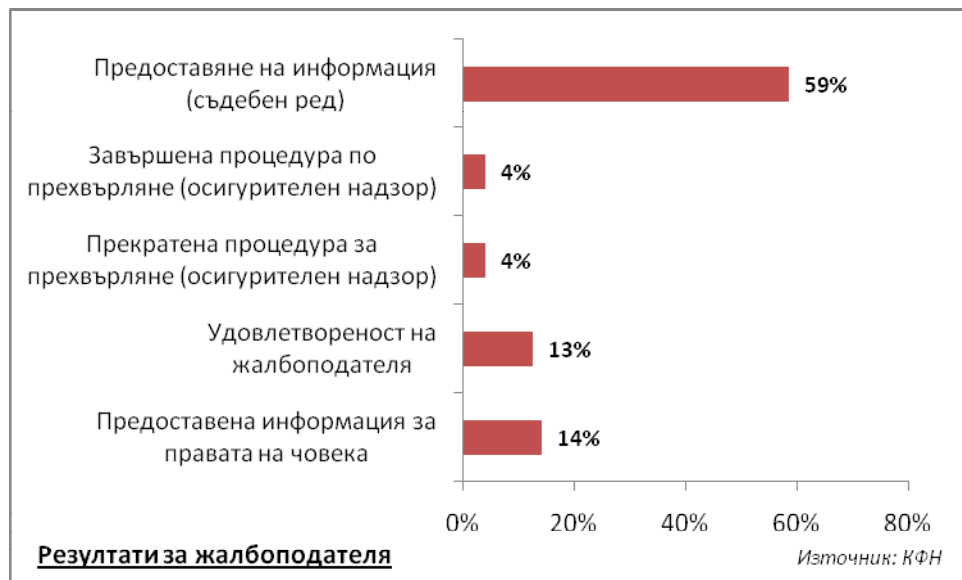
Графика 7 „Издадени административни актове след жалба постъпила в КФН”

В резултат на извършените проверки по повод постъпили жалби само в 6,6 % от случаите са издадени актове за установяване на административно нарушение. Преобладаващо актовете се съставят за непроизнасяне в сроковете, заложи в нормативната уредба при застрахователите и здравноосигурителните дружества.

Понякога дружествата не оказват съдействие при извършването на проверка по повод постъпилите жалби за което действие също им се съставя акт за установяване на

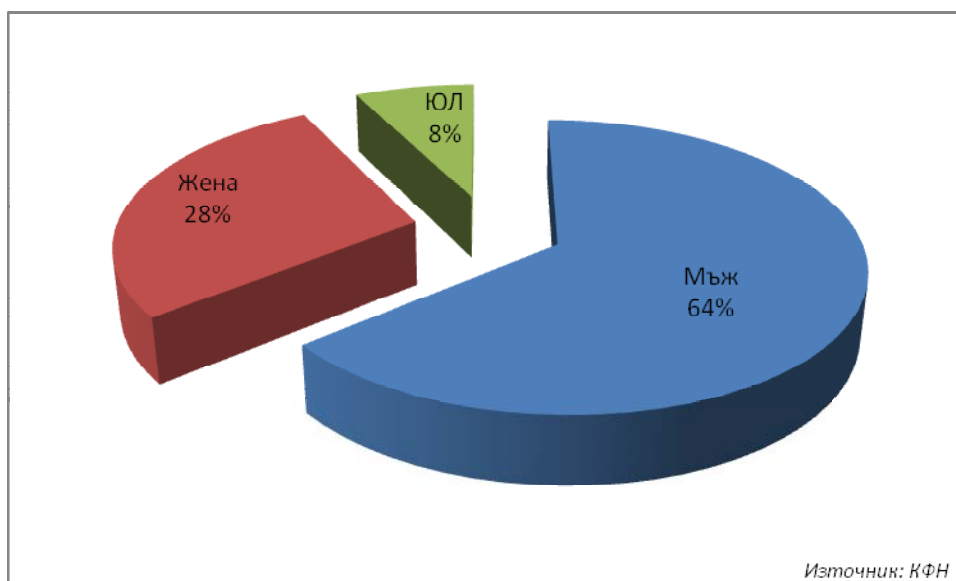
административно нарушение. В случаите когато имаме съмнение за извършено престъпление сезираме прокуратурата за извършване на последващи действия по случая.

При разглеждането на жалбите, постъпили в КФН и изготвянето на отговорите най-често (в 59 % от случаите) на жалбоподателя се предоставя информация и се посочва, че компетентен орган за решаването на поставения от него проблем е съответния съд.



Графика 8 „Резултати за жалбоподателите”

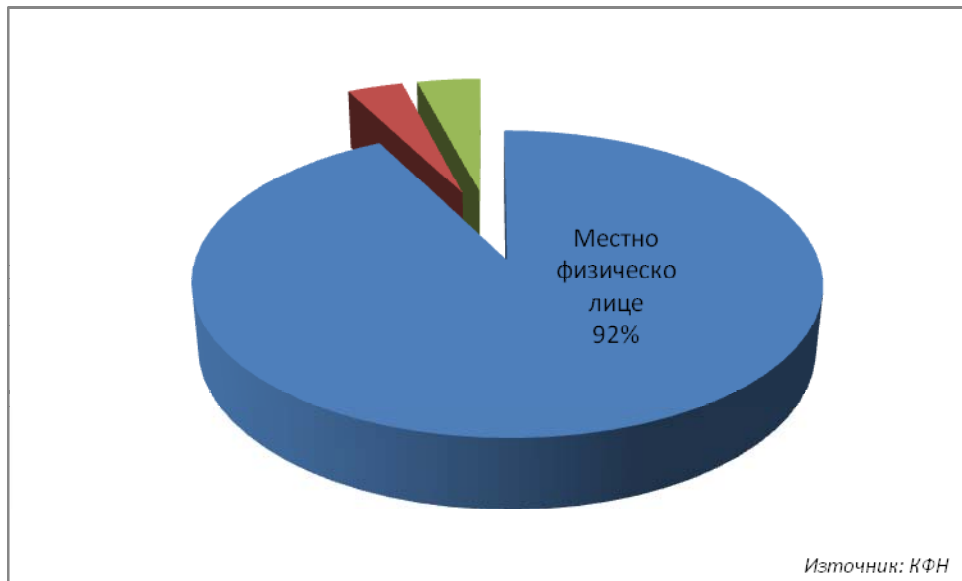
От анализа на жалбоподателите може да се каже че само 8 % от тях са юридически лица. Мъжете са по-активни жалбоподатели. Те представляват 64 % от всички жалбоподатели, следвани от жените с 28 %.



Графика 9 „Деление по пол и форма”

Преобладаващата част от жалбоподателите са местни физически лица. Само 8 % от всички жалбоподатели не са местни физически лица. Те се припадат на

чуждестранни физически лица, местни юридически лица и чуждестранни юридически лица.



Графика 10 „Териториално деление“

### III. Анализ и предложения

Анализът на жалбите и предприемането на корективни действия от надзорния орган създават по високо доверие на потребителите във финансовите продукти и услуги. След направен анализ на жалбите срещу действия на поднадзорни лица през второто полугодие на 2011 г. може да се направи систематизация на оплакванията и да се очертаят основните тенденции при жалбите както следва:

1. Жалбите срещу действията на пенсионноосигурителните дружества засягат отново проблеми основно свързани с прехвърлянето на партидите на осигурените лица.

С жалби осигурените лица сигнализират, че не са информирани за дължимата такса при прехвърляне на участие от един фонд във друг. Често тази информация или се посочва в заявлението за прехвърляне чрез препращане към друг документ, например - Правилник на пенсионноосигурителното дружество, който не се предоставя на клиента, или се дава общо.

В тази връзка е целесъобразно да бъде извършена промяна в нормативната уредба като се въведе изискване в Заявленията за прехвърляне на участие в пенсионен фонд изрично да се посочва размерът на дължимата такса.

2. Жалбите срещу действията на застрахователите засягат проблеми основно свързани с изплащането на обезщетения за настъпили застрахователни събития или неспазване на срокове за произнасяне по щетите от застрахователите.

През второто полугодие на 2011 г. се забелязват и други проблеми, свързани с комбинирано предлагане на услуги от кредитни институции – cross selling - (кредит и застраховка, кредит и допълнително пенсионно осигуряване, продажба на дялове на колективни инвестиционни схеми чрез преоформяне на парични средства по депозитни

сметки, намиращи се в съответната кредитна институция) клиентите не са достатъчно информирани за условията, при които се предлагат застраховките/допълнителното пенсионно осигуряване/дяловете на колективни инвестиционни схеми. Банковите служители освен основната си дейност по предлагане на банкови продукти, продават и застрахователни продукти, пенсионноосигурителни продукти, дялове на колективни схеми за инвестиране. Клиентите често са в заблуждение, че е задължително ползването на втория продукт, предлаган от банковия служител, като същевременно в самите документи, които им се предоставят за подпис изрично се посочва, че те сами са направили този избор.

От анализа на жалбите свързани с предлагането на застрахователни продукти от банките може да се направи извода, че тези продукти не се разясняват и потребителите се заблуждават относно предлаганите продукти. Във връзка този извод може да се предложи да се обърне специално внимание при извършване на проверки на място на начина на предлагане на продуктите.

Във връзка с така констатираната практика следва изрично да се въведе изискване в документите за клиента да има предупреждение, че услугата (застрахователен продукт или допълнително пенсионно осигуряване) не може да се предлага като задължителна за да може клиентът да ползва предлагана от Банката услуга. Освен това при извършване на проверки от служители на КФН следва да се обърне специално внимание на начина на предлагане на продуктите.

Наблюдава се практика при разглеждане на застрахователни претенции по застраховки „Гражданска отговорност“ на автомобилистите застрахователите да отказват изплащане на обезщетение в случаите, когато не е доказана вината на застрахованото лице. Съгласно чл. 257 обект на застраховане по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите е гражданската отговорност на застрахованите лица за причинените от тях на трети лица имуществени и неимуществени вреди, за които те отговарят съгласно българското законодателство. Същевременно по правилата на гражданското право съгласно чл. 45 от Закона за задълженията и договорите всеки е длъжен да поправи вредите, които виновно е причинил другиму, като във всеки случай на непозволено увреждане, вината се предполага до доказване на противното. Т.е при недоказаност на вината, тя се предполага и следва да бъде изключена, само ако бъде доказано противното – т.е липса на вина.

В тази връзка предлагам да се инициира проучване на прилаганите от застрахователите практики по този въпрос, на съдебната практика и с оглед защита интересите на застрахованите лица КФН да издаде указания.

Установени са случаи, в които въпреки констатирането на нарушение (например не е спазен срокът по чл. 107, ал. 1 от КЗ) не са предприети действия за привличане на административнонаказателната отговорност на нарушителя. Стандартизираното становище по жалбата следва да се допълни с отделна графа дали са констатирани нарушения на нормативните изисквания, и ако случаят е такъв, но не са предприети мерки, изрично да се посочват причините за това.

Установени са случаи, когато застрахователите в Общите си условия ограничават случаите, в които застрахованите лица могат да удостоверяват настъпването на застрахователно събитие с декларация, извън хипотезите, когато изрично е предвидено в нормативен акт какъв следва да бъде конкретният документ. Застрахователят допълнително не посочва какви следва да са документите,



удостоверяващи настъпването на събитието и това не е нормативно уредено, като на това основание отказва изплащането на обезщетение. В тази връзка предлагам да се инициира проучване на прилаганите от застрахователите практики по този въпрос и с оглед защита интересите на застрахованите лица да се предприемат нормативни промени или КФН да издаде указания.

В случаите, когато жалбата касае гражданскоправен спор между поднадзорно лице и потребител лицето се уведомява, че решаването му е извън компетентността на КФН и че то следва да търси разрешение на въпроса по съдебен ред. Липсва обратна връзка за заведените дела и за изхода от тях. Би следвало нормативно да се въведе задължение за поднадзорните лица периодично да предоставят информация в КФН за заведените срещу тях дела от потребители на услуги, както и за резултатите от тях. При констатиране на системно нарушение на закона, установено по съдебен път, да се изследват възможностите за предприемане на мерки срещу тези поднадзорни лица.

3. Жалбите срещу действията на дружествата предоставящи доброволно здравно осигуряване засягат области, основно свързани с изплащането на направени разходи от лицата. И тук се наблюдава тенденцията за непредоставяне на достатъчно информация на потребителите за съответния продукт, предлаган от дружеството.

4. Жалбите срещу действията на поднадзорните лица, както и запитванията в областта на капиталовия пазар са свързани основно с притежавани от инвеститорите финансови инструменти, както и с неправомерни практики, прилагани от поднадзорните лица, особено свързани със съхранението на документите по сключени сделки. Би следвало в нормативните документи да се въведе изискване за съхраняване на архивите на поднадзорните лица, като се спазват минимално изискванията на Закона за националния архивен фонд или се направи проучване на чуждо законодателство за начина на съхранение на документите с цел осигуряване на по-пълна защита на потребителите.

Освен това следва да се обърне специално внимание при извършване на проверки от КФН за причините, по които банковите служители предоставят инвестиционна консултация във връзка с продажбата на дялове на колективни инвестиционни схеми. Консултациите се извършват под формата на препоръка за инвестиране на сума, депозирана в банката по договор за банков влог в дистрибутирани от банката договорни фондове.

Анализът на жалбите и предприемането на корективни действия от надзорния орган създават по високо доверие на потребителите във финансовите продукти и услуги

**ЧЛЕН НА КОМИСИЯТА  
ЗА ФИНАНСОВ НАДЗОР:**

**АНТОНИЯ ГИНЕВА**

Приложение съгласно текста  
Приложение 1 – Стандартизирана бланка за изготвяне на становище

**СТАНОВИЩЕ  
ПО ЖАЛБА СРЕЩУ ПОДНАДЗОРНО ЛИЦЕ**

Входящ № и дата на жалбата	
Подател на жалбата	
Поднадзорното лице, срещу което е подадена жалбата	
Предмет на жалбата	
Искане	
Основание за искането (ако е приложимо)	
Становище на поднадзорното лице (ако е приложимо)	
Предприети действия	
Издадени административни актове (ако е приложимо)	
Компетентен орган	
Основателност на жалбата	
Изготвил становището Съгласувано:	
Заместник-председател	