**ПРОГРАМА ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НЕБАНКОВИ ФИНАНСОВИ УСЛУГИ И ПРОДУКТИ**

**(2018 г. – 2020 г.)**

**I.** **АНАЛИЗ НА СРЕДАТА В ОБЛАСТТА НА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Основни приоритети на европейската политика**

По данни на Европейската комисия, икономиката в рамките на единния пазар, който е основан на свободата на движение на хора, стоки, услуги и капитал, генерира 15 трилиона евро годишно. Статистическите данни показват, че държавите-членки, които си поставят за приоритет защитата на интересите на потребителите, бележат по-голям икономически прираст в сравнение с останалите. С оглед на горното, сред основните приоритетни политики на Европейския съюз (ЕС) през последните години е изграждането на по-солидни основи за бъдещото развитие на финансовите системи чрез реформи, целящи ефективното регулиране на пазара, в т.ч. разработване на по-ефикасни мерки за защита на потребителите на финансовите продукти и услуги, предлагани на финансовите пазари.

Политиката за защита на потребителите е част от стратегическата цел на ЕС, свързана с повишаването качеството на живот на европейските граждани. По своята същност тя е важен елемент, с който се цели доброто функциониране на единния вътрешен пазар, като същевременно се осъществява ефективна защита на финансовите интереси на потребителите. Важен елемент в тази насока е осигуряването на право на информация и по-добри програми, които ще допринесат за подобряването на финансовата грамотност на потребителите.

На европейско ниво към настоящия момент е в сила Програмата за защита на потребителите за периода 2014-2020 г. В действие е и европейската инициатива „Съюз на капиталовите пазари“, който има за цел да задълбочи и допълнително да интегрира капиталовите пазари на 28‑те държави-членки на ЕС, като осигури нови източници на финансиране за предприятията, да намали разходите за набиране на капитал, да улесни **трансграничните инвестиции**, да привлече нови инвестиции в ЕС, да увеличи възможностите на вложителите в ЕС и да направи финансовата система на ЕС по-стабилна, устойчива и конкурентоспособна.

Предлагането на услуги и продукти на финансовите пазари се развива в среда на все по-широка дигитализация на икономиката. Това поставя въпроса за мястото на регулаторите в процеса на защита на интересите на потребителите в тази нова среда. В тази връзка е разработена Стратегия за цифров единен пазар, която цели по-добър достъп до стоки за потребителите и изграждането на среда, в която цифровите мрежи и услуги могат да се развиват успешно.

Осигуряването на защитата на интересите на потребителите е сред водещите фактори, които спомагат за ефективно функциониране на финансовите пазари и намаляват рисковете, свързани с финансовата стабилност. Воденето на ефективна политика за защита на потребителите допринася за изграждането на потребителското доверие, като същевременно стимулира пазарния растеж.

Защитата на инвеститорите, осигурените и застрахованите лица (потребителите на финансови продукти и услуги в небанковия финансов сектор) е една от законоустановените цели на Комисията за финансов надзор (КФН). Тази цел се реализира и посредством функциите на члена на КФН по чл. 3, т. 5 от Закона за Комисията за финансов надзор (ЗКФН), подпомагащ политиката ѝ по анализ и оценка на рисковете на финансовите пазари, усъвършенстване на надзорната практика и защита интересите на инвеститорите, застрахованите и осигурените лица.

**Стратегия на ЕС за защита на потребителите**

Европейският съюз цели гарантирането на високо равнище на защитата на потребителите, като на тях е отредено централно място във вътрешния пазар чрез подпомагане и допълване на политиките на отделните държави-членки (ДЧ). Цели се създаване на условия, гарантиращи на гражданите възможността да се възползват в пълна степен от предимствата на вътрешния пазар, като чрез конкретни действия ефективно се обезпечат законните им интереси.

Една от целите на Европейската комисия е да подобри начина, по който функционира Единният пазар за финансови продукти и по-специално да осигури на гражданите достъп до трансгранични финансови услуги и продукти. За да постигне тази цел, през декември 2015 г. Европейската комисия публикува Green Paper за финансовите услуги на дребно, наречен „По-добри продукти, повече възможности за избор и по-големи възможности за потребителите и предприятията“. Тази инициатива цели да помогне потребителите в рамките на ЕС да сключват най-добрите сделки за финансови услуги, с по-подходящи продукти и по-голям избор, вследствие на засилена конкурентоспособност.

В съответствие с член 12 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) във всички политики на ЕС приоритетно място заема включването на интересите на потребителите. Към настоящия момент са разработени и са действащи няколко стратегически документа, касаещи защитата на потребителите на всички стоки и услуги, предлагани на общия пазар.

* „Европа 2020“ Стратегия за интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж, която обхваща периода 2010-2020 г. Стратегията си поставя три взаимно допълващи се приоритети:

- интелигентен растеж: изграждане на икономика, основаваща се на знания и иновации;

- устойчив растеж: насърчаване на по-екологична и по-конкурентоспособна икономика, с по-ефективно използване на ресурсите;

- приобщаващ режим: стимулиране на икономика с високи равнища на заетост, която да доведе до социално и териториално сближаване.

* Многогодишната програма „Потребители“ за периода 2014—2020 г. (Програмата) въведена чрез Регламент (ЕС) 254/2014 на ЕП и Съвета следва да спомогне за гарантирането на висока степен на защита на потребителите и да предостави пълна подкрепа за постигането на амбициозните цели на „Европа 2020“ по отношение на растежа и конкурентоспособността. В Програмата са включени специфични въпроси, определени в „Европа 2020“ относно дневния ред в областта на цифровите технологии за Европа, за да се гарантира, че цифровизацията действително води до подобряване на благосъстоянието на потребителите по отношение на устойчивия растеж чрез преход към по-стабилни модели на потребление, като се отчитат специфичното положение на уязвимите потребители и потребностите на застаряващото население, както и по отношение на ефективното регулиране и наблюдение на потребителските пазари за създаването на добре обмислена и целенасочена нормативна уредба.

Основните цели в Програмата, които са насочени към проблеми, свързани с цифровизацията и нарастващата степен на сложност на решенията, които потребителите трябва да взимат са:

- консолидиране и повишаване на безопасността на продуктите чрез ефективно наблюдение на пазара (в това число системата за бързо предупреждение за опасни потребителски продукти на ЕС - RAPEX) в целия ЕС; безопасността на продуктите е важна за потребителите, но и за търговците и производителите (чиято конкурентоспособност зависи от спазването на стандартите за безопасност);

- осигуряване на информация за потребителите; предоставяне на обучения и подкрепа за организациите на потребителите, включително отчитане на специфичните нужди на уязвимите потребители;

- гарантиране спазването на правата на потребителите и възстановяване на правата на потребителите посредством интелигентни регулаторни действия и по-добър достъп до лесни, ефикасни, бързи и евтини средства за обезщетение (включително извънсъдебно разрешаване на спорове);

- по-добро прилагане на законите чрез по-тясно сътрудничество между националните правоприлагащи органи и чрез предоставяне на съвети на потребителите.

Многогодишната програма „Потребители“ гарантира достъпа на уязвимите потребители до информация за стоките и услугите, като им осигурява равни възможности за свободен и достатъчно добре информиран избор, с цел намаляване на риска да бъдат подведени при избиране на дадена услуга или продукт. Програмата създава условия за повишаване на доверието на потребителите в единния пазар.

**Международни аспекти на защитата на потребителите**

В своята практика, с цел защита на потребителите, Световната банка извършва различни проучвания и анализи. Световната банка издава документи, които разглеждат установените добри практики за защита на потребителите и могат да се прилагат от регулаторите. „Добри практики“ от 2017 г. включват нови подходи, свързани с цифровите канали, иновационните продукти и бизнес моделите и новите видове доставчици на финансови услуги.

Защитата на потребителите на финансови услуги гарантира, че разширеният достъп до финансови услуги ще бъде от полза за тях, като им дава възможност да вземат добре информирани решения за това как най-добре да използват финансовите услуги, да изградят доверие във финансовия сектор и да допринасят за стабилни и конкурентни финансови пазари в условията на нараснал риск, вследствие на бързото развитие на информационните технологии.

**ОИСР**

Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) работи в посока на разрешаване на проблемите, свързани със защитата на потребителите и финансовото образование. Заедно с Мрежата за финансово обучение, извършва изследвания и разработва инструменти за подпомагане публичните институции и за създаване и въвеждане на национални стратегии за финансова грамотност.

През 2015 г. ОИСР публикува Наръчник за политики за национални стратегии за финансово обучение. В него е поставен фокус върху отговорите на следните практически и политически въпроси: разработване на оценка на въздействие, която да спомогне за формирането на националната стратегия; установяване на институционални и управленски мерки; определяне и постигане на цели, оценка и финансиране на националната стратегия и осигуряване на ефективно и иновативно осигуряване на финансовото образование.

Според данни, посочени в наръчника, финансовото изключване засяга около два милиарда възрастни в целия свят. Фактори, които обуславят това, са регулаторни ограничения, наличие на конкурентни финансови услуги, които не притежават или имат ограничен брой финансови потребителски изисквания, забранителни пазарни фактори, както и бариерите, произтичащи от географията и инфраструктурата. В допълнение към тези елементи, странични фактори могат да допринесат за финансовото изключване и по-специално финансовата уязвимост, вследствие на лични обстоятелства, ниска степен на финансова грамотност, намалена социална и технологична интеграция и културни бариери.

В наръчника е изложено, че мнозинството от респондентите в проучването на ОИСР са направили оценки на въздействие на нивата на финансовата грамотност сред цялото население. Страните, участнички в проучването, подчертават, че е полезно да се определят целите на националната стратегия на базата на сериозни доказателства. Това също така позволява на публичните органи да определят реалистични цели и да имат добре дефинирани критерии, във връзка с които може да бъде измерен напредъкът.

В тази връзка е необходимо и в България да се проведе актуално проучване с цел изготвяне на нова оценка на нивото на финансова грамотност на потребителите на финансови услуги в небанковия финансов сектор.

Следва да бъде обърнато внимание и на документа за „Прилагането на поведенчески прозрения в програмите и инициативите за финансова грамотност и обучение на инвеститори“, който документ е съвместен проект на Международната организация на комисиите за ценни книжа и Организацията за икономическо сътрудничество и развитие. В документа е обърнато внимание на необходимостта от образоване и повишаване на финансова грамотност на всички инвеститори. Застъпено е виждането, че по-високото ниво на финансова грамотност може да помогне на потребителите като им се предостави възможността за вземане на информирани решения и по-добро финансово планиране.

**Тенденции в развитието на финансовите пазари**

Глобализацията на световната икономика, бързото развитие на интернет и на дигиталните технологии предопределят бъдещото развитие на финансовите услуги, на тяхното разпространение в посока дигитализацията на услугите и предлагането на финансови продукти. Дигитализацията е необходимост за бизнеса и за икономиката.

Европейският съюз, съобразявайки се с глобалното развитие, с поглед към пазарите в САЩ и Азия разработва стратегия на ЕС - Стратегия за цифров единен пазар (Digital Single Market Strategy). В стратегията се отделя специално внимание на платформите в реално време , които играят все по-широка роля в икономическия живот на гражданите на ЕС. Широкообхватният анализ на ролята на online платформите на пазара, включително противодействието на нерегламентирана информация в интернет пространството е един от ключовите компоненти на европейската стратегия за цифровизация на единния пазар.

С развитието на информационните технологии се разширява кръгът на потребителите на небанкови финансови услуги, а оттам се засилва и предлагането на финансови продукти. В тази връзка, от съществена важност за развитието на финансовите пазари в България, е необходимо да се обърне специално внимание на развитието на финансовите иновации и съответно на ролята на регулациите с оглед ефективната защита на потребителите.

Финансовите технологии (FinTech) е понятие, с което се описват технологичните иновации в областта на финансовите услуги, в резултат на които могат да възникнат нови бизнес модели, приложения, процеси или продукти, които могат непряко да окажат съществено въздействие върху финансовите пазари и институции и върху начините на предоставяне на финансови услуги.

КФН има разработена стратегия относно развитието на финансовите иновации, която изяснява основните подходи за действие – мониторинг на развитието на FinTech, оценка на възможните рискове и потенциални действия и мерки с оглед преодоляването им за извличане на максимални ползи от растящия интерес към финансовите иновативни продукти и/или технологии, в услуга на потребителя при спазване на регулаторните изисквания. Предвидено е КФН да възприеме метод на оценка на FinTech дружествата чрез количествено и качествено измерим модел на оценка чрез табло, пример за аналитична рамка, базирана на икономическите функции и приноса, който се очаква от лицензиране или регистрационен режим и въвеждане в експлоатация на всяка отделна иновативна технология, включително рискове и ползи, нормативна база и ресурсна осигуреност.

Едно от основните предимства на FinTech в краткосрочен план е потенциалът за улесняване на online връзките с потребителите. Предоставянето на възможност на дружествата да установят напълно дигитални връзки с крайния потребител е от ключово значение за изграждането на единен пазар за финансовите услуги на дребно, което бе потвърдено от лидерите на големи европейски банки през ноември 2016 г. на кръгла маса, организирана от Европейската Комисия. Трансграничното предоставяне на финансови услуги няма да стартира ефективно, докато потребителите трябва да се явяват в офисите на доставчиците, за да получат документи на хартиен носител и да подпишат ръчно, сключените от тях договори.

Технологичните иновации доведоха до нови видове финансови активи, като например криптоактивите. Тези криптоактиви и технологията на блоковата верига, на която са основани, са обещаващи за бъдещото развитие на финансовите пазари и инфраструктури. Използването им е свързано и с рискове, за които свидетелстват голямата нестабилност на криптоактивите, измамите, както и оперативните слабости и уязвимостта на платформите за обмен на криптоактиви. На равнището на ЕС вече са предприети действия за преодоляване на някои специфични рискове. Заплахите и уязвимостта, свързани с виртуалните валути, изпирането на пари и финансирането на тероризма, бяха поставени в категориите „значими“ и „много значими“ в доклада на Комисията относно оценката на рисковете от изпиране на пари и финансиране на тероризъм. През декември 2017 г. европейските законодатели се договориха да бъде разширено приложното поле на Директивата за борба срещу изпирането на пари, за да включва виртуалните платформи за обмен на валута и доставчиците на портфейли. Европейските надзорни органи (ЕНО) публикуваха предупреждения относно спекулативната пазарна среда за виртуални валути и други рискове, свързани с криптоактивите. Във всички предупреждения се изтъква фактът, че инвестициите в криптоактиви са с висок риск и инвеститорите могат да понесат значителни загуби поради тяхната нестабилност, както и поради липсата на прозрачност и нарушената цялост на пазара, оперативните слабости и уязвимите звена при услугите, свързани с криптовалутата и местата на търговия.

**Европейска система за финансов надзор**

Усилията на Европейския съюз в областта на защита на потребителите са насочени към развитие на европейската регулаторната рамка по начин, който да е в крак с предизвикателства пред глобалните пазари, и към изграждане на общ и консистентен подход в надзорните практики на европейско ниво.

ЕК предприе сериозни структурни промени в европейската надзорна структура с въвеждането през 2011 г. на нова надзорна структура, включваща и Европейска система за финансов надзор (ESFS), която се състои от Европейски борд за системен риск (ESRB) и трите европейски надзорни органа – Европейски орган за ценни книжа и пазари (ESMA), Европейски орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване (EIOPA), Европейски банков орган (EBA).

Сред стратегическите приоритети на ESMA и EIOPA, посочени в чл. 9 от приложимите регламенти, уреждащи учредяването им, е осигуряване на ефективна защита на потребителите на финансови услуги. За реализация на дейностите са създадени Постоянни комитети със специална насоченост – защита на потребителите.

Съгласно учредителния регламент на ESMA, ролята на европейския надзорен орган по отношение на финансовата грамотност се състои в проучване и координиране на инициативите за финансово образование, осъществявани от съответните национални компетентни надзорни органи.

Тази роля трябва да бъде разгледана в по-широкия контекст на законовите цели на ESMA, сред които защитата на инвеститорите играе ключова роля.

Въз основа на този обхват на действие, ESMA се фокусира основно върху два аспекта:

* активно насърчаване на националните компетентни органи в провеждане на политики и инициативи за подобряване на финансовата грамотност на гражданите, включително осигуряване на обратна връзка и споделяне на опита и резултатите от тях;
* приоритизиране на действията, насочени към постигане защита на инвеститорите.

Съгласно член 9, параграф 1, буква б) от учредителния регламент на EIOPA, органът има водеща роля за насърчаване на прозрачността, опростеността и справедливостта на пазара на потребителски финансови продукти или услуги на вътрешния пазар, включително чрез преразглеждане и координиране на инициативите за финансова грамотност и образование от компетентните органи.

Във връзка с това, EIOPA публикува доклад за финансовата грамотност и образователните инициативи на компетентните органи, който следва да бъде периодично допълван. В него ще бъдат разглеждани националните стратегии, както и вътрешното и международното сътрудничество в областта на финансовата грамотност и образование. Бъдещата работа по тази тема се предвижда да бъде осъществена в сътрудничество с другите европейски надзорни органи, тъй като въпросът за финансовата грамотност и образование е значим във всички финансови сектори.

В двата органа, в които КФН е член – ESMA и EIOPA са създадени следните комитети: Комитет по защита на потребителите и инвестиционни посредници, Комитет по финансовите иновации към ESMA и Комитет по защита на потребителите и финансови иновации и Комитет Insurtech към EIOPA.

Към ЕВА има създаден комитет с аналогични функции – Комитет по финансовите иновации. И трите надзорни органа имат задължение да наблюдават финансовите иновации.

Трите ЕНО, съгласно учредителните им регламенти играят водеща роля в насърчаването на прозрачността, яснотата и справедливите условия на пазара на потребителски финансови продукти или услуги в рамките на вътрешния пазар, включително чрез:

а) събиране и анализ на данни и изготвяне на доклади относно потребителските тенденции;

б) извършване на преглед и координиране на образователни инициативи и инициативи за финансова грамотност на компетентните органи;

в) разработване на стандарти за обучение за сектора, както и

г) принос към разработването на общи правила за разкриване на информация.

**Предприети действия и мерки от КФН във връзка със защитата на потребителите**

За осигуряване на непрекъснат достъп до информация на потребителите на финансови продукти и услуги в небанковия финансов сектор, както и за поднадзорните на КФН лица и извършваната от тях дейност, като част от преките действия на КФН за защита на потребителите, е поддържането на официалния интернет сайт на институцията с актуална информация за всички поднадзорни на КФН лица, нормативни и административни документи, връзка към електронния регистър на КФН, възможност за справки и др., които дават пълна информация за дейността на участниците от небанковия финансов сектор, дейността на КФН и надзора упражняван спрямо участниците на небанковите финансови пазари. Тези действия на регулатора осигуряват информация на потребителите за взимане от тях на информирани решения.

Сайтът на КФН ([www.fsc.bg](http://www.fsc.bg)) има важна роля за повишаване информираността на потребителите. КФН периодично актуализира рубриките си за предоставяне на информация за потребители, поднадзорни лица и всички заинтересовани лица в страната и чужбина.

Чрез е-порталите участниците в небанковия финансов сектор своевременно подават изискваната от КФН информация, подписана с електронен подпис. Подробни сведения за дружествата се предоставят чрез публичния регистър, който е достъпен както на интернет страницата в рубриките „Електронен регистър и картотека (ERiK)” и „Новини от e-Register”, така и на място в Комисията.

В раздел „Европейски въпроси“ на електронната страница на КФН се публикуват нормативни документи от европейското законодателство, директиви, регламенти и решения на Европейския парламент и на Съвета.

КФН провежда дългосрочни образователни програми, насочени към различни професионални и възрастови групи на обществото, съобразени с техните специфични потребности. Традиционното обучение за ученици от икономически и финансови гимназии от цяла България се проведе от 3 до 7 юли 2017 г. На ХV-тото издание на образователната програма за ученици и учители “Небанковият финансов сектор в България”, организирана от КФН, фондация „Атанас Буров” и Министерството на образованието и науката (МОН), присъстваха 23-ма участника, от които 3-ма придружаващи учители и 20 ученици.  Разнообразните и интересни презентации, представени от експертите на КФН и от бизнеса, запознаха младите хора с принципите и механизмите на капиталовия, застрахователния и осигурителния пазар. Теоретичните знания бяха допълнени с практически занимания „на място“ в Централния депозитар и в Българската фондова борса, във Финансовата група „Карол”, Застрахователното дружество „ДЗИ” и Пенсионно осигурителното дружество „NN“. Учениците посетиха и Висшето училище по застраховане и финанси (ВУЗФ). Те видяха как се търгува на фондовата борса „online“, запознаха се с дейността на различните дирекции в една застрахователна компания и със сложните анализи и прогнози, които се извършват, за да се инвестират осигурителните вноски по „втория стълб“ на пенсионното осигуряване.

Във връзка с образователните инициативи е установено добро сътрудничество с бизнес асоциациите, неправителствени организации, държавни институции като МОНП, което може да послужи за основа на бъдещи дейности в тази насока.

Образователните прояви за определени професионални групи също са сред обичайните за КФН инициативи. Най-често те са организирани по повод съществени

изменения в регулаторната рамка или надзорна дейност и практика.

 КФН взима дейно участие в различни форуми - конференции, семинари, работни срещи и образователни инициативи, насочени към защита на потребителите и повишаване на финансовата грамотност на различни обществени групи. Тя организира редица семинари за поднадзорните лица, за да ги подпомогне в тяхната дейност от гледна точка на прилагане на европейското законодателство, както и организира серия от обучения за ученици и студенти. За участниците на капиталовия пазар се проведоха два семинара – през юни на тема „Новата правна рамка MiFID II“, а през ноември – „Правната рамка MIFID II  и актове при прилагането й“. Те предизвикаха голям интерес от страна на дружествата.

На 12  септември 2017 г. Комисията за финансов надзор проведе семинар на тема „Европейската правна рамка по прилагането на Платежоспособност II“ за повече от 100 представители на застрахователните и презастрахователните дружества и за експертите от управление „Застрахователен надзор“ на КФН. Семинарът беше воден от проф. Карел ван Хуле, който е един от специалистите, участвали в създаването на законодателния пакет Платежоспособност II.

КФН проведе и редица еднодневни обучения. На30 март 2017 г. ученициот 11-ти клас на Старопрестолната професионална гимназия по икономика във Велико Търново посетиха Комисията за финансов надзор и получиха пряко впечатление за работата на Комисията.

Комисията за финансов надзор и през 2017 г. се включи в инициативата „Мениджър за един ден” на Джуниър Ачийвмънт България на 12 октомври. Ученичка от 12-ти клас в Национална финансово-стопанска гимназия, София, стана „Председател на КФН за един ден“, напътствана от г-жа Карина Караиванова.

Информационният център на КФН също е средство за удобен и ефективен достъп до полезна за потребителя информация. Създаден през 2017 г.,той предоставя информация във връзка с конкретни запитвания от граждани и фирми по въпроси от компетентността на КФН, изпратени по пощата, на електронните адреси, по телефона и на място. През август 2017 г. се проведе едноседмично обучение на кандидатите за Информационния център и той започна да работи през септември. Неговата цел е усъвършенстване на комуникацията с различни социални групи от обществото, предоставяне на възможност за обратна връзка и набелязване на проблеми, които вълнуват обществото във връзка с дейността на КФН.

През 2017 г. бе пусната отново актуализирана интернет страницата на КФН „Твоите финанси“, като материалите, които се публикуват на нея са с потребителска и образователна насоченост. Акцентът на потребителската страница е осъществяване на пряка комуникация с различните целеви групи, получаване на обратна връзка и предприемане на съответните действия за подобряването й.

**Разкриване на информация и прозрачност**

Подобряване на информираността на потребителите е една от основните дейности, която КФН извършва с цел защита на правата на потребителите в рамките на небанковата финансова сфера.

Комисията за финансов надзор осигурява предоставянето на актуална публична финансова информация на инвеститорите или потенциалните инвеститори чрез публикуването на регулираната информация по отношение на публичните дружества.

По отношение на допълнителното пенсионно осигуряване потребителят може да намери информация за интересуващия го пенсионен фонд, както и друга информация от самото пенсионно дружество, включително и чрез съответната интернет страница. Правилниците за устройството и дейността на управляваните от пенсионните дружества фондове са публикувани на интернет страницата на КФН.

Пенсионните дружества изчисляват ежедневно и публикуват информация за стойността на един дял на съответните пенсионни фондове. Данни за стойността на дяловете на всички пенсионни фондове се оповестяват на интернет страницата на КФН.

**Жалби**

Потребителите, които не са удовлетворени от предоставените финансови услуги и продукти, както и когато имат претенции към лицата, предоставящи финансовите продукти и услуги, имат право да подадат жалба както към лицата, предоставящи услугите, така и към КФН.

Поднадзорните на КФН лица следва да са изградили механизми за разглеждане на потребителски жалби, както и съответни срокове за произнасяне по тях. В Кодекса за застраховането е уреден срок от един месец за произнасяне на застрахователя. Делегиран регламент (ЕС) 2017/565 на Комисията от 25 април 2016 година за допълване на Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на организационните изисквания и условията за извършване на дейност от инвестиционните посредници и за даването на определения за целите на посочената директива („Делегиран Регламент 565/2017“) създава изискване за инвестиционните посредници да установяват, прилагат и поддържат ефективни и прозрачни политики и процедури за управление на жалби и процедури за своевременно разглеждане на жалби от клиенти или потенциални клиенти. Наред с това, инвестиционните посредници следва да създадат звено, което отговаря за разглеждането на жалби. В отговорите жалбоподателите задължително следва да бъдат информирани за възможността за извънсъдебно решаване на споровете.

Съгласно Кодекса за застраховането застрахователите са задължени да разгледат и отговорят на жалбоподателите в законово уреден срок. Те следва да спазват разработените от Европейския орган по застраховане и пенсионно осигуряване Насоки за уреждане на жалбите.

Съгласно ЗКФН една от функциите на члена на КФН по чл. 3, т. 5 от ЗКФН е разглеждането на жалби, подадени срещу поднадзорни на Комисията лица, както и срещу лица, които предоставят финансови продукти и услуги без лиценз, получен от нея. За изпълнението на тази функция в КФН се е наложил процес на ефективно управление на обработка на тези жалби.

При наличието на неудовлетворяващо потребителя решение от страна на небанкова финансова институция, лицето може да се обърне към КФН за извършване на проверка по случая. 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 относимите документи по случаите, включително допълнителни документи и обяснения. В случай, че в хода на проверката бъде констатирано нарушение на законовите разпоредби, КФН предприема необходимите действия и мерки. Във връзка с жалбите на потребителите в повечето случаи КФН има правомощия, свързани с осъществяване на надзор за спазване на нормативните изисквания от страна на поднадзорните лица и има ограничени правомощия за произнасяне по същество.

В КФН има разработена вътрешна база данни за жалбите на потребители на небанкови финансови услуги, въз основа на която информация може да се извършват различни анализи, както за управленски цели, така и за публично ползване.

Правомощията на КФН са регламентирани в Закона за Комисията за финансов надзор и останалите нормативни актове в областта на застрахователния, осигурителния и инвестиционния надзор. По своето естество правомощията са свързани с осъществяване на надзор за законност върху дейността на поднадзорните лица и доколко същите не допускат извършването на административни нарушения на нормативните актове, регулиращи съответните материи. В случай, че е констатирано административно нарушение, КФН има право да налага административни наказания като се спазват разпоредбите на Закона за административните нарушения и наказания.

Наред с горепосоченото, КФН разглежда и жалби на български и чуждестранни физически лица срещу дружества и електронни платформи, предоставящи инвестиционни услуги без лиценз, както и срещу такива, които чрез въвеждане на лицата в заблуда събират парични средства от голям брой потребители. В тези случаи служители на отдел „НИППФИРПЗ“ към Дирекция „НИД“ извършват проверка, като изискват информация от лицата, срещу които е насочена жалбата, изпращат предупреждения относно административните санкции при извършване на инвестиционна дейност без лиценз, съставят актове за установяване на административни нарушения, в случаите когато има достатъчно сведения и други доказателства за това, а при наличие на основателни съмнения за извършено престъпление изпращат информация на съответните компетентни органи.

В секцията „Предупреждения за потребителите“, налична на интернет страницата на КФН, се поддържа и актуализира списък с дружества, които не са лицензирани от КФН и нямат право да извършват дейност като инвестиционен посредник или управляващо дружество на територията на Република България. Списъкът съдържа информация относно юридическите лица, платформите, чрез които оперират, свързаните им лица и др.

Следва да се посочи, че КФН има ограничени правомощия, с оглед на което при неудовлетворяващ за потребителя отговор след извършената проверка, лицето има право да потърси правата си чрез помирително производство или по съдебен ред.

**Извънсъдебно решаване на споровете**

Европейската комисия поддържа Платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС), с която се дава възможност на потребителите и търговците в рамките на ЕС, включително от Норвегия, Исландия и Лихтенщайн, да намират решение на възникнали правни спорове относно онлайн покупки на стоки и услуги извънсъдебно. Платформата не е свързана с търговец, като същевременно на потребителите е предоставена възможността да я използват, за да поискат подадената от тях жалба да бъде разгледана от одобрен за решаване на споровете орган. Органите за решаване на спорове са безпристрастни организации или лица, които помагат на потребителите и търговците да постигнат извънсъдебно споразумение. Платформата съдържа детайлна информация относно процеса по решаване на жалбите.

С изменението на Закона за защита на потребителите през 2015 г., чрез което се транспонира изискването на Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25-ти октомври 2011 година относно правата на потребителите, е въведена възможност за извънсъдебно решаване на спорове на потребители на небанкови финансови услуги с лицата, които предоставят тези услуги с помощта на помирителни комисии към Комисията за защита на потребителите.

В Закона за защита на потребителите е предвидено създаването на общи и секторни помирителни комисии за разрешаване на потребителски спорове към Комисията за защита на потребителите. Производствата пред общи и секторни помирителни комисии или медиатор не е задължителна предпоставка за предявяване на иск в съда. Помирителното производство е безплатно за потребителите. Давността спира да тече, когато е образувано производство пред общи и секторни помирителни комисии или медиатор.

Съществуването на извънсъдебни процедури за уреждане на потребителски спорове има за цел да защити правата на потребителите като им спести време и финансови ресурси за водене на съдебни процеси, които в повечето случаи продължават с години.

В областта на небанковия финансов сектор са формирани три помирителни комисии – Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори; Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на допълнителното социално осигуряване, на дейностите по осигурително посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори; Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 5, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти и на дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори. В тези комисии участват експерти от КФН.

Сезирането на секторната помирителна комисия се извършва с подаване на заявление в писмена форма до Комисията за защита на потребителите като заявлението и придружаващите го документи могат да бъдат подадени и по електронна поща или онлайн чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите. Помирителното производство съдейства за разрешаване на спорове между потребители и търговци чрез помирително предложение за страните, което, след като бъде одобрено от тях, има сила на споразумение между тях.

**Браншови организации**

От съществено значение за повишаване ефективността на мерките за защита на потребителите е асоциациите да провеждат политика на доброволно (не нормативно определено) налагане на принципи на добри практики за третиране на клиентите и приемане на техния интерес като първостепенен. Справедливото третиране на потребителите трябва да е неотменна част от доброто управление и корпоративна култура на всички поднадзорни на КФН лица.

Основните браншови организации в сферата на небанковия сектор са Българска Асоциация на лицензираните инвестиционни посредници (БАЛИП), Асоциация на индустриалния капитал в България (АИКБ), Българска асоциация на управляващите дружества (БАУД), Асоциация на дружествата със специална инвестиционна цел (АДСИЦ), Асоциация на директорите за връзки с инвеститорите в България (АДВИБ), Българска асоциация за връзки с инвеститорите (БАВИ), Българска асоциация на дружествата за допълнително пенсионно осигуряване (БАДДПО), Асоциация на българските застрахователи (АБЗ), Асоциация на застрахователните брокери (АЗБ), Българска асоциация на застрахователните брокери (БАЗБ).

Членството в браншовите асоциации е на доброволен принцип. Те имат разработени и/или приети правила (кодекси) за етично поведение като ефективното им прилагане е отговорност на ръководството на съответните асоциации.

**II. РЕГУЛАЦИЯТА И НАДЗОРЪТ ЗА СПАЗВАНЕТО Ѝ – ОСНОВЕН ФАКТОР ЗА ЕФЕКТИВНА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Адекватното развитие на регулациите е основният начин за постигане на по-високо ниво на защита на потребителите, наред с ефективното прилагане на надзорни мерки. Нормативната дейност на КФН е изцяло съобразена с развитието и въвеждането на европейското законодателство и отразява усилията на европейската общност за създаване на регулаторна рамка, която да осигури стабилно пазарно развитие, да създаде системи за предвиждане и съответното адресиране на възможни пазарни рискове, да осигури по-ефективен контрол върху структурираните финансови инструменти и да засили степента на защита на потребителите, включително чрез подобряване качеството, достъпността и полезността на финансовата информация, и подобряване на продажбените практики.

Сред нормативните документи има пряко приложими на територията на ЕС – такива, които произтичат от законодателните актове на ЕС и тяхното въвеждане в българското законодателство, както и от местно значение. При разработването на нормативната уредба, КФН отчита характеристиките и степента на развитие на българския финансов пазар и специфичните проблеми на българския потребител. Този подход осигурява в максимална степен на съобразяване на нормативните разпоредби с обществените нужди.

На практика, всички предвидени и приети нормативни изменения осигуряват повишена защита на потребителите. Условно, мерките могат да се определят като такива, които имат индиректно влияние и целят осигуряване на стабилност и прозрачност на финансовите институции и повишаване на финансовата им ефективност и конкурентоспособност. Като директно може се определи влиянието на мерките, насочени към улесняване на потребителя при използване на продукта и повишаване на финансовата изгода, свързана с използването му, към повишаване на сигурността и прозрачността в процеса на закупуване на продукта, както и към осигуряване на достатъчна информация за взимане на адекватно решение.

**Европейска нормативна рамка**

Световната финансова криза открои системни пазарни проблеми и наложи необходимостта от прилагане на мерки на национално и наднационално ниво, така че финансовите пазари да станат по-ефективни, по-безопасни и по-прозрачни. Стабилното им функциониране и стимулирането на здравословния им растеж са тясно обвързани с нивото на потребителското доверие, а то от своя страна се обуславя от нивото на защита на потребителите.

Предвид тежките последствия от последната финансова криза, от Европейската комисия бяха предприети мерки в посока сериозна промяна на европейското законодателство, уреждащо дейността на финансовите пазари и на лицата, извършващи дейност на тези пазари с оглед въвеждане на изисквания за защита на потребителите. Във всички европейски нормативни документи в областта на финансовите пазари се обръща специално внимание на защитата на потребителите по отношение на продуктите и услугите, предлагани на тези пазари.

Бяха приети основни пакети нормативни документи като Платежоспособност II, CRD IV, MiFID II, Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 г. относно разпространението на застрахователни продукти, които съществено промениха условията на финансовите пазари в посока по-висока защита на потребителите на финансови продукти и услуги.

**Законодателна рамка, действаща в България**

Частта от финансовите пазари, върху която КФН осъществява надзор, е засегната силно чрез промените в европейските законови изисквания за целия небанков финансов сектор като в българското законодателство бяха въведени изискванията на:

* **Капиталови пазари**

- **Директива 2013/36/ЕС** на Европейския парламент и на Съвета за осъществяването на дейност от кредитните институции и относно пруденциалния надзор върху кредитните институции и инвестиционните посредници (Директива за капиталовата адекватност) цели по-добра защита на инвеститорите, чрез осигуряване на финансова стабилност на инвестиционните посредници.

* от съществено значение за подобряване защитата на потребителите на капиталовите пазари е и друг европейски законодателен акт, който е с пряко действие на територията на целия Европейски съюз, а именно **Регламент (ЕС) № 596/2014** на Европейския парламент и на Съвета от 16 април 2014 г. относно пазарната злоупотреба (Регламент относно пазарната злоупотреба) и за отмяна на Директива 2003/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и директиви 2003/124/ЕО, 2003/125/ЕО и 2004/72/ЕО на Комисията.

От 03.01.2018 г. на територията на ЕС се прилагат разпоредбите на **Директива 2014/65/ЕС** на Европейския парламент и на Съвета от 15 май 2014 г. относно пазарите на финансови инструменти (Директива 2014/65/ЕС), чиито разпоредби са транспонирани в новия Закон за пазарите на финансови инструменти, както и на Делегиран регламент (ЕС) 2017/565 на Комисията от 25 април 2016 г. за допълване на Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на организационните изисквания и условията за извършване на дейност от инвестиционните посредници и за даването на определения за целите на посочената директива („Делегиран Регламент 565/2017“). Директива 2014/65/ЕС и Делегиран регламент 565/2017 уреждат редица задължения за лицата спрямо които се прилагат, целящи постигането на висока степен на защита на интересите на потребителите на небанкови финансови услуги, в т.ч. получаване на коректна, ясна и неподвеждаща информация относно съответната услуга, финансовите инструменти и техните рискове, инвестиционния посредник, потенциалните конфликти на интереси, разходите, които потребителят ще понесе и т.н. Наред с това, инвестиционните посредници следва да извършват оценка за уместност или целесъобразност на всеки клиент, така че да осигурят съответната услуга да е уместна/подходяща за потребителя. Както и при досега действащия режим, новият урежда сериозни изисквания относно съхраняването на клиентски активи, тяхното използване от страна на посредниците и др. Делегиран регламент (ЕС) 565/2017 създава изискване за инвестиционните посредници да установяват, прилагат и поддържат ефективни и прозрачни политики и процедури за управление на жалби и процедури за своевременно разглеждане на жалби от клиенти или потенциални клиенти. Наред с това, инвестиционните посредници следва да създадат звено за управление на жалби, което да отговаря за разглеждането на постъпилите жалби.

Директива 2014/65/ЕС се допълва от основния Регламент (ЕС) № 600/2014 на Европейския Парламент и на Съвета от 15 май 2014 г. относно пазарите на финансови инструменти и за изменение на Регламент (ЕС) № 648/2012, (Регламент (ЕС) № 600/2014), които съвместно формират така наречения пакет „МиФИД II”.

Наред с редицата нормативни нововъведения, целящи засилена защита на правата и интересите на потребителите на небанкови финансови услуги, Европейският орган за ценни книжа и пазари официално прие новите мерки във връзка с предоставянето на договори за разлики и бинарни опции на инвеститорите на дребно. Мерките ще започнат да се прилагат от 2 юли 2018 г. по отношение на бинарните опции и от 1 август 2018 г. спрямо договорите за разлики, както следва:

1. Бинарни опции (от 2 юли 2018 г.) – забрана за пускане на пазара, разпространение или продажба на бинарни опции на инвеститори на дребно и

2. Договори за разлики (от 1 август 2018 г.) – ограничение по отношение пускането им на пазара, разпространението или продажбата на инвеститори на дребно. Това ограничение се състои в: определяне на граници на левъриджа при отварянето на позиции; правилото за закриване на маржин позиции по сметката; защита при отрицателен баланс по сметката; предотвратяване използването на стимули от доставчик по договори за разлики и предоставяне по стандартизиран начин на предупреждение относно настъпването на специфични рискове.

Разпоредбите на **Директива 2009/65/ЕО** относно координирането на законовите, подзаконовите и административните разпоредби относно предприятията за колективно инвестиране в прехвърлими ценни книжа (ПКИПЦК), както и директивата за нейното изменение – Директива 2014/91/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. за изменение на Директива 2009/65/ЕО относно координирането на законовите, подзаконовите и административните разпоредби относно предприятията за колективно инвестиране в прехвърлими ценни книжа (ПКИПЦК) по отношение на депозитарните функции, политиката за възнагражденията и санкциите, както и Директива 2011/61/ЕС на Европейския Парламент и на Съвета от 8 юни 2011 година относно лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове и за изменение на директиви 2003/41/ЕО и 2009/65/ЕО и на регламенти (ЕО) № 1060/2009 и (ЕС) № 1095/2010 Директива 2011/61/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2011 г. относно лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове и за изменение на директиви 2003/41/ЕО и 2009/65/ЕО, са транспонирани в Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и другите предприятия за колективно инвестиране (ЗДКИСДПКИ). Този закон цели да гарантира защитата на инвеститорите в дялове на колективни инвестиционни схеми чрез предоставеното разрешение на управляващото дружество, както и на колективната инвестиционна схема в неговата държава-членка.

**Директива (ЕС) 2016/2341** на ЕП и на Съвета от 14 декември 2016 г. относно дейностите и надзора на институциите за професионално пенсионно осигуряване:

Директивата въвежда нови правила относно институциите за професионално пенсионно осигуряване (ИППО) с цел да допринесе за повече дългосрочни инвестиции. Нормативният акт е част от инициативата на ЕС за стимулиране на нови и различни начини за освобождаване на дългосрочното финансиране. Основните цели на директивата са три: да се гарантира, че членовете на пенсионната схема са защитени по подходящ начин от рискове; премахване на пречките пред трансграничното предоставяне на услуги, за да могат професионалните пенсионни фондове да се възползват изцяло от предимствата на единния пазар; да се засили способността на професионалните пенсионни фондове да инвестират във финансови активи с дългосрочен икономически профил и по този начин да се подкрепи финансирането на растежа в реалната икономика.

 Приети са също и много нормативни актове с пряко действие, които уреждат от една страна определени финансови продукти, начините на тяхното разпространение,

информацията която следва да се предоставя на инвеститорите или потенциалните инвеститори, начина на създаване на инструментите. Всичките уредби създават по- стабилна, предвидима среда на финансовите пазари и по този начин спомагат за защитата на потребителите. В последните няколко години бяха приети:

* **Регламент (ЕС) 2015/760 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2015 г. относно Европейските фондове за дългосрочни инвестиции. Фондовете** осигуряват постоянен поток на приходи за администраторите на пенсионни схеми, застрахователните дружества, фондациите, общините и други субекти, които са изправени пред обичайни и повтарящи се задължения и търсят дългосрочна възвръщаемост в рамките на добре регулирани структури и правилата за тяхната дейност, осигуряват уеднаквяване на изискванията за състав на портфейла, диверсификация и допустими активи, прилагани инвестиционни техники като допустимите нива на заемни средства, използването на финансови деривативни инструменти, правилата, приложими за късите продажби или към сделките за финансиране с ценни книжа, което от своя страна спомага за хармонизиране на нивата на защита на инвеститорите.
* **Регламент (ЕС) № 346/2013 г.** за европейските фондове за социално предприемачество: Чрез него се въвеждат еднообразни правила, приложими спрямо допустимите фондове за социално предприемачество във всички държави членки, които да налагат съответните задължения на управителите им, желаещи да набират капитал в целия Съюз, като използват обозначението „EuSEF“. С тези изисквания се цели спечелването на доверието на инвеститорите и съответно до хармонизиране на нивата на защита на инвеститорите на европейско ниво.
* **Регламент (ЕС) № 345/2013** за европейските фондове за рисков капитал: С регламента се въвеждат общи правила на европейско ниво за европейските фондове за рисков капитал, в частност във връзка със състава на портфейла на фондовете, които извършват дейност с това обозначение, на техните допустими инвестиционни цели и инструменти, както и на категориите инвеститори, на които се позволява да инвестират в такива фондове. Различията в изискванията по отношение на качеството на състава на портфейлите, инвестиционните цели и допустимите инвеститори могат да доведат до различни равнища на защита на инвеститорите и създават объркване по отношение на инвестиционния спектър на даден допустим фонд за рисков капитал.
* **Регламент № 236/2012 о**тносно късите продажби и някои аспекти на суаповете за кредитно неизпълнение: Регламентът създава предпазна регулаторна рамка, която да се използва при извънредни обстоятелства. Важно е потенциалните рискове, произтичащи от късите продажби и суапите за кредитно неизпълнение, да се регулират по хармонизиран начин. Регулаторната рамка обхваща всички финансови инструменти като предвижда пропорционални мерки срещу рисковете, които може да произтичат от късите продажби на различни инструменти. Осигурява по-високата прозрачност на значителните нетни къси позиции в определени финансови инструменти, което осигурява информация от полза както за регулаторния орган, така и за участниците на пазара.
* **Регламент (EС) 2017/1129** на ЕП и на Съвета от 14 юни 2017 г. относно проспекта, който трябва да се публикува при публично предлагане или допускане на ценни книжа до търговия на регулиран пазар и за отмяна на Директива 2003/71/ЕО: Регламентът цели да улесни достъпа до финансовите пазари на дружествата, и по-специално на малките и средните предприятия (МСП), като опрости правилата и административните процедури за тях.
* **Регламент (ЕС) 2017/1131** на ЕП и на Съвета от 14 юни 2017 г.относно фондовете на паричния пазар:Регламентът регулира фондовете на паричния пазар (ФПП), които от гледна точка на търсенето представляват инструменти за краткосрочно управление на парични средства, като осигуряват висока степен на ликвидност, диверсификация и стабилна стойност.
* **Регламент** **(ЕС) № 1286/2014** относно основните информационни документи за пакети с инвестиционни продукти на дребно и основаващи се на застраховане инвестиционни продукти, в сила от 01.01.2018 г.: Регламентът относно основните информационни документи за пакети с инвестиционни продукти на дребно и основаващи се на застраховане инвестиционни продукти въвежда редица информационни изисквания към лицата, предлагащи финансови продукти с основна цел защита на инвеститорите на дребно. Акцентът е поставен върху подобряването на условията при които се взимат решения от инвеститорите и акцентира на две основни области:
* форма и съдържание на ключовата информация и свързаната с нея документация, с която клиентът трябва да разполага преди да вземе
инвестиционно решение.
* етични правила за дистрибуторите; начини за избягване, управляване и разкриване на конфликти на интереси, имащи отношение към продажбата или
консултирането (правила за продажба).

В допълнение към основния пакет, Директива 2014/65/ЕС и Регламент (EС) 2014/600, **Делегирана директива (ЕС) 2017/593** на Комисията от 07.04.2017 г. за допълване на директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на защитата на финансовите инструменти и паричните средства, принадлежащи на клиенти, задълженията за управление на продукти и правилата, приложими към предоставянето или получаването на такси, комисионни или други парични или непарични облаги, е от съществена важност за защитата на потребителите и на техните активи. Разпоредбите на тази директива са транспонирани в наредба № 58 на КФН от 28.02.2018 г. С наредбата се въвеждат изисквания във връзка с депозиране на финансови инструменти и парични средства на клиенти, както и за използване на финансовите инструменти на клиенти. Уредени са изискванията, при които инвестиционен посредник има право да сключи договор за обезпечение с прехвърлително действие с професионален клиент. Поставя се и изискване инвестиционният посредник да назначи един служител, който да отговаря за спазване на задълженията на посредника, свързани със защитата на финансовите инструменти и паричните средства на клиентите.

Със Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ) са уредени изискванията за предварително и последващо предоставяне на информация на клиентите, разкриване на информация за сключени сделки, което осигурява достатъчно информация за гарантиране на най-добро изпълнение на поръчките на клиентите от инвестиционните посредници.

В областта на инвестициите са взети мерки с цел защита на ползвателите на инвестиционни услуги в случаите, когато инвестиционният посредник не е в състояние да изпълни задълженията си към клиентите поради причини, пряко свързани с неговото финансово състояние. За тази цел със Закона за публичното предлагане на ценни книжа („ЗППЦК“) е създаден Фонд за компенсиране на инвеститорите („ФКИ“), който в случаите, уредени в чл. 77б, ал. 1 от ЗППЦК, изплащат компенсации на клиентите на инвестиционния посредник в размер на 90% от размера на инвестицията, но не повече от 40 000 лв. ФКИ изплаща компенсации на всички клиенти, които не попадат в една от хипотезите на чл. 77г, ал. 2 ЗППЦК. В тази връзка Делегиран регламент 565/2017 урежда задължение за инвестиционните посредници да предоставят на клиентите си кратко описание на мерките, които посредникът предприема, за да гарантира защитата на клиентските активи, включително резюмирани данни относно всяка съответна компенсация за инвеститора или схема за гарантиране на депозити, която се прилага към инвестиционния посредник поради неговите дейности в държава членка.

* **Застрахователен пазар**

 Разпоредбите на **Директива 2009/138/ЕО** на Европейския парламент и Съвета от 25 ноември 2009 г. относно започването и упражняването на застрахователна и презастрахователна дейност (Платежоспособност II) са транспонирани в Кодекса за застраховането (КЗ). С тази уредба се цели по-съществено въздействие върху дейността на застрахователите и презастрахователите чрез въвеждането на изцяло нови изисквания за платежоспособността, системите за управление, отчетността, публичното разкриване на информация, както и осигуряване защита на интересите на ползвателите на застрахователни услуги и създаване на условия за развитието на стабилен, прозрачен и ефективен застрахователен пазар.

За да се гарантират правата на ползвателите е предоставена по-широка възможност за прекратяване на застрахователния договор, а именно при увеличаване на застрахователната премия, без да е налице съответна промяна в застрахователното покритие, при неприемане от застрахователя на искането за намаляване на застрахователната премия в изрично определените от КЗ случаи.

Предвидена е възможност за сключване на застрахователен договор с ретроактивно покритие, което означава, че предоставеното от застрахователя покритие е за период преди датата на сключване на договора.

При груповото застраховане е въведено задължение за застраховащия да предостави писмено на застрахованите лица цялата информация, която е получил от застрахователя относно сключения договор за застраховка, в това число общите условия или застрахователния договор, ако той не е сключен при общи условия.

При договора за задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите е предвидена промяна в минималната застрахователна сума (лимит на отговорност) за неимуществени вреди и имуществени вреди вследствие на телесно увреждане или смърт – 10 000 000 лв. за всяко събитие, независимо от броя на пострадалите лица.

С оглед защитата на интересите на ползвателите на застрахователни услуги, дейността по застрахователно посредничество се осъществява при строги правила, уредени в КЗ. Тези разпоредби транспонират изискванията на **Директива 2002/92/ЕО**на Европейския парламент и на Съвета от 9 декември 2002 г. относно застрахователното посредничество.

**Директива (ЕС) 2016/97** на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 г. относно разпространението на застрахователни продукти – Insurance Distribution Directive (IDD), която влиза в сила от 2019 г., въвежда нови правила за разпространение на застрахователните продукти. Правилата за контрол и управление на продуктите играят ключова роля за защитата на ползвателите на застрахователни услуги като гарантират, че застрахователните продукти отговарят на потребностите на целевия пазар и по този начин намаляват опасността от продажба на неподходящи застрахователни продукти. Предвид това, че новите изисквания се отнасят до защитата на ползвателите на застрахователни услуги, от първостепенно значение е те да бъдат правилно прилагани от самото начало и на възможно най-ранен етап.

Европейският орган за ценни книжа и пазари и Европейският банков орган вече са издали насоки относно правилата за контрол и управление на продуктите като „Подготвителните насоки“, издадени от EIOPA, имат за цел да гарантират равнопоставеност на финансовите пазари и да предотвратят регулаторния арбитраж. КФН прие, че възнамерява да спазва посочените насоки.

КФН прие указания относно правилата за контрол и управление на продуктите от страна на създателите и разпространителите на застрахователни продукти. Указанията се прилагат по отношение на застрахователите и застрахователните посредници, като те са длъжни да предприемат действия по тяхното прилагане в срок до 30 юни 2018 г.

В разпоредбите на КЗ по отношение на застрахователните договори застрахователят е длъжен да даде на ползвателя на застрахователни услуги общите условия по застраховката преди сключването на застрахователния договор.

Застрахователите имат също задължение да публикуват на интернет страницата си вътрешните правила за дейността по уреждане на претенции по застрахователни договори. Застрахователят е длъжен да предостави на КФН правилата заедно с последващите им изменения и допълнения в 7-дневен срок от приемането им.

По отношение на най-масовата застраховка – „Гражданска отговорност“ на автомобилистите – КФН е предприела редица мерки, които гарантират финансовата обезпеченост и стабилност на застраховката и повишаване на прозрачността. От юли 2011 г. функционира информационна система за електронно генериране на полиците, където по отношение на всички сключени и действащи към съответния момент задължителни застраховки „Гражданска отговорност” на автомобилистите за конкретно моторно превозно средство (МПС), индивидуализирано с неговия регистрационен номер, се води регистър от Информационния център към Гаранционен Фонд, до чиито данни е осигурен публичен достъп чрез интернет сайт – www.guaranteefund.org.

В случаите на уреждане на предявена пред застрахователя претенция са предвидени срокове, в които застрахователните дружества могат да изискват допълнителни доказателства от застрахованите лица с оглед ограничаване на необосновано протакане за изплащане на застрахователно обезщетение. При договорите за задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите този срок е най-късно 45 дни след датата на завеждане на претенцията, а по отношение на договорите, при които ползвателят на застрахователната услуга е страна по договора – най-късно в срок 45 дни от представянето на доказателствата, определени с договора и вътрешните правила за уреждане на претенции, които не са били предвидени в застрахователния договор при сключването му, и които са необходими за установяване на основанието и размера на неговата претенция.

Законът защитава ползвателите на застрахователни услуги като въвежда забрана за изискване на доказателства, с които ползвателят на застрахователната услуга не може да се снабди поради съществуващи нормативни пречки или поради липсата на правна възможност за осигуряването им, както и на такива, за които може да бъде направена разумна преценка, че нямат съществено значение за установяване на основанието и размера на претенцията и целят необосновано забавяне и удължаване на процедурата по уреждане на претенцията.

В областта на застраховането са взети мерки с цел защита на ползвателите на застрахователни услуги в случаите, при които е налице несъстоятелност на застрахователно дружество. По този повод една от обособените сметки, създадена и управлявана от Гаранционния фонд, е Фондът за гарантиране на вземанията при несъстоятелност на застраховател, т. нар. „Обезпечителен фонд“. Обезпечителният фонд гарантира вземанията на всички лица, произтичащи от застрахователен договор за задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, задължителна застраховка „Злополука“ на пътниците и за застраховките от класовете животозастраховане.

От средствата на Обезпечителния фонд се изплащат задължения на съответния застраховател към ползвателите на застрахователни услуги след влизане в сила на решението за обявяване несъстоятелността на застрахователя.

При несъстоятелност на застрахователно дружество се задействат механизмите на Обезпечителния фонд. Той представлява обособена сметка към Гаранционния фонд, която се управлява от органите на Гаранционния фонд. Чрез Обезпечителния фонд се изплащат гарантираните размери на застрахователните вземания на потребителите по застраховка „Гражданска отговорност“ или застраховка „Злополука“ на пътниците.

* **Осигурителен пазар**

Защитата на осигурените лица е уредена в Кодекса за социално осигуряване, което е доминирано от местното законодателство. В КСО са имплементирани и изискванията на **Директива 2003/41/ЕО** на Европейския парламент и на Съвета от 3 юни 2003 г. относно дейностите и надзора на институциите за професионално пенсионно осигуряване.

Разкриването на информация и прозрачност е важен елемент от защитата на потребителите като информацията дава възможност за взимане на информирани решения.

 Пенсионно осигурителните дружества (ПОД) поддържат актуални интернет страници, на които потребителят може да се информира за интересуващия го пенсионен фонд и да получи друга информация във връзка с допълнителното пенсионно осигуряване. Правилниците за устройството и дейността на управляваните от пенсионните дружества фондове са публикувани и на интернет страницата на КФН. В КСО и в подзаконовите актове на КФН е въведен режим на предварителен контрол и са разписани конкретни изисквания към рекламните и информационните материали на пенсионните дружества. С измененията в КСО се въведе изискване за информиране на осигурените лица чрез рекламните и информационни материали за фондовете за допълнително пенсионно осигуряване, така че при управлението на активите на фонда не се гарантира положителна доходност и се запазват в пълен размер внесените по индивидуалните партиди средства.

 Пенсионните дружества изчисляват ежедневно и публикуват информация за стойността на един дял на съответните пенсионни фондове. Данните за стойността на дяловете на всички пенсионни фондове се оповестяват на интернет страницата на КФН. На страниците на дружествата на тримесечие се публикуват и портфейлите им. На страницата на КФН се оповестяват годишните одитирани финансови отчети на ПОД.

 В КСО е регламентирано изискването пенсионните дружества да изпращат на хартиен носител извлечение по индивидуалната партида на клиентите си веднъж годишно – до края на месец май. При подаване на заявление потребителят може да се откаже от хартиения вариант на извлечението по индивидуалната му партида и да получава същата в електронен вариант. Осигурените лица могат да проверяват личната си партида и чрез интернет страницата на съответните пенсионни фондове, след получаване на индивидуален код. Клиентите имат право да изискват и допълнителни извлечения. Някои пенсионни дружества са разработили процедури в случаи на оспорване на верността на данните в извлечението по индивидуалната партида на клиента.

В областта на пенсионното осигуряване защитата на клиентските активи е осигурена чрез разделянето на активите на пенсионното дружество от активите на управляваните от него фондове. Допълнителна гаранция за потребителите е задължението пенсионното дружество да има договор с банка попечител.

Европейската регулация в областта на защитата на потребителите се допълва и от специално насочени за хармонизиране на третирането на потребителите Насоки за разглеждане на жалби на потребителите, каквито са Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователните посредници, Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия и Насоките относно разглеждането на жалби за сектора на ценните книжа (ESMA) и за банковия сектор (EБО), в които са предвидени правила към организацията по разглеждане на жалби от застрахователите, застрахователните посредници, както и от поднадзорните лица в сектора на ценните книжа. КФН е приела тези насоки за прилагане в надзорната си практика.

Съгласно Насоките, всеки застраховател и застрахователен брокер създава и поддържа организация за разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги. С КЗ е въведен срок за регистриране, разглеждане и отговаряне на жалби от ползвателите, а именно едномесечен срок от датата на постъпването ѝ пред застрахователя, респ. застрахователния брокер. Застрахователят, съответно застрахователният брокер, е длъжен да анализира постъпилите жалби и да предприема мерки за отстраняване на слабости в дейността си, констатирани въз основа на жалбите. За застрахователните агенти е предвидено задължение, в случай че са получили жалба от ползвател, да я препратят на застрахователя, от името на който извършват застрахователно посредничество, в тридневен срок от получаването й.

**Защита на потребителите срещу нелоялни търговски практики**

На 11 май 2005 г. Европейският парламент и Съветът на Европейския съюз приеха **Директива 2005/29/ЕО** относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на **Директива 84/450/ЕИО** на Съвета, **Директиви 97/7/EО, 98/27/EО и 2002/65/EО** на Европейския парламент и на Съвета, и **Регламент (EО) № 2006/2004** на Европейския парламент и на Съвета.

**Директива 2005/29/ЕО** урежда търговски практики пряко свързани с въздействието върху вземане на решения от потребителя, отнасящи се до продукти и пряко защитава икономическите интереси на потребителите от нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители. Директивата няма за цел да ограничи правото на избор на потребителя чрез налагане на забрана върху промоцията на стоки, които приличат на други стоки, освен ако тази прилика обърква потребителите относно търговския произход на стоката и следователно въвежда в заблуждение.

 Заблуждаваща е тази търговска практика, която съдържа невярна информация или пропуска съществена информация и по някакъв начин е възможно да заблуди средния потребител, дори и ако съдържащата се в нея информация е фактически точна и във всички случаи подтиква или е възможно да подтикне потребителя да вземе решение за сделка, което в противен случай не би взел.

**Директива 2005/29/ЕО** дава дефиниция и за това какво е заблуждаващо бездействие и агресивна търговска практика. Заблуждаващо бездействие е тази търговска практика, при която търговецът укрива или предоставя по неясен, неразбираем, двусмислен или несвоевременен начин информация. Агресивна е търговската практика, която чрез тормоз, принуда, включително използване на физическа сила, или злоупотреба с влияние, значително накърнява или е възможно в значителна степен да накърни свободата на избор или поведение на средния потребител по отношение на стоката, и следователно го подтиква или е възможно да го подтикне да вземе решение за сделка, което в противен случай не би взел.

**Защита на личните данни на потребителите на небанкови финансови услуги**

Бързото технологично развитие и глобализацията създадоха нови предизвикателства пред защитата на личните данни. Значително нарасна мащаба на обмена и събирането на лични данни. Технологиите позволяват и на частните дружества, и на публичните органи да използват лични данни в безпрецедентни мащаби, за да упражняват дейността си. Физическите лица все по-често оставят лична информация, която е публично достъпна и в световен мащаб. Технологиите преобразиха както икономиката, така и социалния живот и следва да улесняват още повече свободното движение на лични данни в Съюза и предаването на данни до трети държави и международни организации, като същевременно гарантират високо ниво на защита на личните данни.

По този повод на 27 април 2016 г. е приет **Регламент (ЕС) 2016/679** на Европейския парламент и Съвета на ЕС относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на **Директива 95/46/EО** (Общ регламент относно защитата на данните). С регламента се определят правилата по отношение на защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни, както и правилата по отношение на свободното движение на лични данни. Регламентът е задължителен за всички държави-членки на ЕС, включително и България и се прилага от 25 май 2018 г., като с него се предвижда създаването на Европейски комитет по защита на данните, който е орган на ЕС.

Регламентирането на този въпрос е мярка и за защитата на потребителите на небанкови финансови услуги. В противен случай съществува риск за събирането на лични данни за определени цели, които могат да доведат до застрашаване правата на потребителите. Наред с това, използването на личните данни следва да става чрез изричното съгласие на потребителите, като обработката на тези данни следва да се използва само за нуждите на използваните от тях небанкови финансови услуги. Събирането и съхранението на личните данни се извършва при строг контрол и съблюдаване на правилата за тяхната защита. В тази връзка, информацията, която е представена от потребителя като поверителна, следва да се третира като такава, като потребителите следва да бъдат уведомени за изрично установените в закона случаи кога и пред кого може да се разкрие такъв вид информация.

**Разглеждане на жалби на потребители от регулатора**

В КФН се извършва анализ на потребителските жалби и сигнали с цел адекватно разрешаване на проблемите, свързани с прилагането на законодателството, регулиращо дейността на небанковите финансови институции.

КФН като надзорен орган, с оглед осигуряване спазването на правата на потребителите, извършва проверки за спазването на нормативната уредба, включително във връзка с постъпили жалби срещу поднадзорни лица и лица, които предлагат услуги и продукти на финансовите пазари. В случай, че в хода на извършваните проверки бъдат установени административни нарушения, КФН образува административнонаказателни производства, въз основа на които налага административни наказания, сезира правоохранителните органи.

**Европейски законодателни инициативи**

Основно направление при предстоящите дейности в областта на защитата на потребителите на услуги в сектора на допълнителното пенсионно осигуряване, които  произтичат от развитието на европейското законодателство, регламентиращо общностния пазар на пенсионни продукти, е въвеждането в надзорната практика на КФН на принципите, средствата и инструментите за защита на потребителите, които ще бъдат конституирани с влизането в сила на Регламента за създаване на Пан-европейски пенсионен продукт (PEPP).

Бъдещите ангажименти на националните надзорни органи във връзка със защита на потребителите на PEPP ще произтичат от текстовете на Глава IV „Изисквания за разпространение и информиране“. Въпреки, че съдържанието на тази глава от предложението за Регламент за създаване на PEPP не е окончателно установено и все още се водят дискусии относно някои елементи на модела за дистрибуцията на PEPP и информационното осигуряване на неговите потребители, могат да бъдат извлечени основните елементи на базисната концепция на модела за защита на потребителите на PEPP, които се свеждат до:

**Предоставяне на информация преди сключването на договор за PEPP**: Подробностите относно данните, които трябва да се включат в основния информационен документ за PEPP, в допълнение към елементите, които вече са предвидени в основния информационен документ за пакети с инвестиционни продукти на дребно и основаващи се на застраховане инвестиционни продукти съгласно **Регламент (ЕС) № 1286/2014**, както и представянето на тези данни, следва да се хармонизират допълнително чрез регулаторни технически стандарти, които допълват регулаторните технически стандарти, определени с Делегирания регламент на Комисията от 8 март 2017 г., като се вземат предвид резултатите от редица проучвания на потребителското поведение, включително резултати от изпитвания на ефективността на различните начини на представяне на информацията пред потребителите.

**Предоставяне на информация по време на договора:** Доставчикът трябва да изготви „извлечение от индивидуалната партида за ОЕПЛПО“ по отношение на предоставената информация в рамките на времетраенето на договора за ОЕПЛПО. Това включва информация относно: а) натрупаните права или събрания капитал; б) пълните или частичните гаранции съгласно схемата за ОЕПЛПО; както и в) ако е приложимо, естеството на гаранцията и на механизмите за защита на натрупаните индивидуални права.

**Подаване на жалби:** Съгласно предложения регламент, ще бъдат установени процедури, които позволяват на потребителите и други заинтересовани страни, по-специално на потребителски асоциации, да подават жалби до компетентните органи срещу доставчици и разпространители на PEPP. Жалбоподателите трябва да получават отговор във всички случаи. Освен това трябва да бъдат въведени подходящи механизми за безпристрастни и независими извънсъдебни процедури за подаване на жалби и решаване на спорове, насочени към уреждането на спорове между вложители в PEPP и доставчици или разпространители на PEPP.

**III. ФИНАНСОВА ГРАМОТНОСТ** – **СЪЩЕСТВЕНО УСЛОВИЕ ЗА ПОВИШАВАНЕ НИВОТО НА ЕФЕКТИВНА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

Друго направление на действията на КФН за защита на потребителите е свързано предимно с повишаване на финансовата грамотност и култура на потребителите на услуги, предлагани на инвестиционния, осигурителния и застрахователния пазар чрез предоставяне на информация и обучение на широк кръг от потребители.

Финансовата грамотност представлява процес, чрез който едно лице или група лица подобряват познанията си относно финансовите продукти чрез предоставената им информация, инструкции, съвети и умения. По този начин тези лица имат обективната възможност да преценят по-добре предприетите от тях финансови рискове, да вземат най-добрия избор, базиран на събраната информация, да предприемат мерки за повишаване на собственото си финансово благосъстояние, както и да знаят към кого да се обърнат за помощ във връзка с консултация и/или защита на техните права.

 Финансовата грамотност помага на потребителите да разберат по-добре предоставената публична информация и да направят съпоставяне между продуктите и услугите с цел намаляване на риска от некачествен продукт или услуга. Потребителите, които разполагат с информация за финансовите продукти и услуги, са важен фактор за пазарна дисциплина за финансовия сектор, който насърчава поднадзорните на КФН лица да се конкурират чрез предлагане на по-добри продукти и услуги, на по-добро качествено ниво , както и да предоставят достатъчно информация за тях.

 Един от съществените проблеми, констатирани при обработката на жалбите, е недостатъчната финансова грамотност и познания на потребителите на финансови продукти и услуги. Слабата финансова грамотност излага потребителите на необосновано висок риск, свързан с покупката на финансови продукти и услуги, както и често ги прави потърпевши на нечестни или некоректни практики.

В своята дейност застрахователите и застрахователните посредници, инвестиционните посредници, управляващите дружества, пенсионноосигурителните дружества, осигурителните посредници следва да разясняват правата и задълженията на ползвателите на общодостъпен и разбираем език, така че представената от тях информация да е ясна, недвусмислена и неподвеждаща. В тази връзка следва да се предприемат мерки за ограничаване на предоставянето на информация с „малък шрифт“, на труднодостъпен и неразбираем език или предоставянето на огромно количество информация на потребителя, което може да доведе до неговото объркване за предлаганите му продукти и услуги. Информацията относно предлагания продукт следва да даде възможност на ползвателя сам да прецени дали този продукт или услуга отговарят на неговите нужди или потребности преди влизане в сила на застрахователния договор. Общодостъпният език и ясно предоставената информация ще допринесат за повишаване доверието на потребителите в предлаганите им продукти и услуги.

В много случаи поради огромния обем от информация, характеризираща се с особена степен на сложност и изисквания за специални познания, както и поради липсата на достатъчно време за потребителя да я осмисли и възприеме, може да се стигне до объркване и невъзможност да бъде направена правилна и разумна преценка дали характеристиките на продукта отговарят на нуждите на потребителя.

Като се има предвид предстоящото излизане на Обединеното кралство от ЕС, следва да се предвидят последиците от това в областта на защитата на потребителите. В областта на застраховането последиците от това ще са, че застрахователите, получили лиценз за извършване на застрахователна дейност от съответния компетентен орган в Обединеното кралство, вече не могат да извършват дейност на територията на РБ при правото на установяване и свободата на предоставяне на услуги. Застрахователи, получили лиценз от компетентния орган на Обединеното кралство, ще могат да извършват дейност в РБ чрез клон, регистриран по Търговския закон, след получаване на лиценз от КФН.

Друго, което е необходимо да се посочи, е че след излизането на Обединеното кралство от ЕС, Европейската здравноосигурителна карта няма да може да бъде използвана на територията на тази държава.

Темата за финансовата грамотност придобива особено актуално звучене в международен мащаб поради финансовата криза

Определение на финансова грамотност: Финансовата грамотност представлява съвкупност от умения и знания, които позволяват на всеки човек да вземе информирани и ефективни решения по отношение на всички притежавани от него финансови ресурси. Разбирането на основните финансови понятия, техники, инструменти позволява на хората да боравят в рамките на финансовата система. Хората с подходяща финансова грамотност взимат по-добри решения и управляват парите си по-добре от тези, които не притежават тези познания. Финансовата грамотност е важна предпоставка за рационалното и отговорно поведение на всеки човек при вземането на финансови решения и е пряко обвързана със способността на всеки отделен човек да се грижи за финансовото си състояние.

Финансовата грамотност действа стимулиращо върху търсенето на финансови продукти поради осъзнаването на ползите от инвестиране във финансови инструменти и по този начин непряко въздействат на икономическото развитие. Финансовото обучение (образование) е инструментът, който има положително въздействие върху нивото на финансова грамотност.

Финансовото обучение може да се дефинира като „процес, посредством който потребителите повишават познанията си за финансовите продукти и основните финансови концепциии чрез получаването на информация, инструкции и обективни съвети развиват уменията си и увереността си, така че да разбират финансовите рискове и възможности, да вземат рационални и информирани решения, да са наясно къде могат да получат помощ и да са в състояние да предприемат други ефективни действия за повишаване на благосъстоянието си.” (съгласно дефиниция на ОИСР).

Финансовото обучение има за цел не само да подпомогне потребителя в ориентирането му сред множество предложения, но и да развие чувството му за отговорност във връзка с избора и използването на финансови продукти и услуги, както и по отношение на планирането на бъдещото му финансовото състояние. Повишаването на финансовата грамотност е допълнителна непряка мярка, която регулаторите предприемат с оглед осигуряване на защитата на потребителите на финансови продукти и услуги, в която основно значение имат преките действия по въвеждане на регулации и упражняването на ефективен надзор за спазването на регулациите.

Съвременният потребител на финансови продукти и услуги е изправен пред редица предизвикателства, за справянето с които много често не е достатъчно подготвен. Необходимостта от адекватни финансови познания се обуславя от новата среда на финансовите пазари, свързана с високи нива на риск, повишено ниво на персонална отговорност за собствените финанси.

В Европейския съюз темата за финансовата грамотност също е сред важните приоритети. Още през 2008 г. към Европейската комисия е създадена Експертна група по въпросите на финансовото образование, с основна цел да съдейства за разработването на национални стратегии в областта.

През октомври 2008 г. Европейската комисия представя пред Европейския парламент доклад, в който акцентира върху значимостта на финансовото обучение и предлага мерки за повишаване на ефективността на дейността в тази област. Изведени са основните принципи за създаване и реализация на програми за финансово обучение, между които са:

Обучението по финансови въпроси трябва да е налично и активно да се представя сред потребителите на всеки етап от живота им.

Програмите трябва да се разработени така, че да отговарят на специфичните

нужди на определени групи от населението. Те трябва да са своевременни и леснодостъпни.

Финансовото обучение трябва да започне във възможно най-ранна възраст, като съответните власти трябва да обмислят въвеждането му като задължителен предмет в училищата.

Финансовото обучение има за цел да повиши общественото разбиране относно необходимостта от познания върху финансовата материя. Програмите за финансово обучение, осъществявани от частни финансови институции, трябва да представят материята по честен, прозрачен и безпристрастен начин.

Сътрудничеството между всички заинтересовани лица трябва са се насърчава и да се осъществява на национално ниво с оглед постигане на по-добра координация и общо разбиране за приоритетите, по-пълноценно използване на ресурсите.

Този доклад обръща внимание на необходимостта от създаване на национални стратегии за финансово обучение в страните-членки, както и тяхната редовна оценка и актуализиране в съответствие с най-добрите практики в областта.

През 2017 г. е подписан Меморандум с цел установяване на устойчиво партньорство в инициативи за повишаване на финансовата и икономическа грамотност на учащите от страна на осемте водещи браншови асоциации от финансовия сектор – Асоциация на банките в България (АББ), Асоциация на българските застрахователи (АБЗ), Българска асоциация за лизинг (БАЛ), Българска асоциация за потребителско кредитиране (БАПК), Българска асоциация на дружествата за допълнително пенсионно осигуряване (БАДДПО), Българска асоциация на застрахователните брокери (БАЗБ), Българска асоциация на лицензираните инвестиционни посредници (БАЛИП), Българска асоциация на управляващите дружества (БАУД). Целите, залегнали в меморандума, са постигането на устойчиви резултати посредством мащабна инициатива за повишаване на финансовата грамотност на завършващите гимназисти и чрез дълготрайно залагане на съответния предмет в учебната програма.

**IV. ЦЕЛИ, МЕРКИ И ДЕЙСТВИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НЕБАНКОВИ ФИНАНСОВИ УСЛУГИ И ПОВИШАВАНЕ НИВОТО НА ФИНАНСОВА ГРАМОТНОСТ**

Повишената значимост на защитата на потребителите на финансови услуги като част от приоритетите на КФН предопределя необходимостта от създаване и прилагане на целенасочена и последователна политика на защита на интересите на ползвателите или потенциални такива на услуги в небанковия финансов сектор. Стратегическият подход към реализирането на политиката в тази връзка осигурява концентрация на усилията чрез дефинирането на водещи и второстепенни цели, мерки и необходими ресурси, като отчита спецификата на небанковия финансов сектор, правната рамка и прогнозата за развитието на финансовите иновации.

**Водещи стратегически цели на Програмата за защита на потребителите на небанкови финансови услуги и продукти:**

**Стратегическа цел № 1: Подобряване на регулаторната рамка в областта на защита на потребителите**

1. Промяна в регулаторната рамка, съобразена с европейското законодателство.
2. Изграждане на механизми за осигуряване на равнопоставено третиране на потребителите, осигуряване на достъп до достатъчна, ясна и неподвеждаща информация.

**Мерки за изпълнение на стратегическата цел № 1, установени от КФН:**

1. Продължаване работата на работна група от експерти от трите управления на КФН, дирекция „Анализи, жалби и преструктуриране“, дирекция „Връзки с обществеността и протокол”, дирекция „Международно сътрудничество”, дирекция „Правна” –за изготвяне на относима към промените на небанковия финансов сектор регулаторна рамка
2. Разработване на проекти на закони и подзаконови нормативни актове, свързани с дейността на КФН.

Постоянно действаща работна група, в която да вземат участие представители от трите специализирани управления, дирекция „Анализи, жалби и преструктуриране“, дирекция „Връзки с обществеността и протокол”, дирекция „Международно сътрудничество”, дирекция „Правна” да извършва периодичен анализ на регулаторната рамка и преглед на добрите практики на европейско ниво в механизмите за осигуряване на равнопоставено третиране на потребителите. С цел постигане на посочените мерки за повишаване качеството на защитата на потребителите, се предвижда изготвяне на проекти на законодателни промени, материали, които да се публикуват периодично на официалния сайт на КФН и да се актуализира информацията в рубриката „За потребителя”.

**Стратегическата цел № 2: Ефективно прилагане на потребителското право**

1. Създаване на законови разпоредби в действащите нормативни и поднормативни актове с оглед осигуряване на възможност за прилагане в действие на установените в регулаторната рамка възможности за ефективна защита на потребителите, отчитаща добрите надзорни практики
2. Прилагане на законовите правомощия за защита правата на потребителите в хода на извършваната надзорна дейност.

**Мерки за изпълнение на стратегическата цел № 2, установени от КФН:**

1. Осъществяване на активна координация между съответните регулаторни органи с цел осигуряване на адекватен надзор и избягване на потенциални вредни последици за потребителите на услуги в небанковия финансов сектор, в качеството им на по-слабата страна в застрахователното, инвестиционното или осигурително правоотношение;

С развитието, обогатяването и подобряването на продукти в небанковия финансов сектор се налага необходимостта от всеобхватна закрила на техните ползватели. По отношение на застрахователния пазар сключването на имуществена застраховка на мобилни телефони, предлагана в магазините на мобилните оператори при закупуване на нов мобилен апарат, налага необходимостта от координация между съответните регулаторни органи, в конкретния случай между КФН и Комисията за регулиране на съобщенията, с цел осигуряване на адекватен надзор и избягване на потенциални вредни последици за ползвателите на застрахователни услуги. Относно капиталовия пазар, навлизащите агресивни маркетингови практики от нелицензирани дружества, предоставящи инвестиционни услуги, обуславят необходимостта от взаимодействие на КФН с Комисията за защита на потребителите и правоохранителните органи. При случаи на неправомерно прехвърляне на средства по индивидуална партида от едни пенсионен фонд в друг, КФН следва да сезира районната прокуратура.

1. Участие на експерти на КФН в дейността на комитетите и работните групи на Европейския орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване и Европейския орган за ценни книжа и пазари, фокусирани върху защитата на потребителите.

**Стратегическата цел № 3: Подпомагане процеса по разрешаване на потребителски спорове чрез сключване на извънсъдебни споразумения**

Като алтернатива за разрешаване на гражданскоправен спор, възникнал между потребител и дружество, предоставящо услуги в небанковия финансов сектор, са създадените секторни помирителни комисии за разглеждане на спорове, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в секторите – застрахователен, капиталов, осигурителен пазар. Помирителните комисия изпълняват функциите на орган за алтернативно решаване на спорове, както национални, така и трансгранични. Помирителното производство съдейства за разрешаване на спорове между потребители и търговци чрез помирително предложение за страните, което, след като бъде одобрено от тях, има сила на споразумение между тях.

1. Участие на служители на КФН в помирителните комисии в трите сектора на небанковия финансов пазар
2. Предоставяне на повече информация на потребителите за възможностите на помирителното производство като начин за извънсъдебно решаване на спорове.

**Мерки за изпълнение на стратегическата цел № 3, установени от КФН:**

1. Обособяване на рубрика, в частта на страницата „За потребителите“ на информационния уеб сайт на КФН, разкриваща преимуществата на помирително производство като начин за извънсъдебно решаване на спорове

Предоставянето на информация за преимуществата на помирителната комисия пред бизнеса и потребителите ще допринесе за ограничаване на разходите и за двете страни, които биха възникнали в хода на евентуално съдебно производство.

**Стратегическата цел № 4: Повишаване ефективността на управление на процеса на защита на интересите на потребителите*,* произтичаща от резултатите от проведените проверки във връзка с подадени в КФН потребителски жалби и сигнали**

Процесът на изготвяне на отговори на подадени в КФН жалби и сигнали от потребители на услуги в небанковия финансов сектор дава възможност на регулатора да получава текуща информация за пазарното поведение на участниците на пазара чрез периодичен анализ и актуализация на работещата система за регистриране на жалби и сигнали. Анализът на жалбите спомага да се установят възможностите за подобряване на регулаторната рамка и информираността на обществеността, с което да се допринесе за повишаване ефективността на КФН по отношение защитата интересите на потребителите.

1. Изготвяне на предложения от члена на КФН за предприемане на действия по отношение усъвършенстване на регулаторната рамка и на надзорната практика;
2. Публично оповестяване на анализи за постъпилите жалби, сигнали и запитвания, както и за предприетите действия и мерки във връзка с тях;
3. Месечни анализи и отчети на Информационния център във връзка със сигналите и запитванията на потребители на финансови услуги;
4. Предприемане на действия за защита на личните данни на лицата, подали жалбите или сигналите, и на лицата, срещу които те са подадени.

**Мерки за изпълнение на стратегическата цел № 4, установени от КФН:**

1. Изготвяне на редовни анализи на потребителските жалби, получени в КФН. Анализите ще включват данни за броя получени потребителски жалби по пазари, основните теми и проблеми, повдигнати в жалбите, причини, довели до спор между потребители и поднадзорните лица , открояване на систематичните проблеми, лоши бизнес практики; предложения за решаване на откроените проблеми;
2. Изготвяне на редовни анализи на запитвания и сигнали, постъпили в Информационния център;

Дирекция „Анализи, жалби и преструктуриране“, със съдействието на дирекция „Връзки с обществеността“, ще подготвя анализи на данните за потребителските жалби и сигнали, постъпили в Информационния център, които да подпомагат на регулаторната институция да идентифицира съществуващите и потенциални проблеми. Следваща стъпка е определяне на мерки за преодоляване на проблема чрез нормативни промени или специализирани информационни или образователни кампании. Редовното оповестяване на този тип информация ще култивира навика за ползването й и ще създаде предпоставки за внимателен избор и избягване на лоши или измамни бизнес практики. Едновременно с това ще се повиши общественото разбиране за пълномощията на КФН.

1. Подобряване на вътрешната организация и документооборота, свързан с обработката на жалбите на потребители на финансови услуги и продукти с оглед събирането и обработката на систематизирана информация за жалбите за вътрешни управленски цели и предоставяне на информация на европейските надзорни органи;
2. Актуализиране на статистическата информация за получени и обработени жалби на потребители в КФН чрез нови форми на справки - резюме на обобщена статистическа информация за жалби и сигнали. Графичната част в резюмето може да бъде допълнена с текстово пояснение. Резюмето се предвижда да се публикува с определена периодичност, например тримесечие;
3. Установяване на вътрешни правила и ограничаване достъпа до информация, свързана с предоставяните от жалбоподателя лични данни и такива, с които КФН се е сдобила в хода на проверката. Изготвяне на декларация и насоки към жалбоподателите за прилагане на изискванията на Регламента за защита на личните данни в процеса на разглеждане и изготвяне на отговор до жалбоподателите.

**Стратегическата цел № 5: Осигуряване високо ниво на информираност и осведоменост на потребителите на услуги в небанковия финансов сектор за развитието на капиталовия, осигурителния и застрахователния пазар чрез:**

1. Повишаване качеството и честотата на предоставяната на обществеността информация;
2. Навременна актуализация, съобразно настъпващите промени на пазара и навлизащи продукти.

**Мерки за изпълнение на стратегическата цел № 5, установени от КФН:**

1. Разработване на презентации и публикации по актуални теми, касаещи новите европейски регулации в областта на небанковия сектор и влиянието им върху защитата интересите на потребителите. В разработването участват служители от общата и специализирана администрация;
2. Изготвяне на информационни материали за потребителите, които да дават разяснения на общодостъпен език за новите изисквания към пазара, към лицата, предоставящи услуги, ползите за потребителите от въвеждането на новите разпоредби с цел повишаване информираността и културата на потребителите;
3. Периодично изготвяне на статии по актуални теми, които се дискутират на европейско ниво, във връзка със защитата на потребителите. Основен източник на информация могат да бъдат публичните дискусионни документи на ниво работни групи за защита на потребителите към ESMA и EIOPA.

**Стратегическата цел № 6: Подобряване на информираността на потребителите за техните права, както от страна на потребителските организации, така и от страна на дружества, предоставящи небанкови финансови услуги и продукти**

1. Установяване на изискване към поднадзорните лица за предоставяне на ключова за потребителя (подробна, ясна и неподвеждаща) информация по отношение на предлаганите от тях небанкови финансови продукти и услуги;
2. Осигуряване на лесен достъп до ясна, точна и надеждна информация на потребителите с оглед взимане на информирани решения.

**Мерки за изпълнение на стратегическата цел № 6, установени от КФН:**

1. Актуализиране на информацията на интернет страницата на КФН, която да е достатъчно ясна, изчерпателна и неподвеждаща;

Създаване на отделно обособена рубрика, част от секцията „За потребителя“ на официалната уеб страница на КФН http://www.fsc.bg/bg/za-potrebitelya/preduprezhdeniya-za-potrebitelite/, която да начертае стъпките на действие на потребителя на небанкови финансови услуги преди встъпване в договорни отношения и/или инвестиране на парични средства в продукти, предлагани от дружества, опериращи на капиталовия, осигурителния и застрахователния пазар.

1. Актуализация и поддържане на интернет страница „Твоите финанси“, която основно да е насочена към потребителите на финансови услуги от различни възрастови и социални групи. Тя служи както за предоставяне на потребителска информация, така и за повишаване на нивото на финансова грамотност;
2. Подготвяне на информационни брошури, свързани с промени в дейността на КФН или на предлаганите от поднадзорни на КФН небанкови финансови продукти;
3. Създаване на нова концепция за бюлетина на КФН, който да се превърне в „тип списание“ с полезна и интересна информация за потребителите;
4. Увеличаване ефективността на действащия Информационен център на КФН. Целта е да осигури на потребителите лесен достъп до актуална и надеждна информация. Периодичната статистика и анализи на запитванията ще подпомогне КФН да идентифицира пазарните тенденции, потребителските проблеми или възможни лоши бизнес практики.

**Стратегическата цел № 7: Разработване на политика за повишаване на финансовата грамотност и култура на потребителите на услуги и продукти*,* предоставяни от небанковите финансови пазари.**

1. Анализ на основните целеви групи, към които КФН да насочи усилията си във връзка с разработването и реализирането на програми за повишаване на финансовата грамотност;
2. Идентифициране на групата на активните потребители, на която да бъде предоставена точна и ясна информация за поднадзорните лица и финансовите продукти, които се предлагат;
3. Организиране на образователни програми за ученици и студенти;
4. Организиране на семинари за различни професионални групи.

**Мерки за изпълнение на стратегическата цел № 7, установени от КФН:**

1. Определяне на целевите групи, към които да се насочат образователни програми и разяснителни информационни документи;
2. Разработване на образователни програми, ориентирани към идентифицираните групи с акцент младите хора;
3. Сътрудничество с браншовите асоциации и неправителствени организации при реализиране на различни инициативи, свързани с повишаване на финансовата грамотност.

Предложените мерки и действия имат за цел да обезпечат по-висока потребителска информираност и стимулиране на интерес към финансовата сфера.

**Стратегическата цел № 8:** **Създаване на условия за наблюдаване развитието на финансови иновации в небанковия финансови сектор чрез осигуряване високо ниво на информираност за навлизащи на пазара нови продукти и технологии и анализ на действащата регулаторна рамка**

1. Определяне на изисквания за евентуално лицензиoнен или регистрационен режим за дружествата, предлагащи финансово иновативни продукти и/или услуги и технологии в небанковия финансов сектор;
2. Създаване на иновативни центрове (Innovation hubs);
3. Управление на риска, свързан с киберсигурността и произтичащ от въвеждането на нововъведения в небанковия финансов сектор;
4. Оповестяване на информация относно финансови иновации в отделна рубрика „FinTech” в частта „За потребителя“;
5. Стартиране на инициатива за взаимодействие с бизнеса, насочена към набелязване на пречките пред развитието на FinTech индустрията и възможни рискове пред потребители на финансови иновации в небанковия финансов сектор.

**Мерки за изпълнение на стратегическата цел № 8, установени от КФН:**

1. Изграждане на канал на тясно сътрудничество на европейско ниво чрез участието в работни групи на ЕSMA и EIOPA (Task Force FISC и InsurTech) и задълбочено разбиране на естеството на различните FinTech предприятия с оглед установяване на възможни опасности пред предлагането на финансово иновативни продукти/технологии;
2. Анализ на възможните механизми за взаимодействие между дружества, предлагащи финансови иновации (FinTech предприятия) и КФН, които механизми биха осигурили висока последваща степен на защита на потребителите, както по отношение на съхранението на данни за ползвателя на финансова иновация и кибер риска, произтичащ от същността/използването на продукта, така също и с оглед правата на потребителя при възникване на евентуални спорове и нарушаване на интересите му;
3. Представяне на списък с най-често използвани финансови иновативни продукти в небанковия финансов сектор, на които потребители става жертва на измама: криптоактиви, първоначално предлагане на токени (ICO) и други.
4. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. След приемане на програмата ще бъде изготвен план за действие за 2018 г. за привеждането й в изпълнение с посочени конкретни срокове в него.

§ 2. За всяка от следващите години ще бъде изготвян план за действие със заложени конкретни мерки и срокове.

Документът е приет на заседание на Комисията с решение по протокол № 52/25.06.2018 г.