

FinTech

Проучване относно използването на финансовите иновации от поднадзорните лица през 2020 г. и проследяване отразението на кризата в следствие настъпилата пандемия от Covid-19.

Анализ на пазара

С оглед постигане на целите, заложен в Стратегията за наблюдение на финансовите технологии (FinTech) в небанковия финансов сектор (2018 г. – 2020 г.), както и с оглед проучване на използването на финансовите иновации от участниците на финансовите пазари от Дирекция „АЖП“ бе извършено проучване сред поднадзорните на Комисията лица с оглед извършване на анализ на използването на финансовите иновации от поднадзорните лица през 2020 г. и проследяване отражението на кризата в следствие настъпилата пандемия от Covid-19. През 2019 г. за втора поредна година от страна на дирекция „АЖП“ бе извършено такова проучване, което продължи и през 2020 г.

След въвеждането на извънредно положение във връзка с Covid-19 е изпратен допълнителен въпросник с цел проследяване на отражението на кризата върху пазара на финансови иновации. За целта бе изготвен специален въпросник, който бе публикуван на официалната интернет страница на Комисията и съответно бе изпратен до поднадзорните на КФН лица.

Проучванията относно използването на финансовите иновации са проведени в периодите юли 2020 г. (06.07.2020 – 15.07.2020), септември-октомври 2019 г.

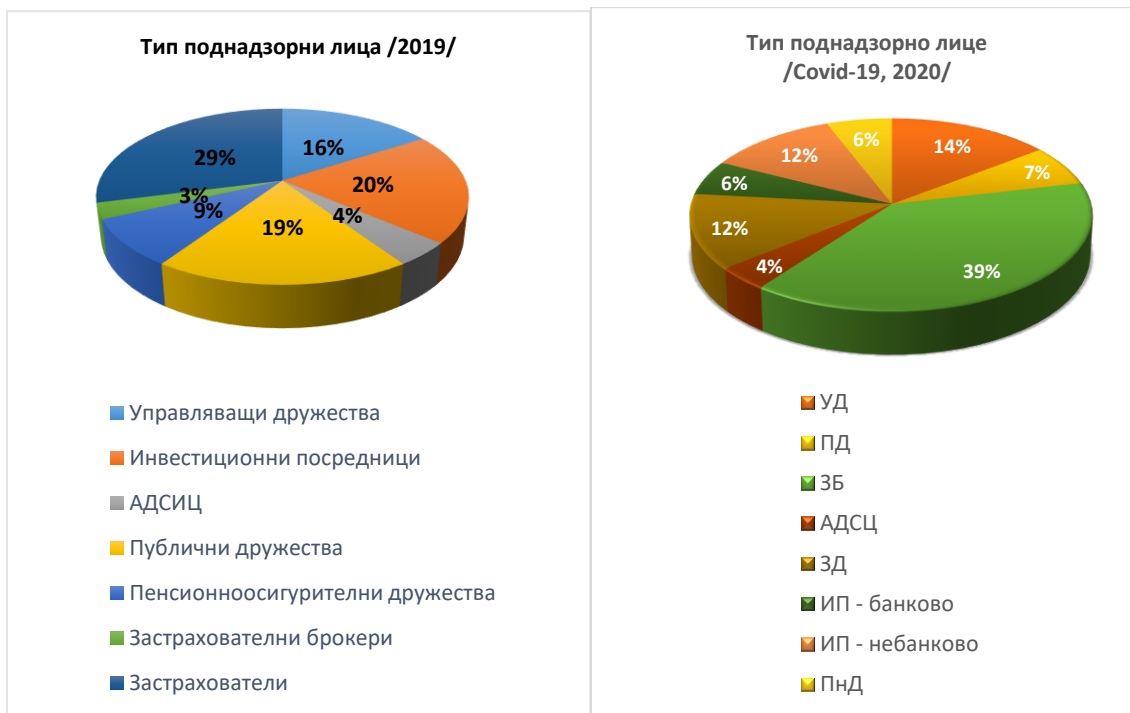
В попълването на въпросника през 2019 г. взеха участие общо 69 поднадзорни лица: 22 дружества от застрахователния пазар, 41 дружества от инвестиционния пазар и 6 от пенсионноосигурителния пазар. В проучването взеха участие от застрахователния сектор 20 застрахователя, 2 застрахователни брокера, също лица, предлагащи инвестиционни услуги – 14 инвестиционни посредници, 11 управляващи дружества, както и 6 пенсионноосигурителни дружества.

В новото проучване през 2020 г., отговори са получени от 103 поднадзорни лица: 15 управляващи дружества, 7 публични дружества, 40 застрахователни брокера, 4 АДСИЦ (дружества със специална инвестиционна цел), 13 застрахователни дружества, 18 инвестиционни посредника и 6 пенсионноосигурителни дружества. През 2020 година бе отчетена много по-висока активност в проучването.

Целта на проучването е да се съпостави нивото на реално внедряване от поднадзорните лица на финансови иновации за 2020 г. спрямо 2019 г. Наблюдавани са произтичащите от процеса на имплементиране рискове за компаниите и клиентите им, влиянието на технологиите върху бизнес моделите и изясняване на аспектите, касаещи защита на интересите на потребителите. Ключов момент е установяването на влиянието на въведеното извънредно положение във връзка с Covid-19 на територията на Република България. Друга цел е проследяването на причинно следствената връзка и анализа на процеса на привличане на нови клиенти и финансови ресурси чрез приложението на финтех технологиите.

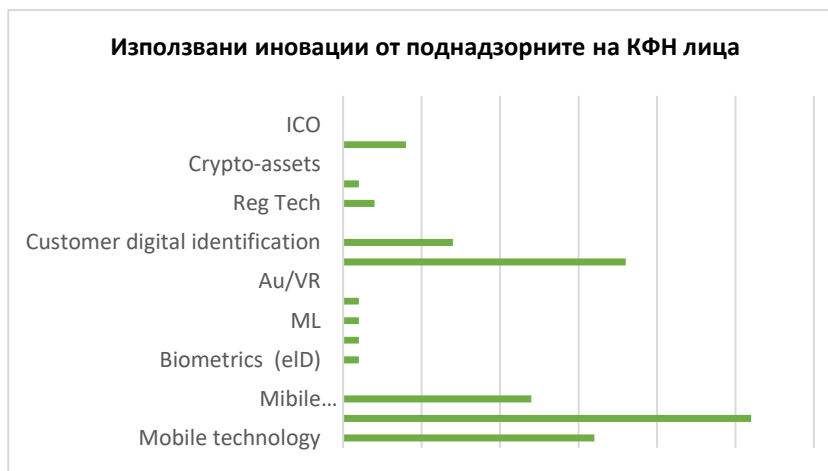
Проучването цели и получаване на информация относно това, кои финансови иновации използват и предоставят поднадзорните лица към настоящия момент, както и кои

финансови иновации, поднадзорните лица имат намерение да въведат през следващата една година. В рамките на проучването, дружествата предоставиха информация относно намалението на разходите, отчетеното повишаване на приходите, както и какви са вижданията за развитието на предлаганите от тях услуги, киберсигурността и използването на облачното пространство, информация относно наличие на нормативни пречки пред прилагането и развитието на финансовите иновации.



Проучването целеше получаване на информация относно това, кои финансови иновации използват и предоставят поднадзорните лица към настоящия момент, както и кои финансови иновации, поднадзорните лица имат намерение да въведат през следващата една година. В рамките на проучването, дружествата предоставиха информация относно намалението на разходите, отчетеното повишаване на приходите, както и какви са вижданията за развитието на предлаганите от тях услуги.

Специално внимание бе обърнато на киберсигурността и използването на облачно пространство. Дружествата бяха запитани още и дали са констатирали нормативни пречки пред прилагането и развитието на финансовите иновации. Някои конкретни проблеми бяха набелязани в подадените отговори, като предложенията в настоящия доклад предлагат и конкретни решения на тях.



След анализ на предоставената информация бе установено, че най-използваната иновация в небанковия финансов сектор през 2019 г., както и през 2020 г. са дигиталните платформи – 30% от дружества сочат, че имат действащи дигитални платформи в рамките на прилаганите от тях бизнес модели. На следващо място е използването на облачни услуги, следвани от мобилните технологии и мобилните приложения. Едно дружество посочва, че използва изкуствен интелект при извършването на своята дейност.

Подробна информация за използваните иновации е представена в следващите раздели на настоящия анализ.

Застрахователен пазар

Отговори на въпросниците за използваните финансови иновации през 2020 г., касаещи промени настъпили в дейността в застрахователния сектор в следствие на пандемията от Covid-19 са подали общо 53 дружества от които - 40 застрахователни брокера и 13 застрахователни дружества.

Подобно проучване касаещо финансово иновативни продукти и услуги, предлагани на застрахователния пазар беше проведено и през 2019 г.. Информация в рамките на проучването през 2019 г. е предоставена от 22 поднадзорни на Комисията лица, от които 20 са застрахователни дружества и 2 са застрахователни брокери.

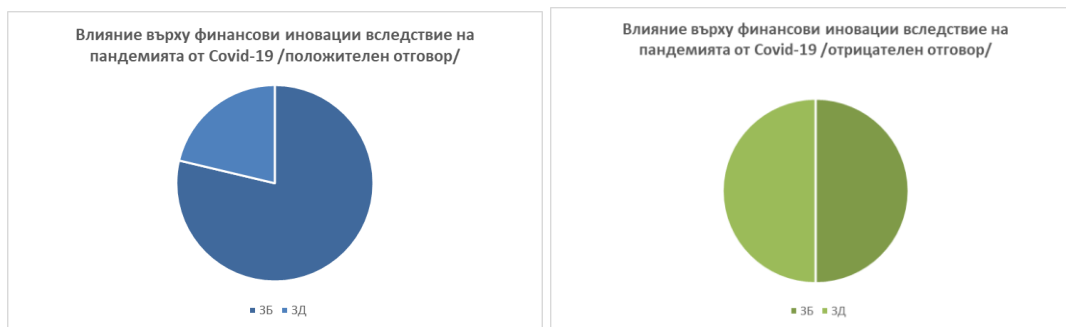
Отчетен е значително по-голям интерес към проучването през 2020 г./ с над 50% повече дружества са участвали/ – за сравнение, през 2019 г. когато в проучването на пазара на финансови иновации са се включили само 22 поднадзорни лица.

Във въпросника, на първо място, от дружествата беше изискано да предоставят базисна информация за използвани различни по вид финансови иновации по отделно. Поставените питання бяха свързани с отчетените от дружествата ползи във връзка с използването на финансови иновации, а именно дали в следствие на прилагането им са установили: привличане на нови клиенти и финансови ресурси, намаление на разходите,

подобряване на оперативната ефективност, посочване на приложения на иновациите в дейността.

Запитани дали считат, че настъпилото извънредно положение на територията на Р България вследствие на пандемията от Covid-19 е оказало влияние върху използваните финансови иновации положителен отговор са дали 47 компании, като видно от графиката по-долу е, че 78,8% от застрахователните брокери и 21,2% от застрахователните дружества считат, че настъпилото извънредно положение е оказало влияние.

Отрицателен отговор на поставеният въпрос са дали съответно 3 от запитаните застрахователни брокери и 3 от застрахователните дружества.

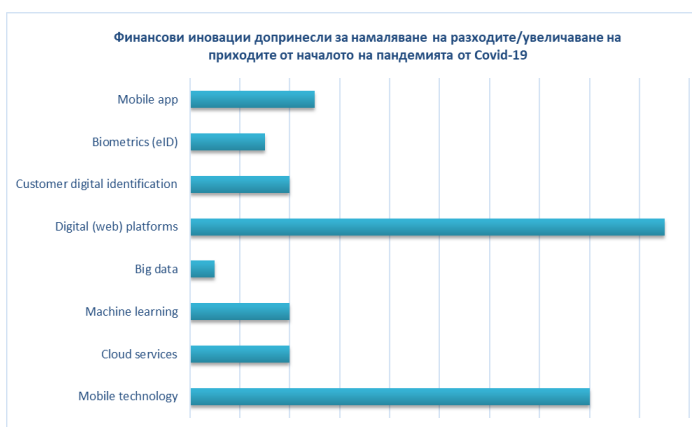


Запитани дали отчитат намаляване на разходите за техните клиенти вследствие на използваните от тях финансови иновации по време на пандемията от Covid-19 се установи, че 37,74 % от запитаните компании отговарят „по-скоро да“, следвани от 30,19% , които отговарят „не, но очакват това да се случи в бъдеще време“, 20,75% са категорични с отговор “не“ и с най-малък дял на отговорили -11,32% са тези, които отговарят положително на зададения въпрос.

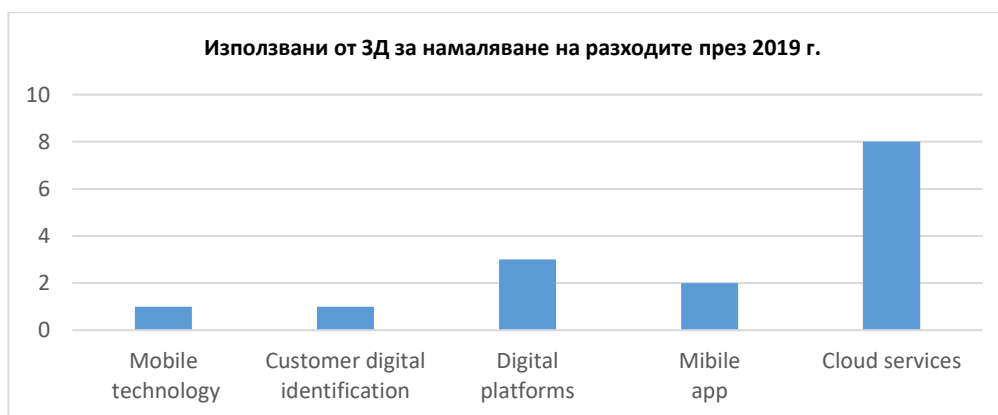
От така получените отговори е видно, че преобладава виждането за намаляване на разходите в следствие на използваните иновации по време на пандемията, което е нормален за създалата се ситуация процес.



Запитани, кои са финансовите иновации, които са допринесли за намаляване на разходите/увеличение на приходите от началото на пандемията Covid-19 с най-голям процент се откроява Digital (web) platforms, а именно 34% от застрахователните дружества и застрахователните брокери са го посочили, следвано от Mobile technology при 29% от запитаните, 9% е дела на Mobile app, по 7% си делят Cloud services, Machine learning и Customer digital identification следвано от Biometrics (eID), което е с дял от 5% и Big data с 2% дял от общо запитаните. Наблюдава се значителен спад в използването на Cloud services като финансова иновация за разлика от използването на Digital (web) platforms в следствие на пандемията Covid-19., докато през 2019 г. превес в използването на финансовите иновации има Cloud services.



При направеното проучване през 2019 г. относно използваните от застрахователните дружества иновации за намаление на разходите се откроява Cloud services, което може да се види на графиката по-долу:



Облачните услуги са посочени във връзка с изградена ИТ инфраструктура и се използват с цел администриране на застраховките. Във връзка с използването на облачните услуги с оглед защита на информацията е въведено и криптиране на резервните копия на съхраняваната от застрахователя информация в облачното пространство. RegTech

(Regulatory Technology) е въведена от един застраховател по отношение на следните актове: IDD, GDPR, ЗМИП.

Застрахователният брокер, посочил криптографията, е отбелязал, че използва програмата Boxcryptor, която криптира файловете и техните имена преди качването им в облак, с цел подобряване на сигурността на съхранение на файловете в облака. Това не е услуга за клиенти, а касае вътрешнофирмената сигурност и опазването на съхраняваната информация.

Въвеждането на онлайн калкулаторите, като приложение на мобилната технология, вследствие на което отчитат намаление на разходите, са посочени от две свързани застрахователни дружества, извършващи общо и животозастраховане. Калкулаторите предоставят възможност на крайния потребител и застрахователните посредници да изчислят размера на застрахователната премия, да разгледат условията, предимствата и ползите от продуктите. Заложена е и възможност за уговаряне на среща с финансов посредник.

Според подадената информация, облачните услуги са иновацията, която според най-много лица в застрахователния сектор е спомогнала за намаляване на разходите през 2019 г. на компаниите им. Един застраховател посочва, че се възползва от услугите на Microsoft – OneDrive. Програмата представлява споделени архивни файлове в облак, които са изпращани по електронната поща, не се предлага като консултация, няма пробен период, подобрението се състои в това, че всички изпратени файлове се намират на едно място, където се търси бързо и лесно. Като предимство на облачните услуги е отчетено наличието на по-добра стабилност на системите, по-лесно възстановяване в случай на авария, както и намалени разходи за администриране на системите.

Другата най-посочвана иновация с оглед намаляване на разходите са дигиталните платформи. Има застрахователно дружество, което има създаден специален дигитален агент, който дава възможност на потребителите да изберат и да се свържат със застрахователен агент през корпоративния уебсайт на компанията. Друг застраховател посочва, че планира използването на електронна платформа за целите на обслужване на процеса на продажба на пенсионни и застрахователни продукти. По този начин ще създаде значителни улеснения за клиентите и компанията, ще направи процесите значително по-сигурни и заедно с това - природосъобразни (няма да бъде използвана хартия).

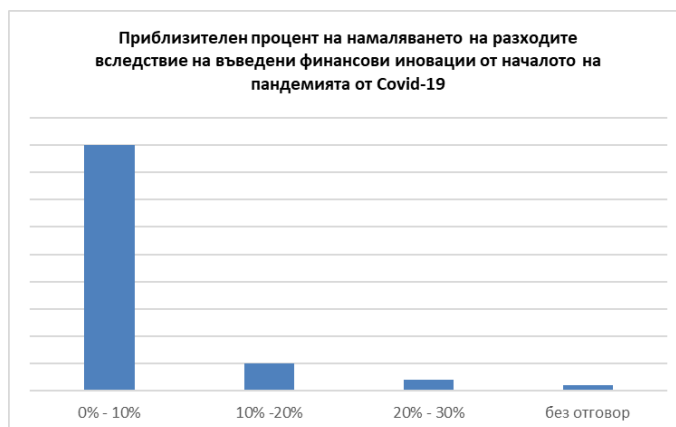
Мобилната технология е използвана за издаване на полици и обработка на плащания с HTML5 технология за някои публични услуги. Мобилните приложения, посочени като основание за намаление на разходите се използва като приложение за служителите на огледи на моторни превозни средства, но не и от крайни клиенти на компанията. Мобилното приложение опростява процеса по сключване на автомобилна застраховка “Каско”. Приложението не води до директно привличане на клиенти и привличане на финансови ресурси, а по-скоро води до по-висока оперативна ефективност, вероятно оптимизиране на разходите и дигитализиране на част от аквизиционния процес.

Мобилните приложения дават възможност на потребителите да проверят своето покритие, да запазят час за преглед и да подадат документи за възстановяване на разходи или пък да заведат щета. Един застраховател посочва, че платформата и приложението му изискват идентификация на потребителите преди да влязат в профилите си.

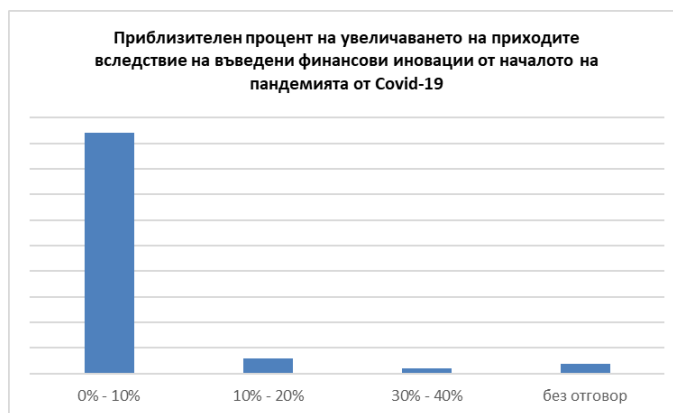
В изпратените отговори, един застрахователен брокер е посочил, че чрез своята дигитална платформа за застрахователни услуги се стреми да автоматизира редица процеси, свързани с предоставянето на застрахователни услуги, като сключване на застрахователен договор, плащане и отчитане на платени премии и издадени полици. Основна цел на брокера е да предложи изцяло онлайн потребителска пътека – от момента на калкулиране на застрахователната премия до идентификация на клиентите посредством сертифициран доставчик на удостоверителни услуги и електронно подписване на застрахователния договор. За застраховките, които изискват тарифиране и издаване от страна на застраховател, брокерът е предвидил специално разработен клиентски портал, позволяващ на потребителя чрез интуитивен интерфейс изцяло онлайн: попълване на въпросник, през преглед и избор на оферта, плащане посредством банкова карта или банков превод и подписване на документите. Създадената платформа не само спестява времето на съвременните потребители, да пазаруват от всяко място и по всяко време, но и редуцира значително административната работа за посредника при отчитане на застрахователни договори и платени премии, намалява разходите за печат на документи и куриерски услуги. С иновативното решение може да се оптимизират и редица дейности при застрахователните компании като например дейностите по архивиране на сключени полици на хартиен носител, които отнемат време и носят риск от съществени пропуски.

На следващо място застрахователните дружества и брокери бяха запитани да посочат приблизителен процент на намаляването на разходите вследствие на въведени финансови иновации от началото на пандемията от Covid-19.

От получените отговори е видно, че преобладаващ процент от 0%-10% е посочен при 45 от запитаните компании или това са общо 85% от тях, следвани от 9% от дружествата, които са регистрирали спад в разходите в диапазон от 10%-20%, две дружества са регистрирали спад в рамките на 20%-30%. Едно дружество не е подало отговор.

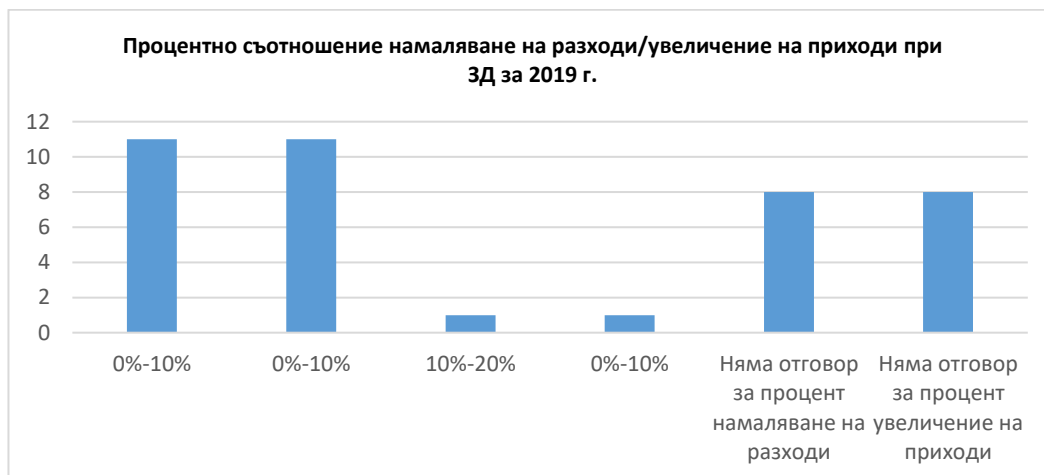


При анализ на поставеният въпрос относно приблизителен процент на увеличаването на приходите вследствие на въведени финансови иновации от началото на пандемията от Covid-19 се установи, че при 47 дружества е регистрирано увеличение на приходите в рамките на 0%-10%, следвано от две дружества с ръст в приходите в диапазон от 10%-20%, едно в рамките на 30%-40% и две, които не са дали отговор.



От постъпилите отговори на последните два поставени въпроса се очертава извод, че при адекватно използване на финансовите иновации в ситуация на социална изолация и ограничаване на физически контакт, който при нормални обстоятелства е водещ в развитието на дейността на всяка компания е възможно задържане нивото на бизнеса чрез балансирано минимално намаляване на разходите и съответен лек ръст в приходите. Както спадът в разходите, така и ръстът в приходите е в приемливите минимални граници от 0%-10%.

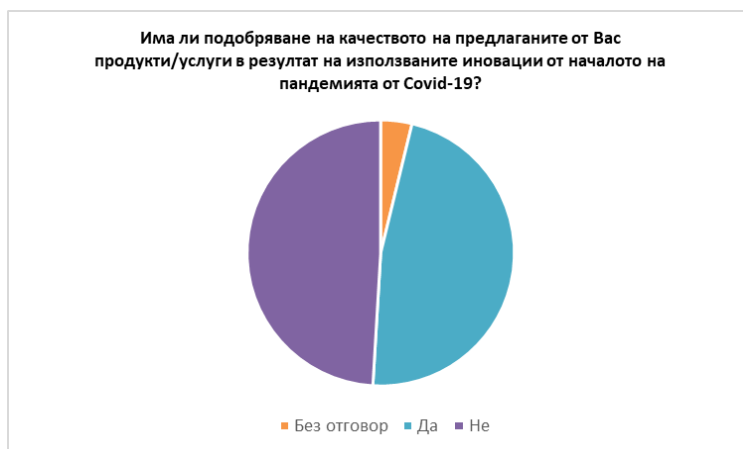
При проучването през 2019 г. на база на отговорите в графиката по-долу е отчетено намаляването на разходите/увеличение в приходите само при застрахователните дружества, както следва:



При анализ на данните през 2019 г. спрямо данните в проучването през 2020 г. се откроява увеличение в приходите/намаляние на разходите в диапазона 0%-10%, което показва от една страна постоянна тенденцията на прилагането на финансови иновации в

дейността на дружествата, от друга страна показва, че финансовите иновации спомагат за осъществяването на дейността и в ситуация на пандемията Covid-19.

Запитани дали има подобряване на качеството на предлаганите продукти/услуги в резултат на използваните иновации от началото на пандемията от Covid-19 се наблюдава приблизително равенство - при 49,05% от запитаните посочват, че не регистрират подобряване в качеството на предлаганите продукти/услуги, 47,17%, са отговорили, че има подобряване. Две от дружествата не са отговорили на поставения въпрос.



В един от поставените въпроси се изисква от анкетираните дружества да посочат кои финансови иновации смятат да използват/прилагат за напред.

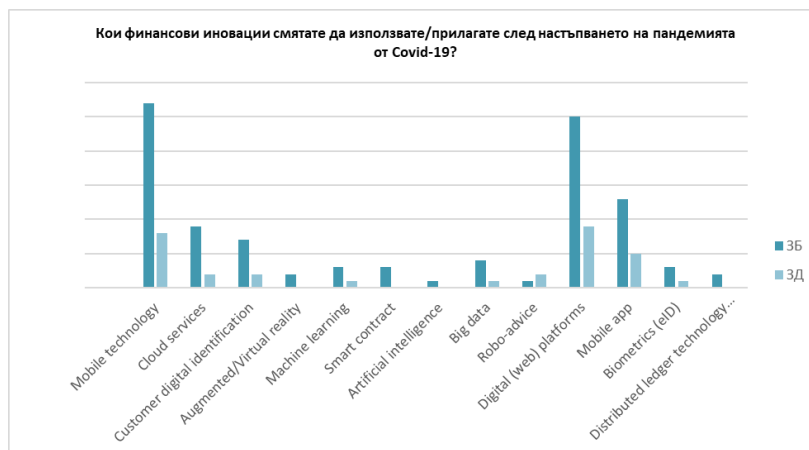
В графиката по-долу се очертава с най-висок процент използването на Mobile technology, като това са 35 от дружествата, посочили прилагането, от тях 77% е дялът на застрахователните брокери и съответно 23% е дялът на застрахователните дружества.

На следващо място по използваемост е Digital (web) platforms, посочено от 34 дружества, като от тях 74% е дялът на застрахователните брокери и съответно 26% на застрахователните дружества.

Mobile app е следващата финансова иновация, която е предпочитана за предлагане от дружествата - посочена е от 18 дружества, като 72% от тях са брокери.

Cloud services от своя страна е прилагано от 11 дружества, 82% от които са застрахователни брокери.

Останалите финансови иновации са посочени от под 10 дружества и са както следва: Customer digital identification, Augmented/Virtual reality/ - 100% посочени от застрахователните брокери;/ Machine learning; Smart contract, Artificial intelligence и Distributed ledger technology (Blockchain technology) -100% посочени от застрахователните брокери;/ Big data; Robo-advice; Biometrics (eID).

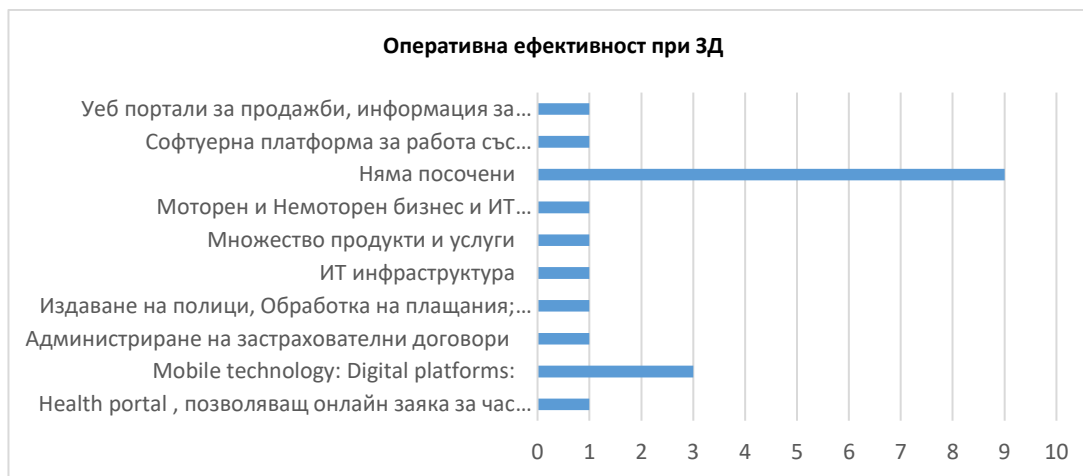


На поставеният въпрос относно използването на кой вид финансова иновация определят като ключова за оперативната им ефективност застрахователните брокери и застрахователните дружества през 2020 г., посочват Digital (web) platforms с дял от 17%, следван от Cloud services и Mobile technology всяко с по 13%. Customer digital identification, Digital platforms, Mobile app и Mobile technologie са с дял от по 9%.

Част от мотивите на подадените отговори са дигитализацията на издаване на застрахователни полици, възможността за сключване на застраховки „Живот“ от разстояние при улеснена процедура и други, които биха спомогнали за дейността на дружествата.



При направеното проучване през 2019 г. отново превес има използването на и Mobile technology и Digital (web) platforms, а именно :



Вследствие пандемията от Covid-19 не се наблюдава разлика в тенденцията на използването на ключовите за бизнеса финансови иновации, като същите са използвани да подобряване на оперативната ефективност в застрахователният сектор и през 2019 г..

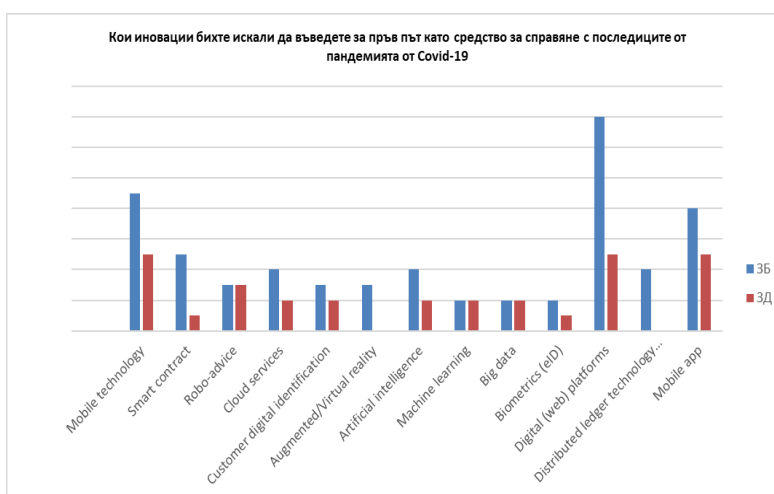
Един застраховател отбелязва, че има създадени уеб портали за продажби, където потребители са застрахователните посредници, улеснява се издаване на полиците от застрахователните посредници, намаляват се разходите за администриране на портфолиото чрез автоматизация на процеса. Дружеството е изградило и портали, съдържащи информация за щети, предназначени за крайните клиенти, които могат да получат онлайн информация за статуса на претенцията.

Друг застраховател посочва, че е изградил уеб-базирани модули за издаване на полици и те се използват, както от служители, така и от посредници на дружеството. Осигурена е тестова среда и всеки потребител минава на обучение преди започване на работата. Системите осигуряват по-добро обслужване на клиентите и спестяват много административни разходи. Облачните услуги се използват за съхранение на данни и Disaster Recovery. Предлагащото на застрахователни продукти от портфолиото на дружеството чрез дигитална уеб-базирана платформа е практика, която се прилага и от друг застраховател. Част от застрахователните услуги се предлагат B2C (до краен клиент), а друга част се предлагат B2B (за застрахователните посредници, включително почти всички стандартизирани застрахователни полици, без най-сложните).

Друго застрахователно дружество посочва, че има създаден онлайн сайт за продажба на застраховки, който дава възможност за сключване на застрахователни договори по застраховки гражданска отговорност на автомобилистите, помощ при пътуване, злополука и домашно имущество. Клиентският сайт на дружеството дава възможност за онлайн регистриране на щети по застраховки каско, гражданска отговорност на автомобилистите, имуществени и здравни застраховки. Услугите са достъпни, както за клиенти на компанията, така и за потребители, които не са клиенти на дружеството. Достъпът до услугите е възможен след регистрация на потребителя в сайта. Също така клиентският сайт на дружеството дава възможност за заплащане на вноски по застраховки, проверка на статус на щети и заведени претенции по здравно застраховане. Мобилното приложение на

застрахователя дава възможност (отново след регистрация) за регистриране на щети по застраховки. За удобство на потребителите е налична навигация до най-близкия офис на компанията или медицинско заведение в страната. Потребителите разполагат с информация за своите полици и регистрирани щети. Няма пробен период за тестване на предлагания продукт или услуга от потребителя. Клиентите на компанията получават достъп до релевантна за тях информация без необходимост от посещение в офис или свързване с представител на компанията

Запитани кои иновации биха искали да въведат за първи път като средство за справяне с последиците от пандемията Covid-19, 19 дружества са отбелязали Digital (web) platforms, като 74% от тях са застрахователни брокери, а 26% застрахователни дружества. На следващо място 14 от дружествата са отбелязали използването на Mobile technology, като 64% от общият дял се пада на застрахователните брокери. Mobile app биха използвали 13 от дружествата, като 62% от тях са застрахователни брокери, а 38% са застрахователни дружества.



На поставения въпрос относно това какви законодателни пречки са срещнали при предлагането на продукти и услуги чрез използването на финансови иновации след началото на пандемията от Covid-19, част от дружествата твърдят, че не са срещали такива - 23% от отговорилите. 43% от попълнилите въпросника твърдят, че са констатирани законодателни пречки, като част от тях са във връзка с прилагането на GDPR регламента, но преди всичко с необходимостта от полагане на подпис и/или имена върху полиците и предложенията. Едно от дружествата излага проблем с остарели текстове в редица закони и подзаконови актове, които силно ограничават дигитализацията на редица процеси, както и стикерите по задължителна застраховка гражданска отговорност на автомобилистите. Поради необходимост от стикерите, полиците не могат да се изпращат по електронна поща. Полиците се изпращат по куриер, както преди пандемията, но разходът е много по-голям, тъй като доста голям процент от клиентите са дали служебен адрес за кореспонденция и се налага пренасочване на пратките и прозвъняване на цялата база от клиенти за уточняване на актуален адрес за кореспонденция. Като пречка е посочена също задължителното

разписване на хартиени копия на договори при спазването на наредбите за отдалечено предлагане на услуги в застрахователния сектор . Практиката на съда при разрешаване на спор по съдебен ред е да изисква хартиени документи в оригинал, въпреки възможностите, дадени от законодателството за електронния документ и за електронния подпис. Икономическият ефект от премахването на хартиените документи - доколкото и където това е възможно, е огромен, и си струва да се направят усилия в тази насока, защото застрахователите няма да го направят без нормативна подкрепа от страна на КФН и съответните държавни органи.

Застрахователите посочват, че застрахователните продукти с най-голям дял в застрахователния пазар са силно регулирани и строго регламентирани, с детайлно описани изисквания и параметри, непозволяващи прилагането на иновации. Съществуват и правни аспекти при дигиталното сключване на застрахователни договори, които също препятстват развитието на сектора.

Застрахователно дружество отбелязва, че изискването клиентът да подпише с химикал договора за застраховка възпрепятства до голяма степен различните канали за дистрибуция на застрахователни продукти (телемаркетинг, онлайн, дистанционни продажби и др.). Глобализацията на услуги е безспорен факт. Като пример са посочени иновативни компании, като Revolut, които предлагат освен платежни услуги и възможност за сключване на застраховка с един клик, независимо от страната на произход на клиента. Технологични компании като OnePlus също си партнират със застраховател и позволяват на всеки техен клиент, от всяко място, да се застрахова отново с един клик. И това са само малка част от съществуващите примери. Описаните по-горе регулаторни изисквания възпрепятстват предлагането на подобни решения от местни компании и спират развитието на иновациите в застрахователния сектор.



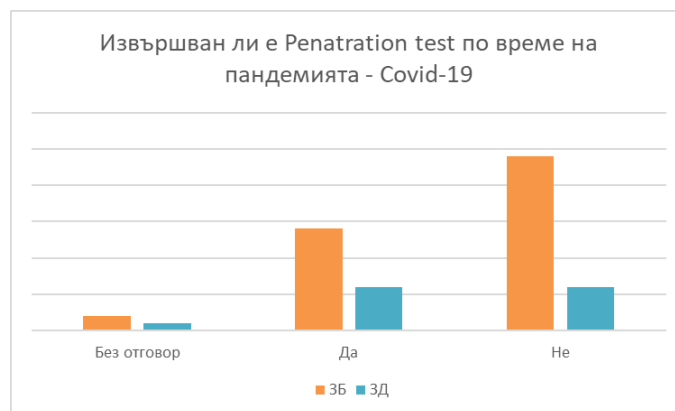
На поставеният въпрос относно това дали имат въведени нови правила, практики или системи осигуряващи противодействие на кибератаки след началото на пандемията от Covid-19, 13 от дружествата отговарят отрицателно. Останалите 40 дружества отбелязват,

че или са въвели нови правила и политики, ползвайки най-новите IT технологии или казват, че текущите им правила са разработени така, че да покрият противодействие на кибератаки. По отношение на заетите служители в сферата на киберсигурността - при 18 от дружествата са отбелязани един или повече от един служител, при 33 от дружествата е посочено, че няма назначени такива служители, а 2 дружества не са дали отговор на поставеният въпрос.

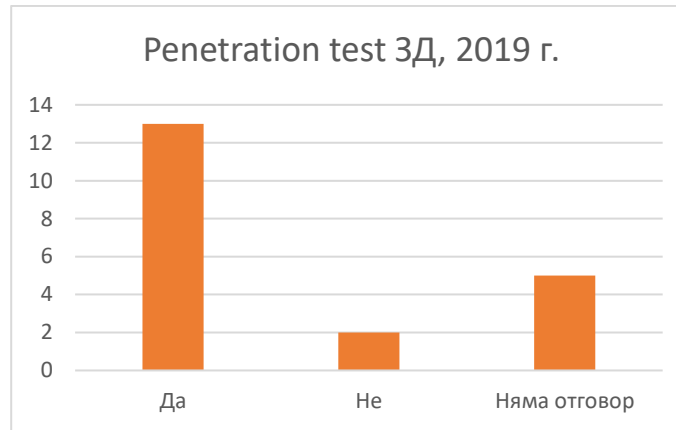
Едно дружество е регистрирало кибератака за периода, като същата се е състояла в опит да бъде разбита електронната поща на компанията, но е била блокирана навреме чрез ограничаване на IP-адресите, от които може да се използват системите.

Относно извършването на одит на използваните от дружествата информационни системи по време на пандемията от Covid-19 – 9 от дружествата отговарят положително, 39 от компаниите не са правили одит, а 5 дружества не са подали отговор на този въпрос.

Във връзка с извършване на Penetration test по време на пандемията от Covid-19, 20 дружества отговарят положително, от които - 14 са застрахователните брокери и 6 са застрахователни дружества; три дружества не подават отговор на поставеният въпрос, а останалите 30 дружества не са извършили такъв /24 от тях са застрахователни брокери и 6 са застрахователни дружества/.



При анализа на информацията за използваните иновации през 2019 г. се установи, че Penetration test е извършен при 13 дружества, при две не е, а 5 от дружествата не подават отговор.



От едно от дружествата посочват, че посредством доставчика, с който работи по линия на ползваните от него хостинг услуги спазва прилагането на стратегия за сигурност, която гарантира пълна защита на информацията: предотвратяване на злонамерено DoS и DDoS претоварване с трафик, което може да възпрепятства работата на сайта; система за сигурност SH Protect – предпазва от хакерски атаки сайтове и пощи и парира опитите за пробив в сигурността на всички нива; разпознаване и премахване на хакерски код в рамките на 24 часа; SSL (Secure Socket Layer) протокол, който осигурява криптиране на връзката между сървър (уебсайт) и браузър (потребител).

Друго дружество посочва, че защитава данните на компютъра с парола, криптиране на файловете и на файловете имена на компютъра, съхраняване в облака на резервни копия на файловете в криптиран вид (име и съдържание на файла), използва антивирусна програма с възможност за заключване и изтриване на данните в случай на кражба или изгубване на устройството, защита на локалните Wi-Fi мрежи; двустепенна идентификация (2FA) за акаунти, банкови сметки (с парола и потвърждаване на входа от мобилен телефон), редовно обновяване на актуални версии на използваната операционна система и софтуер, инсталиран на нея, редовна смяна на паролите, използване на password manager за генериране на сигурни пароли, използване на VPN при обществено достъпни мрежи Wi-Fi.

Застрахователните дружества посочват, че имат имплементирана политика за сигурност на информационните системи и данните. Използват се защитени дейта-центрове за съхранение на данните и стриктно следване на политики и процедури за защита на лични, включващи комуникация през HTTPS протокол и криптиране с SSH1 алгоритъм и фирмени данни. Въведени са политики за access management, Security policy, firewall, segregation of networks, криптиране на връзки и данни, прилагане на групови политики през активна директория, 24/7 секюрити мониторинг на цялата ИТ инфраструктура и обучения на служителите по теми касаещи киберсигурност и други.

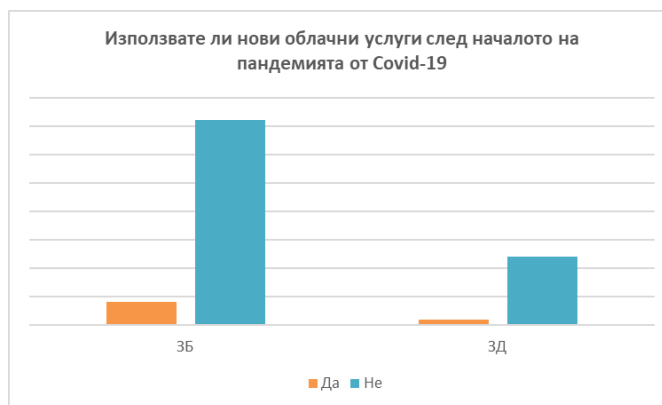
Застрахователи посочват за приета политика за информационна сигурност, съгласно международните стандарти ISO27001 и ISO20000, както и процедури, имплементиращи я в дейността на дружеството. Предприети са практики за осигуряване само на минимално необходимия достъп до информационните ресурси на компанията. Като

защита от кибератаки се използват съвременни генерации Firewall и антивирусни и антиспам системи.

Един застраховател посочва и система за предотвратяване на външно проникване – IPS, както и криптиране на транспортния слой при комуникация и извършване на регулярни тестове за сигурността и проверка за сигурността на кода (Penetration tests and Security source code review)

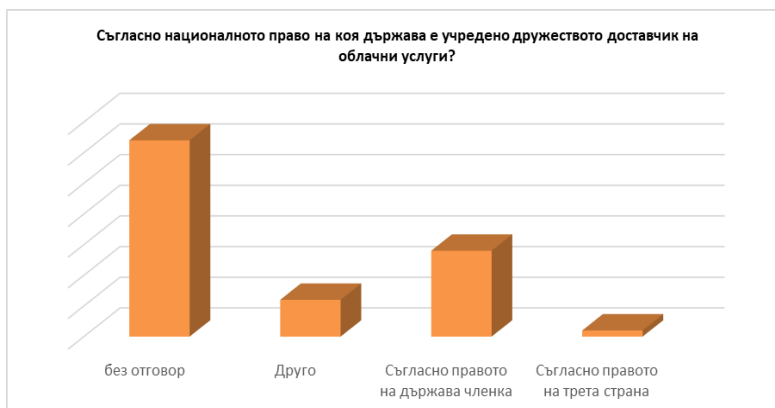
Запитани дали съответното дружество притежава активи, свързани с криптовалюти през 2020 г., които да са придобили след началото на пандемията от Covid-19, всички отговарят отрицателно, както сочат и данните и за 2019 г.

По отношение на зададените въпроси във връзка с ползването на облачни услуги се установи от попълнените отговори на въпросите, че 5 дружества имат сключени нови договори за облачни услуги /от тях 4 са застрахователни брокери и едно застрахователно дружество/, а всички останали 48 дружества са посочили, че не са използвали нови облачни услуги след началото на пандемията.



Относно оценка важноста за дейността, която е аутсорсната 6 от дружествата считат, че е изключително важно, останалите 47 дружества не са отговорили на поставеният въпрос.

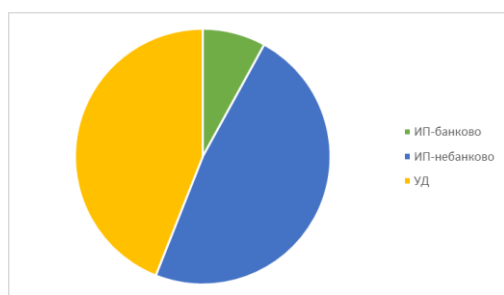
Запитани дружествата, съгласно националното право на коя държава е учредено дружеството доставчик на облачни услуги най-висок процент от дружествата не са дали отговор, а именно 32 дружества, едно дружество е отговорило, че дружеството-доставчик е учредено съгласно правото на трета държава, 14 дружества са подали отговор, че дружествата са учредени съгласно правото на държавачленка. От подадените отговори е видно, че 6 дружества са отговорили с „друго“. В поясненията дружествата посочват, че сами са изградили облак или използват Office 365 Microsoft. Има дружества, които не ползват облачни услуги.



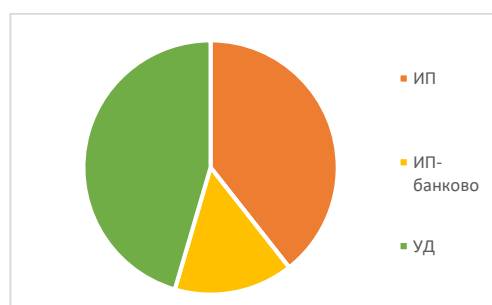
Инвестиционен пазар

В рамките на проучването през 2020 г. относно използваните финансово иновативни продукти и услуги, предлагани на инвестиционния пазар, информация е предоставена от 42 дружества, поднадзорни на КФН, които са инвестиционни посредници, управляващи дружества, дружества със специална инвестиционна цел и публични дружества. Анализът на пазара е структуриран между лица, предоставящи инвестиционно посредничество и други.

Сравнявайки резултатите от 2019 г., спрямо резултатите от отговорите на инвестиционни посредници и управляващи дружества, следва да се има предвид, че подадените отговори на въпросника изпратен през 2020 г. са с 15% - 18% повече активност от стана на управляващите дружества и инвестиционните посредници.



2019г. Видове дружества

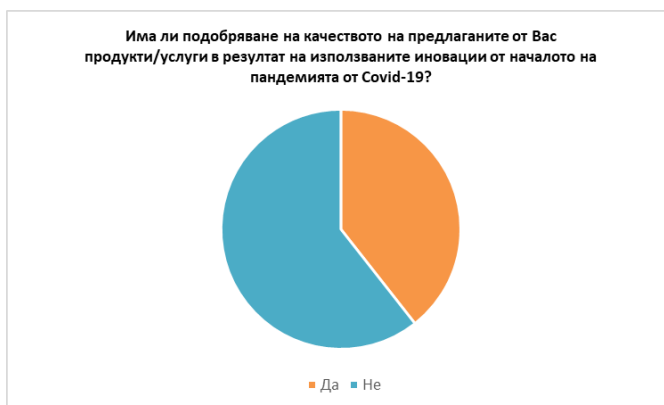


2020г. Видове дружества

След направен анализ се установи, че преобладаващ дял от участниците в проучването са дружества, които оперират на капиталовите пазари с получен от КФН лиценз за инвестиционни посредници, от тях с дял от 41,6% са ИП с пълен лиценз.

Направена е и съпоставка за наличието на подобряване на качеството на предлаганите продукти и услуги в резултат на използваните иновации от началото на

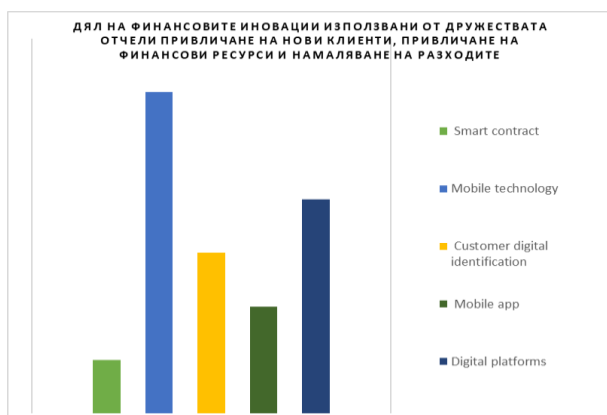
пандемичната обстановка в страната. В графиката е визуализиран резултата от попълнените поднадзорни лица въпросника. Голям брой от тях не отчитат наличието на подобрение.



Инвестиционни посредници и управляващи дружества, които не използват финансови иновации¹ са общо 11% от общо подадените отговори.

На графиката по-долу е показан положителния ефект от използването на финансови иновации, което се изразява в привличане на нови клиенти, привличане на финансови ресурси и намаляване на разходите на дружеството.

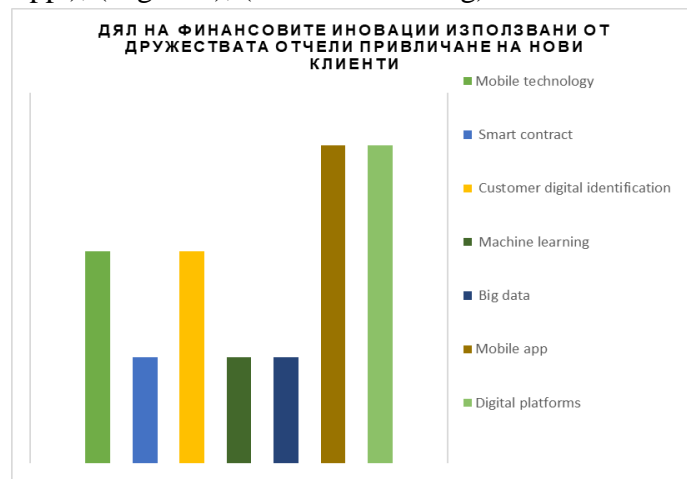
Най-голям дял на полезност в привличането на нови клиенти и минимизиране на разходи и ресурси имат мобилните технологии, следвани от дигиталните платформи, а с най-нисък дял са мобилните приложения и договорите в електронна форма.



Визуализираното в графиката по-долу разглежда зависимостта от привличането на нови клиенти за дружествата и използването на финансови иновации. Изключително нисък е резултата от привличане на нови клиенти, като това е постигнато с помощта на мобилните технологии (Mobile technology) и дигиталната идентификация на потребителите (Customer

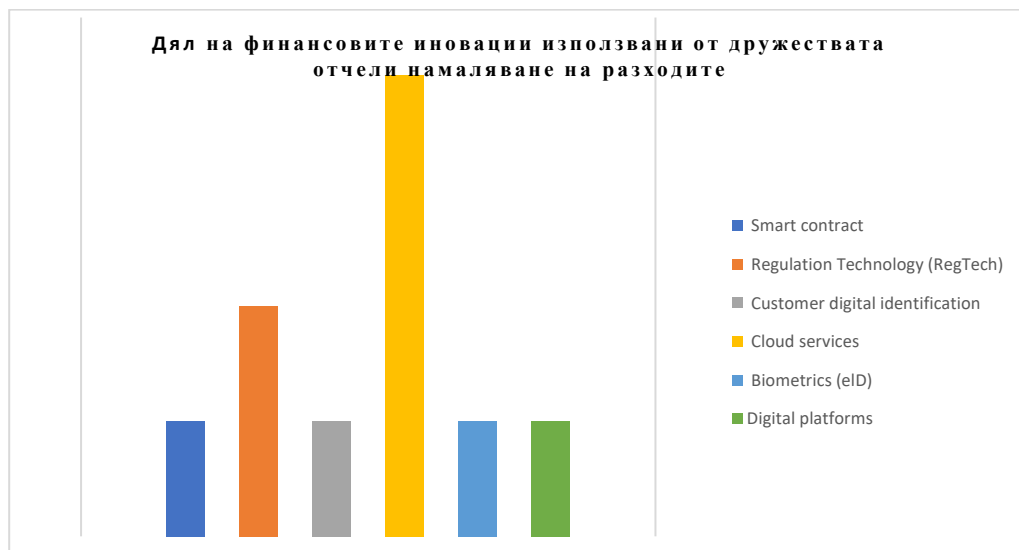
¹ mobile technology, digital platforms, mobile app, distributed ledger technology, biometrics, big data, machine learning, artificial intelligence, virtual reality, cloud computing, customer digital identification, robo-advice, regulation technology, smart contract, crypto-assets, cryptography

digital identification). Отчетен е ръст на клиентите, в резултат на използване на мобилни технологии, дигитална идентификация на потребителите, използване на мобилно приложение (Mobile app.), (Big data), (Machine learning).



Инвестиционните посредници са отбелязали облачните услуги като технология спестяваща разходи, следвана от Customer digital identification, Regulatory Technology – RegTech и Smart contract.

Управляващите дружества са посочили, че използват само две иновации – дигитални платформи (Digital platforms) и компютърните данни, създадени посредством биометричен процес (Biometrics), при които отчитат намаляване на разходите.



Подобряването на оперативната ефективност е посочена при повече от 50% от отговорите, предлагащи инвестиционно посредничество, като основно се ползват за намаляване на ресурсите, привличането на нови клиенти, съхраняването на данни.

Минимално е споменаването в отговорите на CRM² услуги и търговия на финансовите пазари, чрез използването на Mobile technology, Digital platforms и Mobile app.

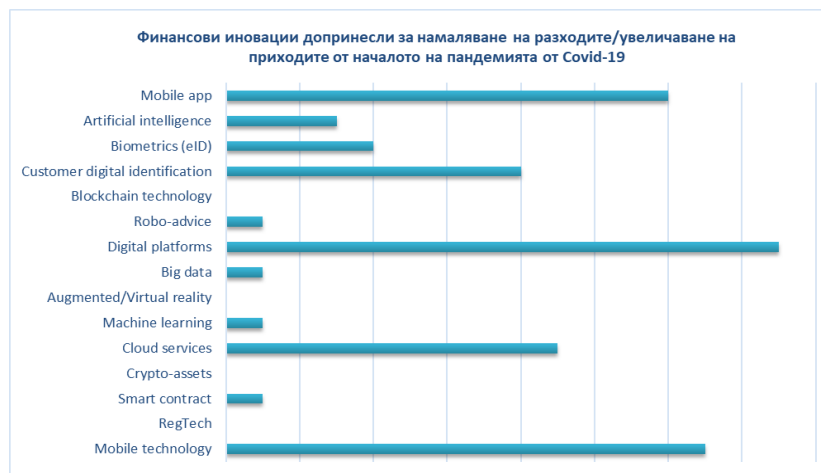
Намаленото работно време е едно от предимствата, което се среща в отговорите на малка част от анкетираниите.



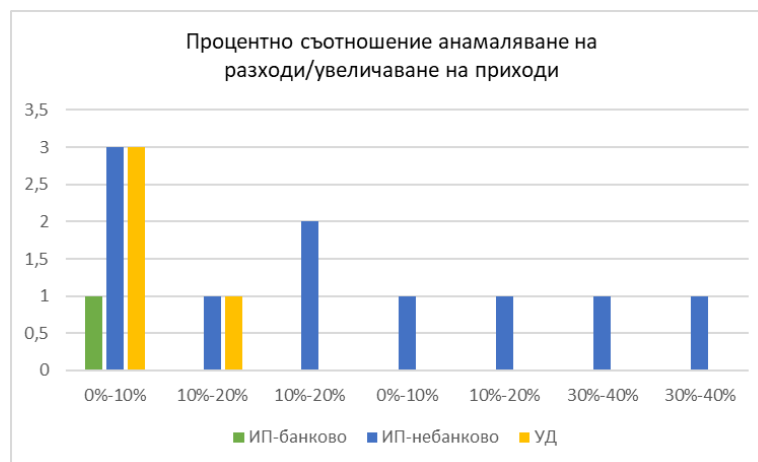
Разгледан въпроса за оперативната ефективност по време на пандемията в проучването през 2020 г. има своите преобладаващи отговори като Digital (web) platforms, Customer digital identification, Smart contract, Cloud service, които са над половината от посочените отговори. Като аргументи за използването им са посочени улесненията на работа, които предоставят, а именно: по-ефективно обработване на данни, мобилност при достъпа на данни, възможност за дигитално обслужване на клиенти и подобряване на комуникацията.

Разгледан е дела на най-използваните финансови иновации, допринесли за намаляване на разходите или увеличаване на приходите по време на извънредното положение в Р България. С най-много посочени отговори от анкетираниите са Digital platforms, следвани от Mobile technology и Mobile app. Cloud services и Customer digital identification взимат преднина, като иновации, на които ще бъде даден приоритет занапред.

² Системата за управление на взаимоотношенията с клиентите

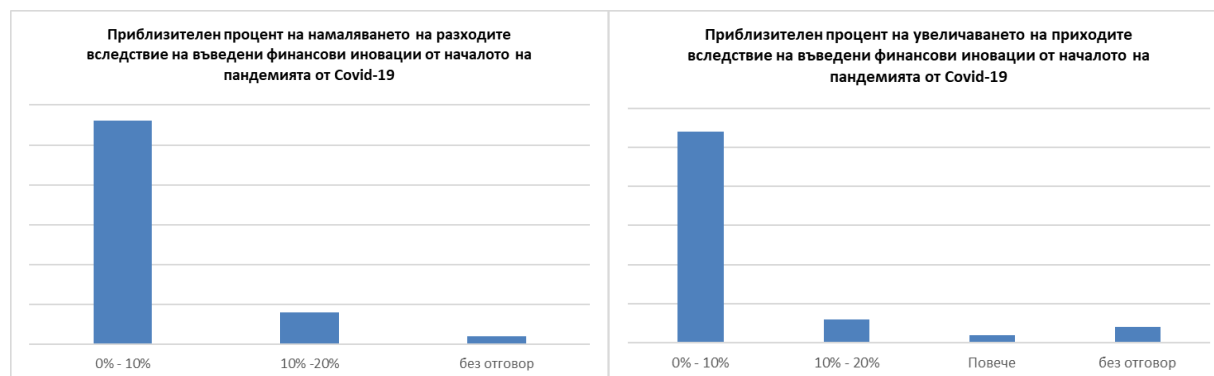


Резултатите от анкетата през 2019 г. показват и какви са оценките на участниците в проучването в приблизителни стойности (в процентно отношение) по отношение на намаляването на разходите и увеличаването на приходите, вследствие на въведените финансови иновации от тях. Видно от графиката само един инвестиционен посредник е посочил диапазона 30%-40% като съотношение намаляване на разходи респективно увеличаване на приходи. Останалите инвестиционни посредници са се определили в диапазона между 0%-10% в най-голяма степен. Това е значително нисък процент, което предполага че няма особен принос от ползването на посочените от тях финансови иновации за тези участници в анкетата. Прави впечатление и наличието на еднакви количествени диапазони при отговорите на въпроси 4 и 5 - намаляването на разходите води до увеличаване на приходите с едно и също процентно изражение. Около 2% от управляващите дружества са отговорили, че са реализирали 10% - 20% намаляване на разходите и 0% - 10% за увеличаване на приходите.



От проучването през 2020 г. се наблюдава намаление на дружествата, посочили намаляване на разходите в диапазона на процентно отношение 0%-10%, вследствие на въведените финансови иновации от началото на пандемията от Covid-19. Посочилите този отговор са 28% от поднадзорните лица, а част от инвестиционния пазар. Без посочен отговор

е само едно от дружествата, което не използва финансови иновации и съответно няма даден отговор по този въпрос.



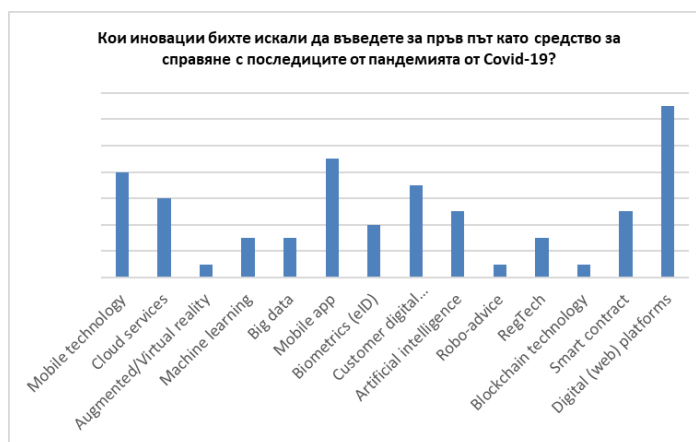
Резултатите от изследването на увеличаването на приходите в разглеждания период (2020 г.), нямат съществени разлики спрямо 2019 г.

По време на извънредното положение няма индикация за намаляване на разходите вследствие на използваните финансови иновации, но се наблюдава тенденция в прогнозите за наличието на такива в бъдещи периоди.



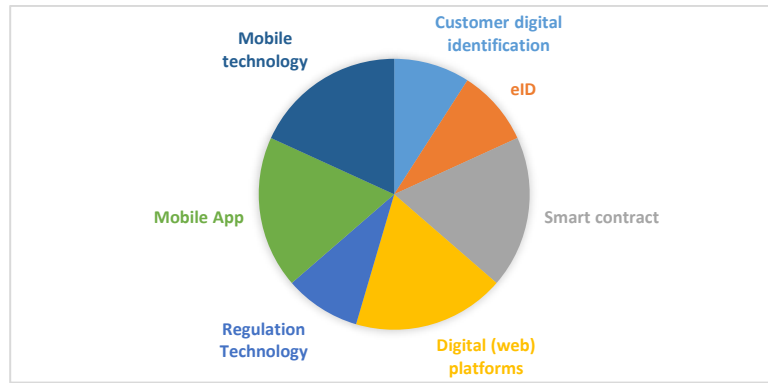
Графиката визуализира коя финансова иновация е предвидена да бъде въведена от анализиранията група дружества, предлагащи инвестиционно посредничество през следващата година, като 10% от тях планират да предлагат мобилно приложение при предоставяне на услуги (на диаграмата в зелено). Дигиталните платформи са насочени към възможността за сключване на договори и нареждания за търговия с финансови инструменти отдалечено чрез КЕП, към процеса на публичното предлагане на дялове на колективни инвестиционни схеми (КИС). Така дигиталните платформи се нареждат на второ място като финансова иновация, която е предвидена да бъде въведена в следваща година. Възможността за дигитална идентификация на клиентите и използването на облачните услуги са също сред желаните иновации и представляват значителен дял. По-малко от 15% от поднадзорните лица не са предоставили такава информация, а 2% от тях са заявили, че нямат намерение да използват финансови иновации. Има управляващо дружество, което е предвидило използването на иновация, която използва преобразуването

на данни за обработка в код, с помощта на алгоритми и криптиране за предаване по обществената мрежа.

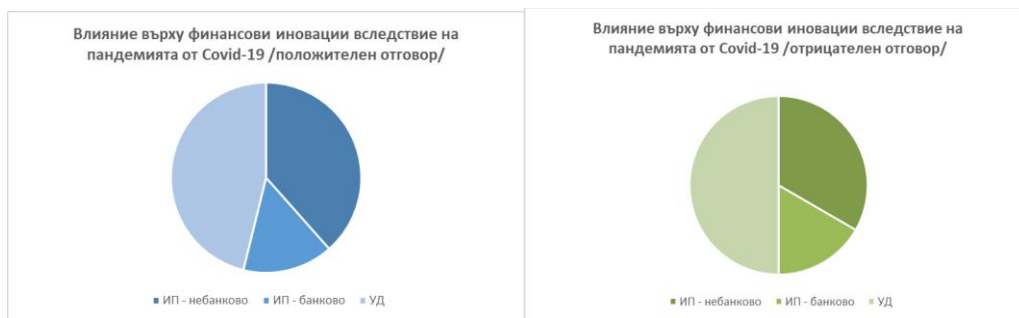


Финансовите иновации се разглеждат като средство за справяне с последствията от пандемията, което спомага за оформяне на картина, даваща информация за развитието и степента на приложимост. Има индикация за навлизането на по-малко използвани иновации като Augmented/Virtual reality и Robo-advice.

Целта на използването на финансовите иновации е по-ефективно обслужване на клиентите и оптимизиране на инвестиционните услуги. Подобряването на оперативната ефикасност чрез оптимизирането на времето за предоставяне на услуги и намаляването на разходите. Минимален брой от управляващите дружества са отбелязали, че имайки множество изискуеми документи, необходими при подписване на договор за покупка на дялове, както и необходимостта от присъствие в офиса на УД е предпоставка за ограничаване развитието на услугите, които могат да се подобрят значително с използването на мобилните технологии и по този начин да се постигне лесен достъп на клиентите до сключване на договори от разстояние.



Повечето от поднадзорните лица са отбелязали по-честото използване на финансови иновации във връзка с настъпилото извънредно положение от пандемията Covid-19. Следващите графики визуализират тази тенденция. В тази връзка посочилите положителен отговор е 26%, а такива, които не са забелязали промяна е 6%, като в тези проценти са включени и такива, които не използват финансови иновации.



С цел разглеждане на бъдещите тенденции за приложим модел на прилагането на финансовите иновации са търсени отговори, с които да се създаде бъдеща визия за посоката на развитие. С голям резултат от посочените отговори са Digital platforms, Mobile app., Mobile technology, Cloud services. Customer digital identification е отговор, посочен от не малка част от анкетираните и има индикация да заеме голям дял в бързо развиващите се финансовите иновации.



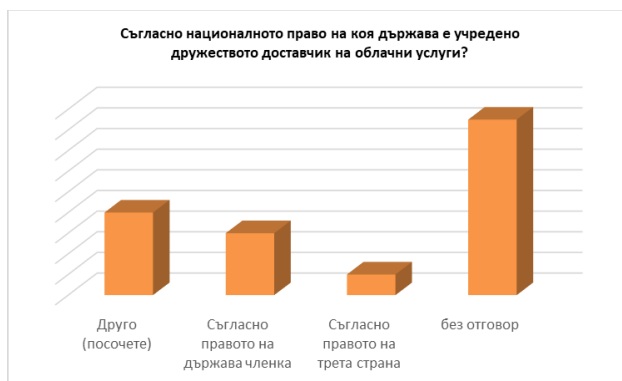
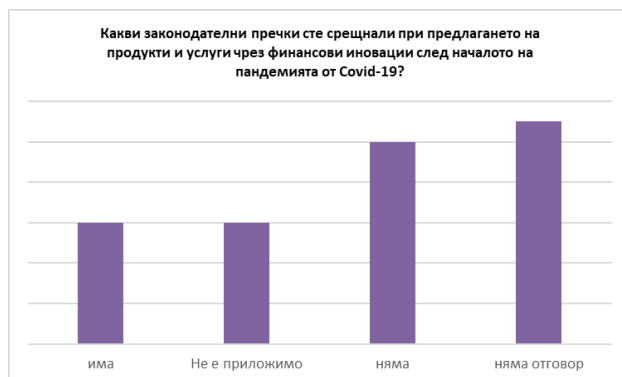
Резултатите показват, че анализираната група – ИП и УД, нямат конкретен отговор по отношение на наличието на законодателни пречки пред тях при използването на финансови иновации. Повече от половината около 56% не посочват отговор, като причините са или неизползване на финансови иновации или липса на наблюдение върху съответно зададения казус. Със сравнително голям дял са дружествата, които не отчитат законодателни пречки за разлика от тези, които са описали нуждите от взимане на конкретни мерки за стабилизиране и усъвършенстване на нормативната уредба. Обърнато е внимание на прилагането на ЗМИП, Европейски орган за ценни книжа и пазари (ЕОЦКП) и Общия регламент за защита на личните данни (ОРЗД), както и имплементирането на Директива (ЕС) 2018/843 на Европейския Парламент и на Съвета от 30 май 2018 г. за изменение на Директива (ЕС) 2015/849 за предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма. В чл. 13, пар. 1, буква „а“ от Директива (ЕС) 2018/843 с оглед на Стратегията за цифровия единен европейски пазар (European Digital Single Market) и премахването на регулаторните пречки между държавите – членки на ЕС се дава възможност на поднадзорното лице с оглед избягване на излишното дублиране, което се наблюдава в момента, идентификация на бъдещ клиент да се извършва чрез лицензиран квалифициран доставчик на удостоверителни услуги по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014³.



Поднадзорните лица са посочили трудности, изпитващи при предлагането на продукти и услуги чрез финансови иновации, след началото на пандемията, като са посочили конкретни примери. Наблюдава се желание за диалог на поднадзорните лица с КФН и други държавни институции, с цел създаване или подобряване на нормативната уредба. Идентифицирани са проблеми с дистанционната идентификация, GDPR регулация, дигитален процес в условията на MiFiD, идентификация на клиенти и др. В голяма част от

³ а) идентифициране на клиента и проверка на неговата самоличност въз основа на документи, данни или информация, получени от надежден и независим източник, включително средства за електронна идентификация, съответни удостоверителни услуги, предвидени в Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета (*), когато има такива, или всякакви други сигурни дистанционни или електронни процедури за идентификация, които са регулирани, признати, одобрени или приети от съответните национални органи

отговорите е посочено, че нямат проблем с прилагането на законовите изисквания. С най-голям процент са тези, които не са посочили отговор.



Пред инвестиционните посредници и управляващите дружества стои основен въпрос, взимайки предвид бързото развитие на технологиите и заплахите, които произлизат от това, да осигурят сигурност, както за себе си, така и за клиентите си. Различните правила, техники и практики, които използват дружествата са от особено значение за гарантиране спокойствието и ефективността на работата им. Нужните мерки за защита са както хардуерни, така и софтуерни. Прилагането на мрежова сигурност е свързана с множество разпоредби и вътрешно-организационни политики, възприети и прилагани от съответните администратори, които имат за цел превенция и наблюдение.

Анкетираните дружества имат разработени правила за работа, защита и контрол на информационните и компютърните си системи. Това се извършва при спазване на съответните приложими принципи. Антивирусния софтуер използван от работните станции на служителите редовно се актуализира с цел да се предотвратят новооткрити заплахи, като редовно се извършва проверка за наличие на зловреден софтуер.

Дружествата са посочили, че спазват стриктно GDPR, някои от тях използват външни услуги за защита на информацията и системите, които предлагат. С цел тестване нивото на защита на софтуерните продукти, които поддържат при себе си (уебсайт, платформи за търговия, бази данни, сървъри и т.н.), извършват регулярни Penetration тестове, възложени на сертифицирана фирма.

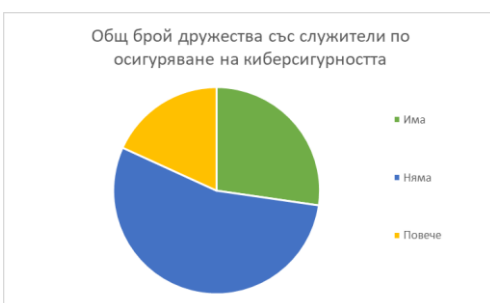
По отношение на информационната сигурност се правят външни и вътрешни одити на сигурността, с цел актуализиране и разширяване на програмата, за да се спазват изискванията на Закона за защита на личните данни.

Дружествата посочват също, че имат вътрешни правила, които са хармонизирани с регулаторните изисквания, прилагането на добрите практики и стандарти по отношение на информационната сигурност в банковия сектор, специализирани хардуерни и софтуерни платформи, като защитни стени, мониторинг системи и др.

Осигуряването на контрол на достъпа се извършва - физически чрез ключове, електронни карти и видеонаблюдение; сегментиране на мрежата и списъци с правила; автентикация чрез потребителско име и парола; различни нива на достъп според правомощията; ежедневен преглед на логовете на файлове, уеб-сървъри и други комуникационните устройства; криптиране на файлове, съдържащи чувствителна и клиентска информация, хардуер и софтуер - защитна стена, устройство за предпазване на електронната кореспонденция от проникване на зловреден код, софтуер за комплексна защита.

Отговорилите ИП посочват, че имат правила, политики за работа, защита и контрол на информационните и компютърните си системи, включително са посочили конкретни предприети мерки като контрол на достъпа, криптиране, бекъп, хардуер и софтуер - защитна стена, мониторинг системи, устройство за предпазване на електронната кореспонденция от проникване на зловреден код, софтуер за комплексна защита, комплексност за сложност на пароли и периодичната им смяна.

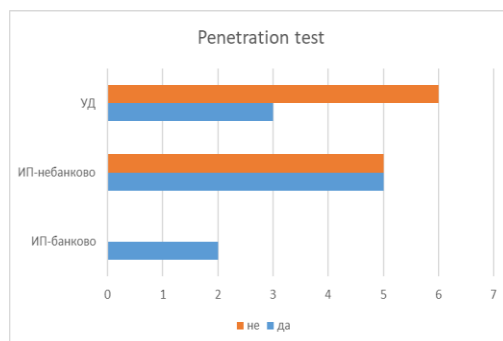
Управляващите дружества и инвестиционните посредници са декларирали, че не разполагат със служители, които да отговарят за осигуряването на киберсигурността – над 60% от взелите участие в анкетата и отговорили на този въпрос. Останалите са отговорили, че имат служител, който отговаря за киберсигурността, което е визуализирано на графиката в зеления сектор. В жълт цвят е представен отговор, в който са посочени 2 броя служители, които отговарят за киберсигурността.



Отчетено е неналичие на кибератаки срещу ИП и УД през 2019 г., на база 100% от подалите отговорите на анкетата. След началото на пандемията от Covid-19 от отговорите е видно, че вече се наблюдават кибератаки. Посочен пример за атака е Malware attack, което

е широко разпространен модел на атаки.. Отговор за понесени вреди в следствие на атаки не е посочен от нито едно поднадзорно лице.

Голяма част от дружествата са посочили, че са извършвали Penetration test и одит на системите по време на пандемията. Въведени са нови правила, практики или системи, осигуряващи противодействие на кибератаки, съдейки от посочените отговори.



По отношение на използването на облачните услуги инвестиционните посредници и управляващи дружества са заложили на съхранение, обработване и управление на данните чрез използване на облачни услуги. Чувствителна разлика има в броя на тези, които не използват тази услуга и тези, които са решили да я използват и е припозната, като ресурсна иновация. Двайсет на брой са поднадзорните лица, които не използват облачни услуги. Останалите 5 са заложили на въвеждането на технологичните услуги. В графика са разгледани иновациите, които поднадзорните лица определят като спестяващи разходи. Облачните услуги са предвидени да бъдат използвани през следващата година и имат не малък дял от 12% в частта за предстоящо въвеждане на иновации. Сключването на договор с доставчик на облачна услуга може да представлява аутсорсинг на различни дейности към него, включвайки аутсорсинг на уебсайта, електронната поща и основната информационна система на дружеството, сървъри за търговия, хостване на уебсайт за маркетинг, както и CRM. Важно е да се обърне внимание на законодателството съгласно, което е учредено дружеството - доставчик на облачни услуги. Открояват се три законодателства, освен българското, на Великобритания, на Кралство Нидерландия, на Люксембург. В сключените договори за облачни услуги има клаузи за извършване от страна на съответното дружество на мониторинг на доставчика на облачни услуги на място, уговаряне на локацията за съхранение на данните и сигурното възстановяване на данните в случай на срыв.

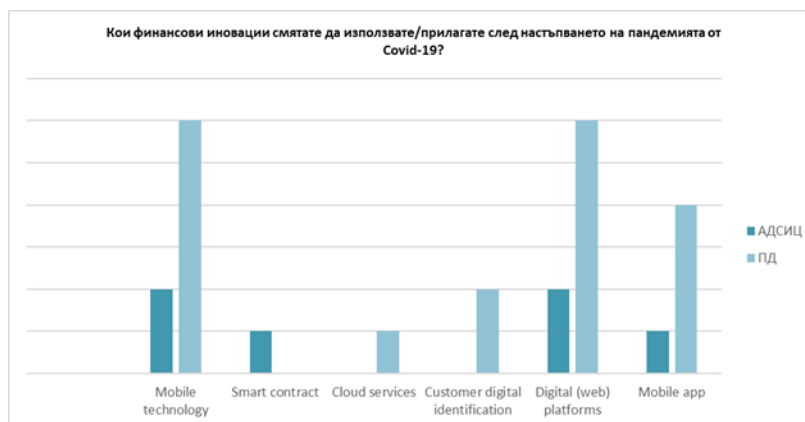


Не се наблюдават отклонения в резултатите при използването на облачните услуги след началото на пандемията от Covid-19. Не е упоменато и наличие на нови дейности, които да бъдат изнесени към доставчика на облачни услуги. Към момента голям процент от поднадзорните лица отчитат, че имат достатъчно ресурс да продължат извършването на дейността си и без наличието на доставчик на облачни услуги.

В рамките на проучването относно използвани финансово иновативни продукти и услуги, предлагани на инвестиционния пазар са взели участие и дружества със специална инвестиционна цел (АДСИЦ), както и публични дружества (ПД).

От получените отговори е видно, че повечето от отговорилите дружества не припознават използването на финансови иновации в техния бизнес модел. Отчетени са предимствата на създадения от КФН Innovation Hub, както и положителния ефект от предоставената възможност за съдействие от страна на надзорния орган, свързани с приложимата правна рамка и нормативните изисквания.

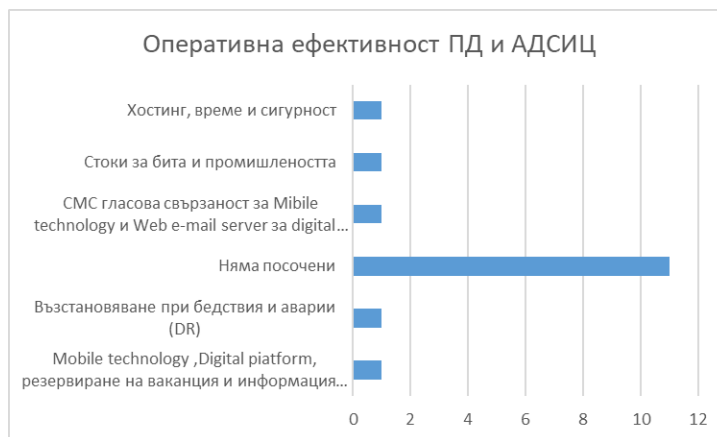
По отношение на привличането на нови клиенти, дружествата посочват, че привличат нови клиенти благодарение на използваните от тях финансови иновации, като посочват, че използването на дигитални платформи е увеличило броя на клиентите им. Дигиталните платформи остават най-предпочитаната иновация, подобряваща оперативната ефективност и по време на настъпилото извънредно положение на територията на РБ в резултат на глобалната пандемия Covid-19.



На второ място остават мобилните технологии, като благодарение на тях освен привличане на нови клиенти има отчетено и намаляване на разходите и привличане на

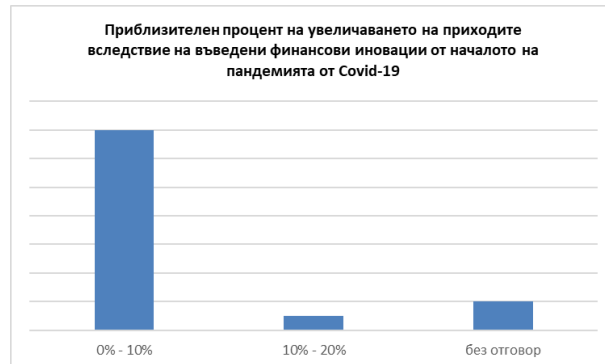
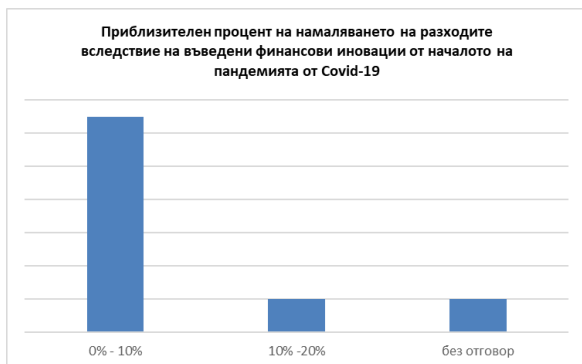
финансови ресурси. Привличането на нови клиенти е възможно и чрез добре разработено мобилно приложение. Дружества отбелязват намаляване на разходите, чрез използването на облачни услуги.

Оперативната ефективност е подобрена, чрез намаляване на ресурсите за извършване на дейността на някои от анкетираните дружества. Други са посочили, че подобряването на оперативната ефективност се изразява в намаляване на времето за извършване на определен вид дейности.

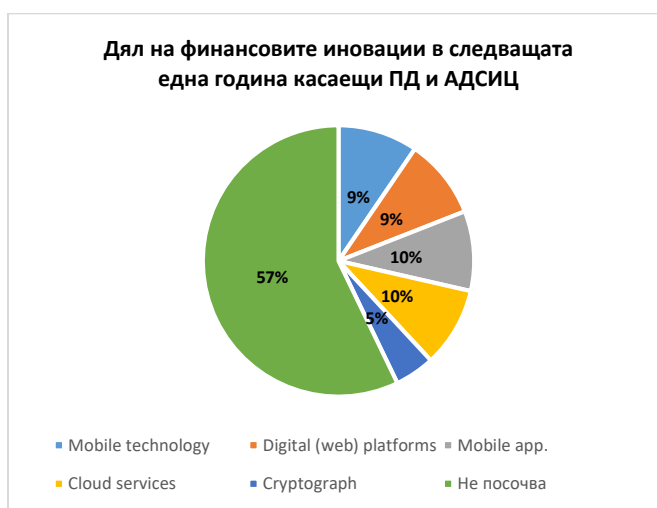


Благодарение на облачните услуги, които използват дружествата, може бързо и лесно да възстановяват базата данни за своите клиенти. Някои са посочили, че благодарение на мобилните технологии, които използват, може да улеснят работата от разстояние, имайки предвид различни дигитални платформи, с които дружеството работи. Друго дружество посочва, че благодарение на облачните услуги постига по-висока сигурност и съкращава сроковете за изпълнение на своите поръчки. Отговорите включват мобилните технологии, дигиталните платформи и прилагането им в предлагането на услуги

Дигиталните платформи са посочени като иновация допринесла най-много за намаляване на разходите/увеличаване на приходите. Намаляване на разходите, вследствие на използваните финансови иновации, са отговорили малък брой дружества, които посочват, че процентното съотношение намаляване на разходи/увеличаване на приходи е 0-10%. Дружествата, отговорили на въпросника във връзка с последствията от пандемията са разнопосочни в своите отговори, като едната половина от тях сочат, че наблюдават тенденция за намаляване на разходите за клиентите си, вследствие на използваните от тях финансови иновации по време на пандемията от Covid-19, а другата обратното, че наблюдават тенденция за увеличаване на разходите. Според тези дружества, мобилните приложения и дигиталните платформи остават с най - голям принос за намаляване на разходите/увеличаване на приходите, дори и от началото на пандемията от Covid-19, като процентното съотношение по намаляване на разходите/увеличаване на приходите варира най-често в порядъка на 0% - 10%, както за намаляването на разходите, така и за увеличаването на приходите.

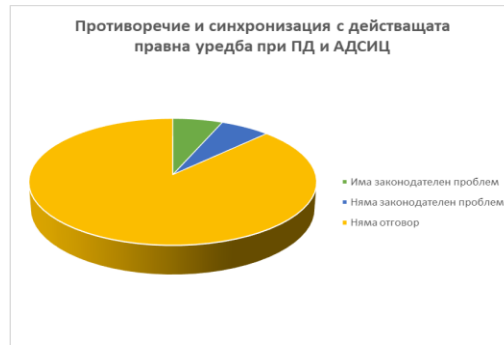


Отчитането на подобряване на качеството на предлаганите от дружествата продукти/услуги в резултат на използваните иновации имат разнопосочни отговори. Някои са посочили, че няма подобрение, други – че се е запазило същото ниво и трети – че има значително подобрение. Финансовите иновации са представени като способ за улеснение на потребителите. Те са заложили в плана за действие на дружествата за следващата година. Обръща се внимание на следните иновации – облачни услуги, дигитални платформи, мобилни приложения и мобилни технологии. Дигиталните платформи, “Big data” и облачните услуги са предвидени да бъдат въведени за първи път при някои от поднадзорните лица.

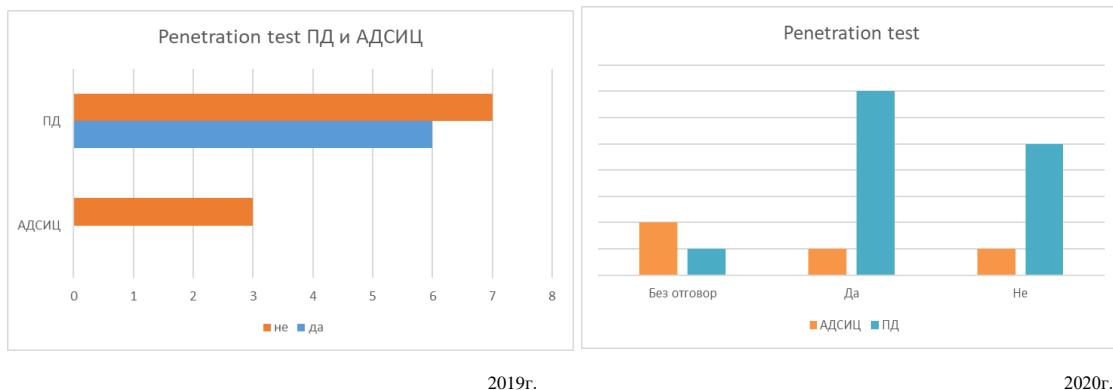


Ключов момент в подобряването на оперативната ефективност в следствие използване на финансови иновации е добре разработената дигитална платформа.

Голяма част от ПД и АДСИЦ нямат отговор за налични противоречия и синхронизация с действащата правна уредба. Малка част от отговорилите са дали съответни полюсни отговори – наличие и липса на законодателни пречки.



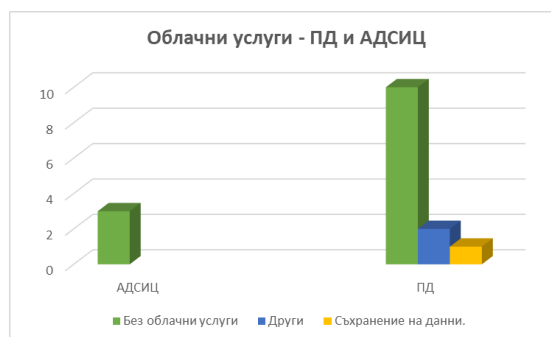
Във връзка с правилата, практиките и системите, които използват дружествата, с цел повишаване сигурността на използваните данни, включително осигуряването на противодействие на кибератаки дружества, които използват финансови иновации посочват, че са извършвали “Penetration test”. За сравнение по време на пандемията преобладаваща част от анкетираните сочат за наличие на извършени тестове за информационна сигурност.



В тази връзка дружествата, които използват финансови иновации посочват, че разполагат със служители на щат, които да отговарят за информационната сигурност. След началото на пандемията от Covid-19 се наблюдават отговори засягащи оторизацията на потребителите, извършване на софтуерни и хардуерни обновления, създават се и софтуерни политики, гарантиращи ограничаването на права за достъп до мрежови и други ИТ ресурси. Във връзка с новата работна среда, наложена от Covid-19, повечето поднадзорни лица са отговорили, че не са предвидили служители със задължение за осигуряването на киберсигурността във връзка с новата online работна среда. По данни, на анкетираните дружества, над 90 % от тях не са били обект на кибер атаки от началото на пандемията. Все пак, тези, които са били обект на кибер атаки са били атакувани от Malware attack (Атака със злонамерен софтуер е, когато киберпрестъпниците създават зловреден софтуер, който е инсталиран на устройство на някой друг без тяхно знание, за да получат достъп до лична информация или да повредят устройството, обикновено за финансова печалба. Различните видове злонамерен софтуер включват вируси, шпионски софтуер, откупни програми и троянски коне.) и TR HORS. Едно от анкетираните дружества посочва, че е приложило

метод на противодействие на кибератаките - 2FA, а други две посочват, че са приложили метод на противодействие, но не посочват какъв. Във връзка с това, дали са били обект на информационни атаки (кибератаки), дружества използващи финансови иновации са отговорили отрицателно.

Малка част от дружествата са посочили използването на облачни услуги. Те имат сключен договор за доставка на облачни услуги, като са посочени и дейностите, които изнасят към доставчика.



Предвидено е възстановяване на информация при бедствия и аварии, както и хостване на интернет страницата на съответното дружество. След началото на пандемията от Covid-19 както и, дружествата посочват, че не използват нови облачни услуги и нямат сключени нови договори с доставчици на облачни услуги след началото на пандемията от Covid-19. Дружествата, също така, нямат нови дейности, които да изнасят към доставчик на облачни услуги след началото на пандемията от Covid-19. Преобладаващата част от дружествата считат, че имат ресурс да продължат извършването на дейността и без да наемаме доставчик на облачни услуги, както, че дейността (без значение дали е изнесена или не е) не е критична за изпълнението на бизнес модела им. По-малка част от анкетираните дружества смятат, че изнасянето на дейността посредством облачни услуги е от изключителна важност за тях.

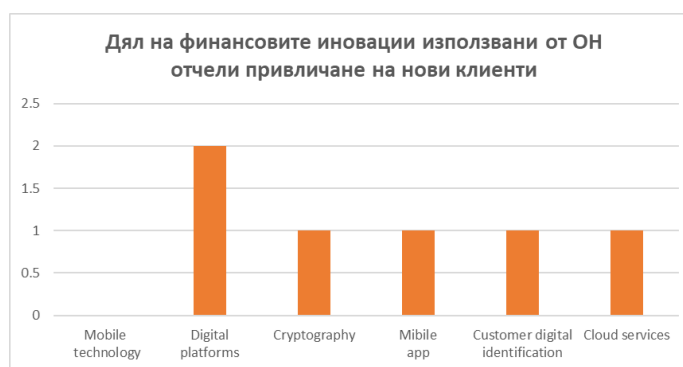
Осигурителен пазар

В рамките на проучването относно финансово иновативни продукти и услуги, предлагани на осигурителния пазар, информация е предоставена от няколко пенсионно осигурителни дружества, както вследствие пандемията от Covid-19, така и за 2019 г. Изготвеният анализ на пенсионноосигурителните дружества показва подобни отговори и съответно е представен в основната си част без сравнителни данни поради идентифицирани минимални разлики вследствие попълнените два въпросника съответно за 2019 г. и 2020 г.

Информация за използвани различни по вид финансови иновации от пенсионноосигурителните дружества е видно от графиката по-долу.

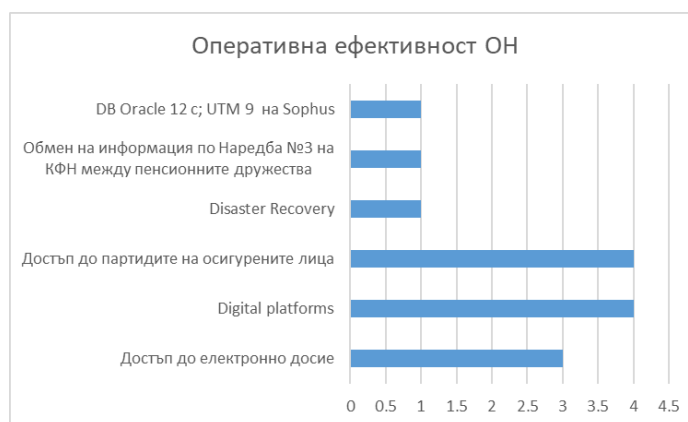


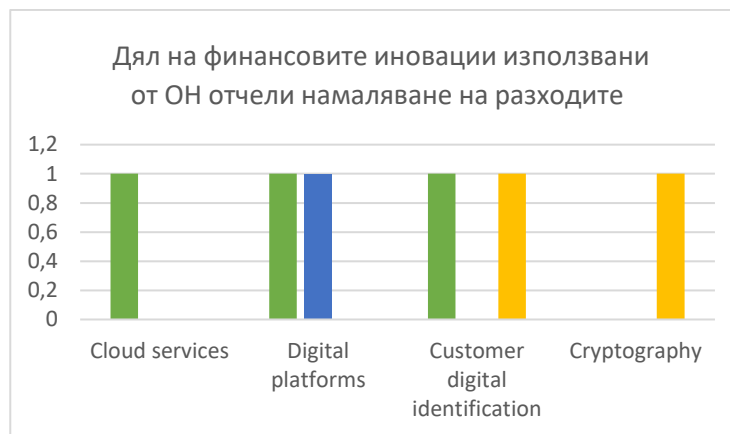
На поставените питання относно ползите от използването на финансови иновации по отношение на привличане на нови клиенти, както за 2019 г., така и вследствие настъпилата пандемия от Covid-19, няколко осигурителни дружества посочват, че привличат нови клиенти благодарение на финансовите иновации, които използват, като повечето са посочили използването на дигитални платформи, което е довело до увеличаване броя на клиентите им. Това е и най-посочваният отговор. На второ място остава криптографията благодарение, на която има намаляване на разходите и привличане на нови клиенти. Дигиталната идентификация, мобилните приложения и облачните услуги са използвани от малка част от пенсионните дружества, като мобилното приложение помага за привличане на нови клиенти, финансови ресурси и намаляване на разходите, докато дигиталната идентификация помага за намаляване на разходите, облачните услуги - привлече нови клиенти и да намали разходите.





Използването на криптография и дигитална идентификация е успяло да намали времето на обработване на процесите, да улесни работния процес. Благодарение използването на дигиталните платформи се наблюдава намаление на употребяваните ресурси за осъществяване на дейността на дружествата, а благодарение на криптографията се е увеличила сигурността. Други обръщат внимание, че благодарение на дигиталната платформа се е намалило оперативното време за извършване на дейността. Посочват, че благодарение на дигиталната платформа са намалени ресурсите, които влягат за функциониране на дейността си, а благодарение на облачните услуги и дигиталната идентификация, които използват, се намалява оперативното време за извършване на дейността си.





Във връзка с използваните иновации от поднадзорните лица и предлаганите услуги и продукти, както за 2019 г., така и в следствие настъпилата пандемия от Covid-19, някои дружества са отговорили, че благодарение на дигиталната идентификация на осигурените лица и криптографията се осигурява достъп до съответното електронно досие, както и годишни извлечения от осигурителните им партии. Други от анкетираните осигуряват дигитален достъп до партидите на осигурените лица. Дружествата реализират това, благодарение на своята разработена дигитална платформа, както и осигуряват процес на създаване и подписване на заявления за прехвърляне на участие от един в друг съответен фонд за допълнително пенсионно осигуряване, благодарение на разработено мобилно приложение.

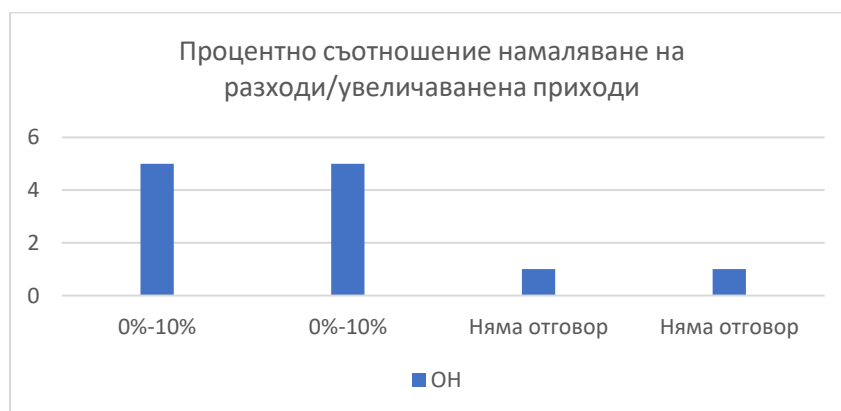
По отношение на приложението на всяка финансова иновация, която дружествата използват по отделно някои от поднадзорните лица са отговорили, че благодарение на въведената дигитална идентификация и криптография, дружествата осигуряват достъп до електронно досие на клиента. Такъв достъп се предоставя на всички клиенти, които подадат заявление за ползване на електронни услуги, предлагани от дружествата. Услугите са: преглед на подадени документи, наличност и транзакции по осигурителни партии, получаване на годишно извлечение по електронна поща. Други са посочили, че създадената дигитална платформа и мобилно приложение позволяват осигуреното лице да проверява актуалното състояние на личната си партида. Тези приложения позволяват още подписване на заявления за участие или прехвърляне през мобилно приложение или web портал чрез иновативен КЕП работещ през смарт устройство (без хардуер). Използваните от други поднадзорни лица дигитална платформа и криптография осигуряват информационна система за достъп след идентификация до осигурителните партии на клиентите, достъпна за лица притежаващи ПИК (WEB platform), както и подаване на информация по криптиран канал използващ TLS, достъпна за лица притежаващи ПИК. Дигиталните платформи и криптография Digital (web) platforms/Уебсайт позволяват да се намери информация за дружеството, инвестициите, нормативната уредба, образци на документи, меню за въпроси

и жалби, информация за контакти, както и възможност за персонален акаунт, чрез който всяко осигурено лице да проверява своята индивидуална партида. Използваната Distributed ledger technology/ Disaster Recovery позволява пълна репликация на основните ресурси, като FS, DB, специализиран софтуер, виртуални машини, mail server, уеб сървър и access manager; Използваната Big data/Oracle DB 12с, съдържа цялата база от данни за фондовете, осигурени лица и всички трансфери от данни. Използваното Machine learning/UTM на Sophus, позволява чрез mail protection и зададени критерий да се филтрира нежеланата електронна поща. Използваните Cloud services/Disaster Recovery Center, позволяват чрез облачни услуги да се осъществява достъпа на ресурсите в резервния център. Отговорите, касаещи планирането и използването на електронна платформа за целите на обслужване на процеса на продажба на пенсионни продукти, създават значителни улеснения за клиентите и компанията, като процесите ще бъдат направени значително по-сигурни и заедно с това – природосъобразни.

На въпроса, дали поднадзорните лица отчитат намаляване на разходите за техните клиенти, вследствие на използваните от тях финансови иновации, както за 2019 г., така и в следствие настъпилата пандемия от Covid-19 пенсионноосигурителните дружества са отговорили, че по-скоро отчитат намаляване на разходите за техните клиенти, докато две от дружествата са отговорили отрицателно, но очакват това да се случи в бъдеще.

На въпроса, кои финансови иновации, са допринесли най-много за намаляване на разходите/увеличаване на приходите, отговорите на дружествата са разпределени между Customer digital identification, Digital (web) platform, Cloud services и Customer digital identification.

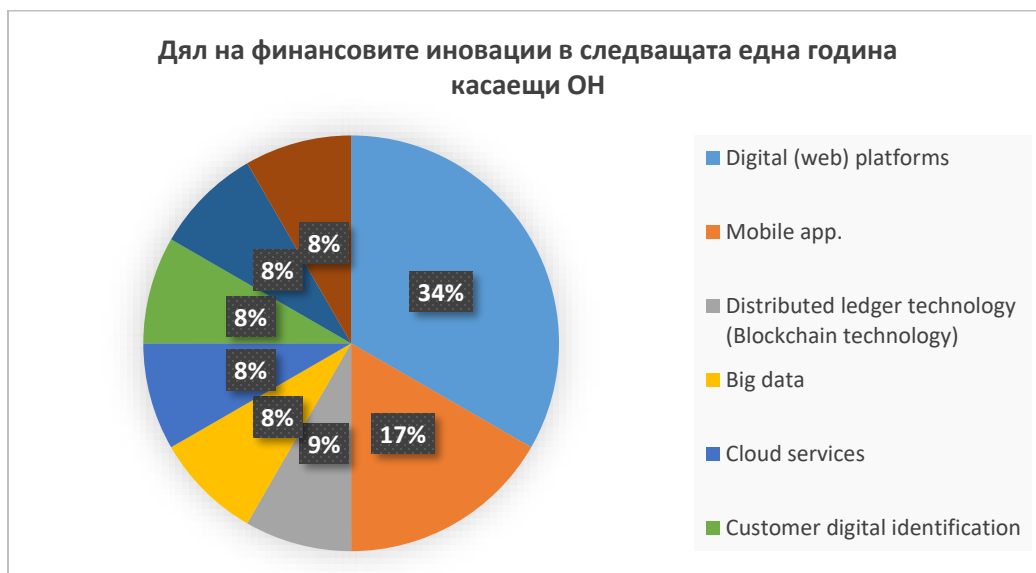
Във връзка с въпрос, дали дружествата участници в анкетата отчитат намаляване на разходите, вследствие на използваните финансови иновации отговорилите дружества, посочват диапазона 0-10%. Този диапазон за намаляване на разходите е посочен и вследствие настъпилата пандемия от Covid-19.



На въпрос „Отчитате ли подобряване на качеството на предлаганите от Вас продукти/услуги в резултат на използваните иновации“ дружества са отговорили, че по-скоро има някакво подобрене, както и, че има значително подобрене, а някои посочват, че качеството по-скоро не се е подобрило както за 2019 г., така и в следствие настъпилата пандемия от Covid-19.

На въпрос „Считате ли, че улеснявате потребителите чрез използваните/предлаганите от Вас финансови иновации“, всички от пенсионните дружества са отговорили положително в попълването на въпросниците както за 2019 г. , така и на въпросника в следствие настъпилата пандемия от Covid-19.

На въпрос „Кои финансови иновации смятате да използвате/прилагате в следващата една година“ отговорилите на въпросника дружества посочват, че ще използват дигитална платформа, дигитална идентификация на клиенти, облачни услуги, мобилни приложения и Distributed Ledger Technology, Big data, RegTech и криптография.



В проучването през 2020 г. , както и през 2019 г. на въпрос, „Използването на кой вид финансова иновация определяте като ключов за Вашата оперативната ефективност?“, малък брой дружества отговарят, че WEB портала за привличане на клиенти е ключов за тях и ползването му ще намали разходите за привличане на клиенти многократно. Друго дружество смята, че електронната платформа за обслужване на продажбите на осигурителни продукти е ключова, както и, че електронната идентификация на клиентите е също от ключово значение.

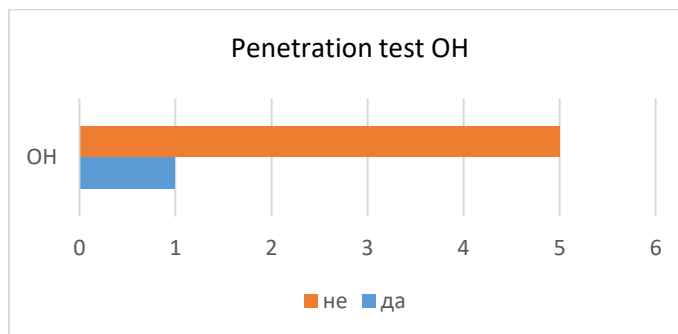
На базата на проведеното проучване се установи, че за следващата година, някои от дружествата са посочили, че биха желали да въведат дигитална платформа, дигитална идентификация и мобилно приложение.

На въпрос „Какви законодателни пречки сте срещнали при предлагането на продукти и услуги чрез финансови иновации“ са отговорили минимален брой от анкетираните

дружества. Едно от дружества описва, че има проблеми при прилагането на Наредбите, свързани с привличане на осигурени лица, поради недобре уредени процеси относно електронно подписани заявления. Другото от дружествата отговаря, че към момента, в дейността по допълнително пенсионно осигуряване все още има доста хипотези, в които възникват следните въпроси относно възможността подписът на хартия да бъде валидно заменен с електронен подпис и ако да, от какъв тип следва да бъде електронният подпис (обикновен, усъвършенстван или квалифициран). Също така кои от правилата, приложими към хартиените процеси, следва да се прилагат към електронните процеси.



Във връзка с правилата, практиките и системите, които използват дружествата, с цел повишаване сигурността на използваните данни, включително клиентски, и осигуряването на противодействие на кибератаки, пет от шестте анкетирани дружества посочват, че не са използвали “Penetration test” както за 2019 г. , така и в следствие настъпилата пандемия от Covid-19 .



Във връзка с това, дали са били обект на информационни атаки (кибератаки), всички от анкетираните осигурителни дружества са отговорили отрицателно както за 2019 г. , така и в следствие настъпилата пандемия от Covid-19.

На въпрос, дали притежават криптоактиви, всички анкетирани дружества са отговорили отрицателно.

Във връзка с използването на облачни услуги както за 2019 г., така и в следствие настъпилата пандемия от Covid-19, минимален брой дружествата са отговорили, че използват облачни услуги за съхранение на данни, като съответно, тези дружества имат и сключени договори с доставчици на облачни услуги,



като дружествата посочват и кои дейности изнасят към доставчика на облачни услуги.

Някои дружествата посочват, че имат ресурс да продължат извършването на дейността си и без да наемат доставчик на облачни услуги, докато други посочват, че изнасянето на определени дейности към доставчици на облачни услуги е от изключително значение за дейността им.

Постъпилите отговори през 2020 г. на всички запитани дружества в рамките на осигурителният пазар не показват тенденция в значителна промяна от предходно анализираният период.