

медии. Първото му интервю, след избирането му за заместник-председател на Комисията бе за вестник „Труд“, а второто за Блумбърг ТВ.

Дейността на Комисията за финансов надзор е активно отразявана в медиите. Доказателство за това са общо 6 902 публикации, от които 508 бр. в печатни медии, в телевизиите са 24 бр., в интернет са 6 363 бр., а в радиата са 7 броя.

През 2020 г. Комисията за финансов надзор изготви две свои издания – ежемесечен Бюлетин, публикуван на интернет страницата на регулатора и Годишен отчет на Комисията за 2019 г., който обобщава дейността на надзорната институция и отразява състоянието на небанковия финансов сектор в България през 2019 г.

В бюлетина на КФН е предоставена обобщена информация за дейността на Комисията по месеци – нормативна и надзорна, информация за всички решения на КФН, решенията на членовете на КФН и всичките вписвания през месеца. Бюлетинът се издава в електронен вариант в средата на всеки месец, като обобщава информацията за предходния месец и се публикува на официалната страница на Комисията.

С цел проследяване, проучване, но най-вече информираност за икономическата и финансовата ситуация в България, на вътрешно ниво в КФН се изготвят ежедневно по два мониторинга с преглед на медийните публикации в традиционните медии. Общо за годината са изготвени 609 мониторинга, като 50 от тях са свързани с извънредни новини и теми.

5.2. Жалби и запитвания на потребители на небанкови финансови услуги

Защитата на потребителите на финансови продукти и услуги е една от законоустановените цели на Комисията за финансов надзор. Основна функция 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 получено разрешение.

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

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

За анализиране на постъпващите в Комисията жалби от потребители, в КФН е създаден ред за управление на обработката на жалбите, чийто резултати се използват за подобряване на надзорната дейност и за усъвършенстване на нормативната уредба. По всяка постъпила жалба се извършва проверка, при необходимост се съставят актове за установяване на административни нарушения, правят се препоръки към поднадзорните лица, налагат се принудителни мерки, предприемат се действия и мерки в рамките на законовите правомощия на органите на КФН.

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

Жалбите са и канал за получаване на обратна информация от пазара за удовлетвореността на потребителите на финансови услуги и продукти от действията на регулатора, от резултата от извършените проверки и предприетите действия по повод техните жалби. Анализът на обратната информация дава представа на регулатора и за нивото на информираност и финансова грамотност на потребителите, като представлява важен елемент за формирането на политиката му за надзор на небанковия финансов сектор.

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

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

През 2020 г. в КФН са постъпили 1 204¹⁹ броя жалби и запитвания, свързани с дейността на поднадзорни на КФН лица. Наблюдава се намаление на броя им спрямо 2019 г., когато са били 1 492 бр. (- 288 броя). Дисциплинирането на пазара, подобряването на пазарното поведение на доставчиците на финансови услуги и продукти, по-внимателното и коректно отношение на доставчиците на финансови услуги и продукти към потребителите, са основните причини за намаляване броя на постъпилите жалби. От друга страна намалението се дължи и на политиката на Комисията да предоставя информация относно нейните законови правомощия, за възможностите, които имат потребителите, за решаване на спорове с доставчиците на финансови услуги.

Броят на жалбите през годините се е променял, както следва: през 2013 г. – 1 356, през 2014 г. – 1 369, през 2015 г. – 1 242, през 2016 г. – 1 274. През 2017 г. броят на жалбите и запитвания от потребители нараства до 1 438, а през 2018 г. достига най-високата си стойност от 1 943, след което през 2019 г. отново намалява до 1 492, като тенденцията се запазва и за 2020 г.

Представеният анализ на жалбите за 2020 г. се базира на постъпили 999²⁰ броя жалби, по които институцията е компетентна да се произнесе.

По отношение на жалбите по компетентност, за периода от 2013 г. до 2020 г., също не се наблюдава ясно

изразена тенденция към повишаване или намаляването на броя им. През 2013 г. са отчетени 1 125 жалби, през 2014 г. – 1 133, през 2015 г. – 1 026, през 2016 г. – 1 089. През 2017 г. броят им по компетентност нараства до 1 415, а през 2018 г. – до 1 656. Значително намаление се отчита през 2019 г. спрямо предходните две години - до 1 203, като същото намаление се наблюдава и през 2020 г., а именно 993²⁰ жалби, по които КФН е компетентна да се произнесе.

В КФН освен жалби, постъпват и множество запитвания, по които институцията е компетентна да се произнесе. Запитванията се обработват основно в специализираната администрация и натрупаната информация във вътрешната база данни не дава точна картина на този вид преписки. През 2020 г. в тази база са регистрирани едва 6 броя запитвания.

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

Анализирайки статистическата информация от 2013 г. насам показва, че броят на жалбите по некомпетентност започва да намалява от 2015 г. до 2018 г., като варира около 100 броя годишно с леки отклонения. През 2013 г., 2014 г. и 2015 г. са съответно 130, 150, 142 броя, с регистриран най-висок ръст през 2015 г. През 2016 г. вече намалението спрямо 2015 г. е с 32 броя. През 2017 г. спрямо 2016 г. се регистрира минимално увеличение от 2 жалби. За 2018 г. са 106

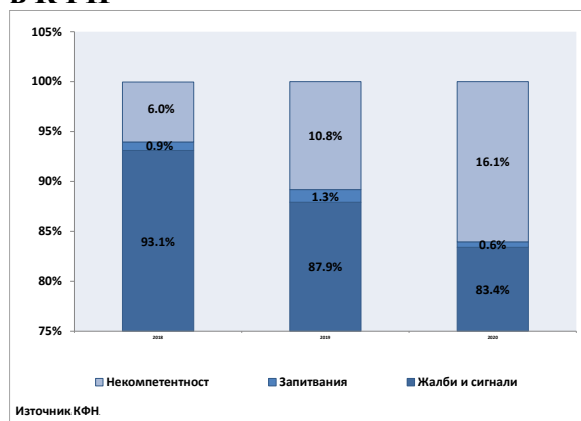
¹⁹ Посочените 1 204 броя жалби се получават, като от 1 395 броя (всички постъпили) преписки са изключени жалбите и запитванията, които не са срещу действия на поднадзорни на КФН лица. Стойността от 1 204 броя представлява постъпили жалби и запитвания по компетентност в рамките на 2020 г., като 205 от тях са обработени от

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

²⁰ Насочени към дирекция „Анализи, жалби и реструктуриране„(АЖП) и обработени от нея становища по жалби.

боя, докато през 2019 г. се отчита отново увеличение до 146 жалби. През 2020 г. жалбите по некомпетентност отчитат отново ръст, като достигат до 191 бр. КФН обработва своевременно жалбите по некомпетентност и ги препраща към съответните компетентни институции. Допустимо е, това да е една от причините за увеличени брой такива жалби – в случай че жалбоподателят не знае към кого да насочи жалбата си, същият я подава, за да може тя да достигне до правилната институция за разглеждане.

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



Жалбите, по които институцията е компетентна да се произнесе, представляват 83.4% от постъпилите жалби и запитвания през 2020 г. През 2020 г. спрямо 2019 г. се наблюдава леко намаление на дела на жалбите, по които институцията е компетентна, от 87.9% на 83.4%.

За сравнение, в периода 2013 – 2020 г. този дял е относително постоянен, над 80%. През 2020 г. се регистрира лек спад спрямо 2019 г. до 83.4%. За сравнение, дялът на жалбите по компетентност се движи в граници, както следва: от 83% през 2013 г., 82.8% през 2014 г., 82.6%

през 2015 г., 85.6% през 2016 г., 91.4% през 2017 г., 93.1% през 2018 г., 87.9% през 2019 г.

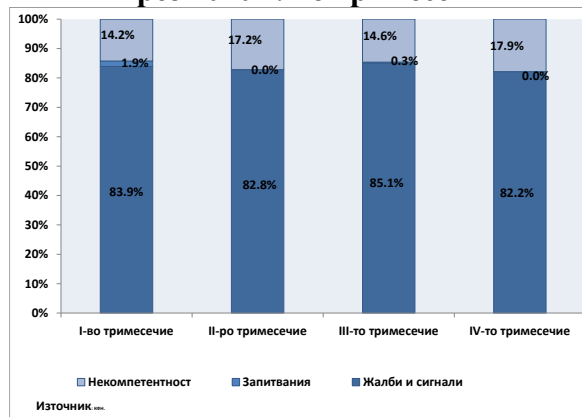
Делът на запитванията варира в диапазон между 7.4% и 0.6% от 2013 г. насам, като постепенно намалява. През 2013 г. дялът им е бил 7.4%, през 2014 г. – 6.3%, през 2015 г. – 6.0%, през 2016 г. – 5.9%, през 2017 г. – 1.5%, през 2018 г. намалява до 0.9%, през 2019 г. се отчита известно нарастване до 1.3%, а през 2020 г. спада до 0.6%. Делът на жалбите, по които институцията не е компетентна, след периода на нарастване до 2015 г., варира в тесни граници до 2018 г. и бележи ръст за 2019 г. и 2020 г. Делът на тези жалби през 2013 г. е 9.6%, през 2014 г. – 11.0%, през 2015 г. – 11.4%, през 2016 г. – 8.6%, през 2017 г. – 7.2%, през 2018 г. съставлява 6.0%, през 2019 г. – 10.8%, а през 2020 г. е 16.1% от общия дял на постъпилите жалби и запитвания.

През 2020 г. съотношението между жалби, запитвания и сигнали, по които институцията не е компетентна, се запазва и по тримесечия. Жалбите от компетентността на КФН представляват 83.9% от всички постъпили жалби през първото тримесечие на 2020 г. През второто тримесечие дялът им е 82.8%. През третото тримесечие нараства до 85.1%, а през четвъртото тримесечие на годината намалява минимално до 82.2%.

Динамиката на броя жалби по некомпетентност през годината не показва ясно очертана тенденция. През първото тримесечие на 2020 г. те са с най-нисък дял, а именно 14.2% от всички постъпили жалби, през второ тримесечие се увеличават до 17.2%, през трето тримесечие са 14.6%, като през

четвъртото тримесечие отново са с дял от 17.9%.

Графика 2. Динамика на жалбите, запитванията и сигналите, постъпили в КФН през 2020 г. по тримесечия



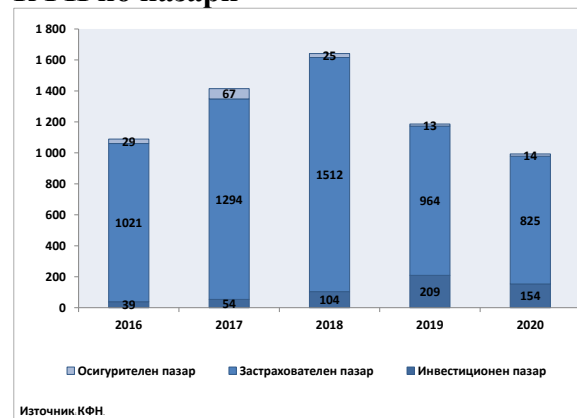
От анализираните, постъпили през 2020 г., 993 броя жалби, по които институцията е компетентна, най-много са жалбите срещу действия на лица, извършващи дейност на застрахователния пазар. Техният брой е 825 броя. Минимален е броят на жалбите, свързани с услугите, предлагани на осигурителния пазар, едва 14 броя. Жалбите срещу действия на лица, извършващи дейност на инвестиционния пазар, са 154 броя.

През 2020 г. спрямо 2019 г. се наблюдава спад на жалбите, касаещи застрахователния пазар, със 139 броя. Тенденция на намаляване на жалбите по линия на осигурителния пазар се наблюдава от 2013 г. насам с едно прекъсване през 2017 г. През 2013 г. броят на жалбите е бил 171, през 2014 г. те са 96, през 2015 г. спадат до 41, през 2016 г. намаляват на 29. През 2017 г. нарастват на 67, като през 2018 г. отново намаляват до 25 броя. През 2019 г. са 13, а през 2020 г. - 14 броя.

За периода 2013 – 2020 г. не може да се очертае ясна тенденция в броя на

постъпващите жалби във връзка с услугите и продуктите, предлагани на инвестиционния пазар, като се наблюдават значителни отклонения в различните години. Техният брой за 2014 г. е 102, за 2015 г. – 92, за 2016 г. – 39, за 2017 г. – 54, през 2018 г. нараства на 104, през 2019 г. - 209, а през 2020 г. намаляват до 154 броя. През последния тригодишен период 2017 – 2020 г., се очертава тенденция към увеличаване броя на постъпилите жалби във връзка с услугите и продуктите, предлагани на инвестиционния пазар. Това увеличение е резултат от нарастване броя на жалбите срещу действия на лица, които нямат лиценз за извършване на дейност за предоставяне на инвестиционни услуги и дейности.

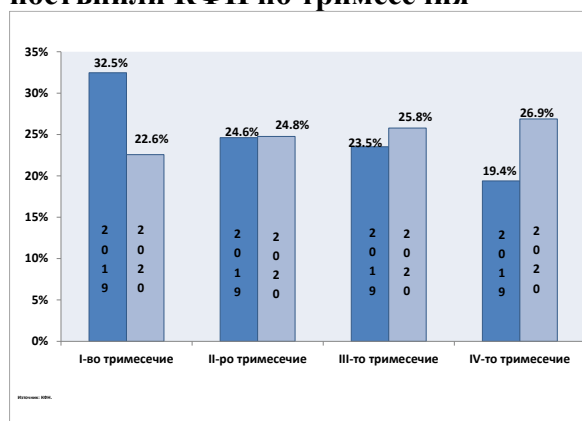
Графика 3. Динамика на жалбите в КФН по пазари



В рамките на 2020 г. по тримесечия не се наблюдава ясно изразена тенденция към увеличаване или намаляване на броя на постъпилите жалби по компетентност. Разпределението им е, както следва: през първото тримесечие на 2020 г. са постъпили 22.6% от жалбите по компетентност за годината. Спрямо същия период на 2019 г. този дял е по-малък. През второто тримесечие на 2020 г.

са постъпили 24.8% от общия брой жалби по компетентност за годината, като спрямо същият период на 2019 г. не се наблюдава съществена промяна. През третото тримесечие на 2020 г. са постъпили 25.8% от жалбите, докато през третото тримесечие на 2019 г. те представляват 23.5%. През четвъртото тримесечие на 2020 г. са постъпили 26.9% от жалбите. За сравнение, през четвъртото тримесечие на 2019 г., делът е 19.4%.

Графика 4. Динамика на жалбите, постъпили КФН по тримесечия



Жалбите, отнасящи се до застрахователния пазар, представляват най-голямата част от постъпилите жалби по компетентност през 2020 г. – 83.1%. За периода 2013 – 2020 г. това ниво се запазва над 80.0%. За сравнение, делът на този вид жалби през периода е, както следва: през 2013 г. – 79.0%, през 2014 г. – 82.5%, през 2015 г. – 87.0%, през 2016 г. – 93.8%, през 2017 – 91.4%, през 2018 г. – 92.1%, а през 2019 г. – 81.3%.

Делът на жалбите от осигурителния пазар в последните няколко години е сравнително малък, като през 2020 г. представляват 1.4% от всички постъпили жалби по компетентност. Делът се запазва спрямо 2019 г. – 1.1%, през 2018 г. – 1.5%, през 2017 г. – 4.7%, през 2016 г. – 2.7%,

през 2015 г. – 4%, през 2014 г. – 8.5%, а през 2013 г. делът им е най-голям – 15.2%, когато е регистриран сериозен ръст на жалбите във връзка с прехвърлянето на натрупани средства по партидите на осигурените лица.

Жалбите срещу лица, извършващи дейност на инвестиционния пазар през 2020 г., е 15.5%. През 2019 г. са 17.6% от всички постъпили жалби и бележат ръст спрямо 2018 г., когато техният дял е бил 6.3%. За периода 2013 – 2018 г. не се очертава ясна тенденция в дела на инвестиционните жалби в общо постъпилите в КФН жалби: 3.8% е делът им през 2017 г., 3.6% през 2016 г., 9% през 2015 г. и 2014 г. и 6.0% през 2013 г.

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

Разпределението на жалбите по сектори се запазва и по тримесечия през 2020 г. През първото тримесечие на 2020

г. делът на жалбите във връзка със застрахователния сектор е 18.3%, през второто тримесечие – 20.4%, през третото тримесечие – 21.4%, а през четвъртото тримесечие – относителният им дял е 23.1%. Жалбите срещу действия на пенсионноосигурителните дружества са с равен относителен дял през всяко тримесечие на 2020 г. Жалбите от инвестиционния пазар са с най-висок относителен дял през второто тримесечие на 2020 г., а с най-нисък – през четвъртото тримесечие на годината.

Таблица 28. Динамика на структурата на жалбите по пазарни сегменти

	2017	2018	2019	2020				2020
				Q1	Q2	Q3	Q4	
Застрахователен пазар	91.4%	92.1%	81.3%	18.3%	20.4%	21.4%	23.1%	83.1%
Инвестиционен пазар	3.8%	6.3%	17.6%	3.8%	4.2%	4.0%	3.4%	15.5%
Осигурителен пазар	2.7%	1.5%	1.1%	0.4%	0.2%	0.4%	0.4%	1.4%

Източник: КФН.

В КФН през 2020 г. са постъпвали и жалби, по които институцията не е компетентен орган. С най-голям дял от жалбите по некомпетентност са жалбите, свързани с кредитни продукти – 27.8%, като част от тях са предоставени от небанкови кредитни институции. На второ място са жалбите, свързани с парични преводи – 4.2%. Жалбите, отнасящи се до спестовни продукти и мобилни услуги, заемат съответно относителен дял от 0.5% и 2.6%, а други – 64.9% от общия брой на всички жалби по некомпетентност.

Таблица 29. Структура на жалбите по некомпетентност

	2019	2020
Кредитни продукти	23.3%	27.8%
Паричен превод	2.7%	4.2%
Спестовни продукти	1.4%	0.5%
Мобилни услуги	0.7%	2.6%
Данъчна сфера	0.0%	0.0%
Други	71.9%	64.9%
	100.0%	100.0%

Източник: КФН.

КФН продължава въведената практика - и през 2020 г. да препраща жалби, по които не е компетентна, към институциите, в чиято компетентност са.

През 2020 г. в КФН са постъпвали жалби по некомпетентност, които са основно от компетентността на една институция в страната. Най-много са жалбите от компетентността на Българска народна банка (БНБ), като техният дял е 61.8%. При 38.2% от жалбите по некомпетентност, компетентен орган е Комисия за защита на потребителите, КРС, Съд, Прокуратура, ДАНС и др.

Таблица 30. Структура на жалбите по компетентни институции, различни от КФН

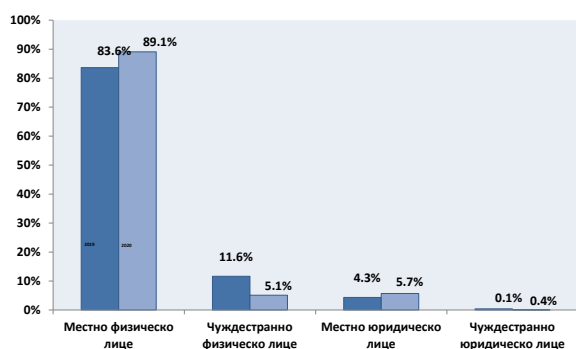
	2019	2020
Българска народна банка	63.7%	61.8%
Национална агенция за приходите	0.0%	0.0%
КРС, КЗП, Съд, Прокуратура, пълна некомпетентност	36.3%	38.2%
	100.0%	100.0%

Източник: КФН.

Анализирайки жалбите на потребители през 2020 г. по правни субекти, може да се каже, че жалбите и запитванията, подадени от местните физически лица, са с най-голям дял от всички постъпили жалби и запитвания – 89.1%. Местните юридически лица са с дял от 5.7%. Чуждестранните физически лица са с дял от 5.1%, а чуждестранните юридически лица – с 0.1%. Намаляване на дела през 2020 г. спрямо 2019 г. се наблюдава при чуждестранните

физически лица - от 11.6% на 5.1%. Лек ръст на дела се отчита при местните юридически лица - от 4.3% за 2019 г. на 5.7% за 2020 г. През 2020 г. се наблюдава увеличение на жалбите до КФН, подавани чрез адвокати.

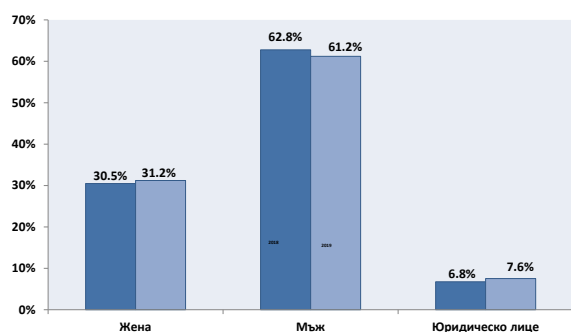
Графика 5. Динамика на жалбите, запитванията и сигналите по правни субекти



Източник: КФН

Анализът на жалбите от гледна точка на активност при търсенето на правата си на потребители показва, че мъжете доминират над жените. Техният дял през 2020 г. е 61.2% спрямо 31.2% за жените. Жалбоподателите юридически лица са с дял от 7.6% от всички жалби и запитвания. Няма значително изменение спрямо 2019 г., като отново мъжете са по-активни – с дял от 62.8%, а жените са с дял от 30.5%.

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

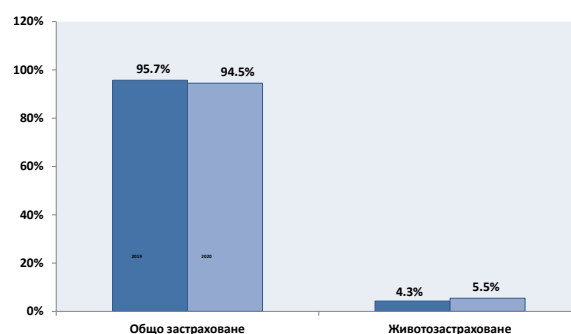


Източник: КФН.

Застрахователен пазар

Тенденцията жалбите, отнасящи се до застрахователния пазар, да са с най-висок относителен дял, се запазва и през 2020 г. Жалбите срещу услуги и продукти, предлагани от общозастрахователните дружества, продължава да заема основна част от постъпилите жалби, отнасящи се до застрахователния сегмент, като делът им е 94.5% през 2020 г. спрямо 95.7% през 2019 г. По-високият дял от жалбите срещу общозастрахователните дружества се дължи на по-големия брой застрахователни договори в общото застраховане. Делът на жалбите, отнасящи се до продукти и услуги, предлагани от животозастрахователните дружества, се увеличавата от 4.3% през 2019 г. до 5.5% през 2020 г. Това увеличение е свързано и със сключването на по-голям брой застрахователни договори в този сектор.

Графика 7. Динамика на жалбите по общо застраховане и животозастраховане

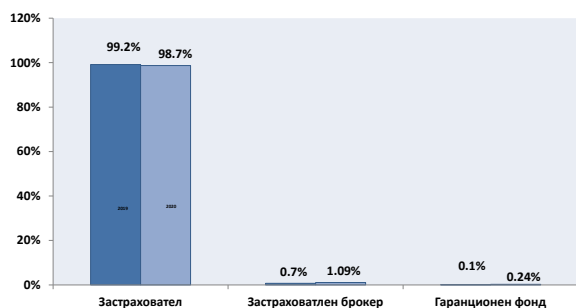


Източник: КФН.

Анализът на жалбите в застрахователния сектор от гледна точка на субекта, срещу когото е подадена жалбата, показва, че най-често жалбоподателите изразяват оплаквания срещу действия на застрахователи. При 98.7% от постъпилите жалби срещу

действия на лица, извършващи дейност на застрахователния пазар, предметът на жалбата касае дейността на застраховател. Делът на тези жалби през 2020 г. е близък до този през 2019 г. (99.2%). През годината, жалбоподателите са подавали оплаквания и срещу действия на застрахователни брокери и Гаранционния фонд, като техният дял е незначителен.

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



Източник: КФН.

Най-често предметът на жалбите, отнасящи се до застрахователния сектор, е свързан с непознаване по претенции по най-масовата застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, в сроковете по КЗ (21.2%). На второ място жалбоподателите изразяват оплаквания срещу отказ за изплащане на обезщетение по застраховка „КАСКО“ (13.6%). На трето място, с 8.2% са жалбите, в които жалбоподателите възразяват срещу отказ за изплащане на обезщетение по „Гражданска отговорност“ на автомобилистите. Жалбоподателите възразяват и срещу некоректни практики от страна на застрахователите, непознаване по заведена застрахователна претенция по застраховка „КАСКО“ в сроковете по КЗ, несъгласие с размера на изплатеното

обезщетение по застраховки „КАСКО“ и „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, както и по застраховка „Имущество“, по застраховка „Живот“, по застраховка „Злополука“ и по здравна застраховка.

За сравнение, и през 2019 г. най-честият предмет на жалбите, отнасящи се до застрахователния сектор, е срещу непознаване по застрахователни претенции по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите в сроковете по КЗ.

Графика 9. Разпределение на жалбите в застрахователния пазар по предмет на жалбата през 2020 г.



Източник: КФН.

Осигурителен пазар

Некоректни практики от осигурителни посредници е най-честият предмет на жалбите, отнасящи се до осигурителния пазар през 2020 г. Техният дял е 35.7% от всички постъпили жалби във връзка с осигурителния пазар. На второ място са несъгласие с размера на натрупаните средства (21.4%), а на трето място с 14.3% са жалбоподателите, които изразяват оплакване срещу искане за прекратяване на процедурата или отказ от прекратяване на процедурата по прехвърляне на средства от един ФДПО в друг.

За сравнение, през 2019 г. искане за прекратяване на процедурата или отказ от прекратяване на процедурата, е най-честият предмет на жалба, свързана с осигурителния пазар.

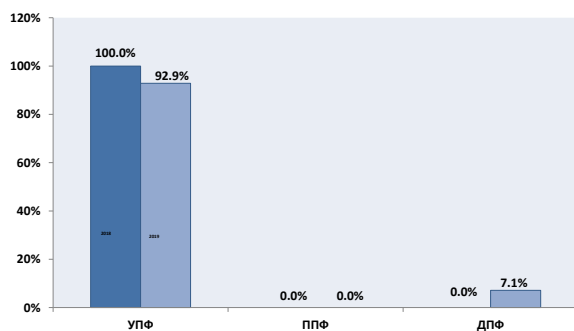
Графика 10. Разпределение на жалбите на осигурителния пазар по предмет на жалбата през 2020 г.



Източник: КФН

Тенденцията жалбите, отнасящи се до осигурителния пазар, основно да са свързани с универсален пенсионен фонд (УПФ) се запазва и през 2020 г. Делът им е 92.9% от всички постъпили жалби по отношение на осигурителния пазар. Този преобладаващ дял е обясним, защото всички работещи, родени след 31.12.1959 г., се осигуряват в УПФ. За 2020 г. има само една жалба касаеща ДПФ.

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



Източник: КФН.

Инвестиционен пазар

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

От анализа на постъпилите жалби се наблюдава тенденция на засилена активност при предлагането на инвестиционни продукти от разстояние – по телефона или чрез електронни платформи, както и на сложни финансови инструменти, които са трудно разбираеми от потребителите на дребно и за които, съгласно законовите изисквания, трябва да се прави преценка за уместност и целесъобразност на финансовата услуга.

През 2020 г. най-много жалби от инвестиционния пазар са срещу действия на дружества без лиценз, много от които не са със седалище в България. Техният дял през 2020 г. възлиза на 74.0%. На второ място през 2020 г. са жалбите срещу инвестиционни посредници или лица, предоставящи инвестиционни услуги и продукти (19.5%), а на трето място са

жалбите, свързани с управляващите дружества (3.9%).

През 2020 г. спрямо 2019 г. се наблюдава спад на жалбите, свързани с публични дружества, от 5.4% на 2.6%. Основният предмет на тези жалби е свързан с търговите предложения, в частност срещу цената на търговото предложение. Противоположна динамика се отчита при жалбите, свързани с дейността на управляващите дружества, като делът им се увеличава до 3.9% през 2020 г. от 0.6% през 2019 г.

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



Източник: КФН

Резултати от обработката на жалби, сигнали и запитвания в КФН

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

изисквания от страна на поднадзорните лица, като се съставят актове за установяване на административни нарушения, прилагат се принудителни административни мерки, дават се указания.

От анализа на отговорите до жалбоподателите срещу действия в застрахователния пазар се установява, че при част от случаите на потребителя на застрахователни услуги се предоставя съвет, като се посочва възможността същият да защити правата си чрез секторна помирителна комисия за извънсъдебно решаване на спорове или чрез съда, в случай че КФН няма правомощия за предприемане на действия. При 20% от случаите се отчита изплащане на застрахователно обезщетение след подаване на жалба до КФН, а при 51.8% на жалбоподателите се предоставя конкретна информация, която е относима към изложеното в жалбата и е в помощ на жалбоподателите.

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

Комисията за финансов надзор в отговорите по жалбите регулярно информира лицата, подали жалби срещу поднадзорни на КФН лица, за възможността за извънсъдебно решаване на спорове с оглед запознаване на потребителите с възможността за

решаване на спорове в по-кратки срокове и без разходи.

През 2020 г. се наблюдава относително запазване дела на случаите, когато се стига до изплащане на обезщетение след подаване на жалба до КФН. Това доказва ефективността на институцията при осъществяване на функцията ѝ по защита на потребителите на инвестиционни, застрахователни и осигурителни услуги. Ефективността на действията на Комисията се потвърждава и от нарастващия брой жалби, подавани от адвокати.

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

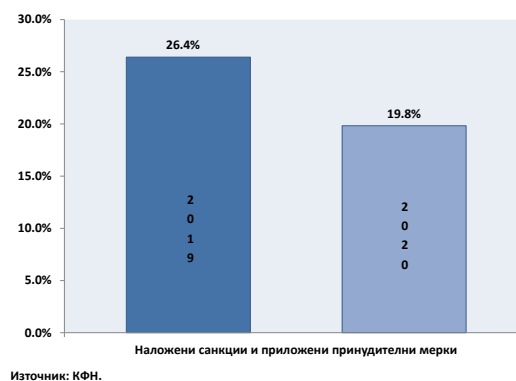
Графика 13. Структура на предприетите действия в отговор на постъпили жалби, запитвания и сигнали в КФН



В резултат на извършени проверки през 2020 г. се наблюдава спад на случаите, в които се налагат санкции и се прилагат принудителни административни мерки спрямо поднадзорни лица, като делът им спада до 19.8% от всички постъпили жалби по компетентност спрямо 26.4% през 2019 г. Това намаляване може да се обясни с дисциплиниране на пазара.

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

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

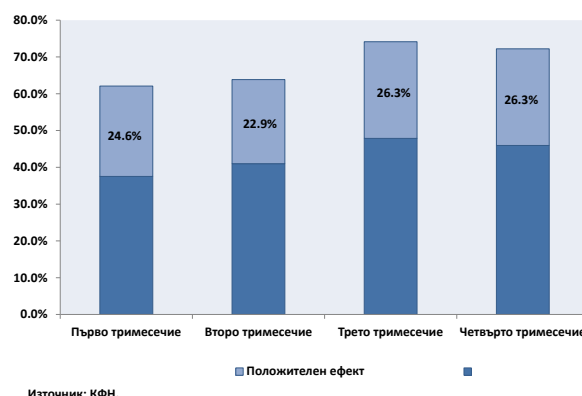


При 19.8% от жалбите и запитванията през 2020 г. се наблюдава положителен ефект от действията на КФН при разглеждане на постъпилите жалби, което е част от дейността по защита интересите на потребителите на небанкови финансови услуги.

През 2020 г., най-висок дял на положителния ефект се отчита през третото и четвъртото тримесечие на

годината – 26.3%, а най-нисък през второто тримесечие на годината – 22.9%.

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



5.3. Политика на финансова грамотност

През 2020 г, независимо от епидемиологичната обстановка, свързана с разпространението на COVID-19, Комисията за финансов надзор успя да се адаптира дигитално, за да продължи да участва в различни форуми: конференции, семинари, работни срещи и образователни инициативи. Основната посока и цел бяха насочени към защита на потребителите и повишаване на финансовата грамотност на различни обществени групи, като това се осъществи в партньорство както с държавни институции, така и с неправителствени организации, чиято дейност е в областта на финансовото образование.

През 2020 г. Комисията за финансов надзор заедно с Министерство на образованието и науката и фондация „Атанас Буров” организира за 18-ти пореден път образователната програма за ученици на тема „Небанковият финансов сектор в България”.

За първи път програмата се проведе изцяло в онлайн формат. Трите уебинара бяха на 2, 9 и 16 октомври. В съчетание между теоретична и практическа част, всеки ден от обучението беше посветен на един от небанковите пазари, а лектори бяха опитни експерти от КФН и бизнеса. Проведени бяха виртуални посещения на пенсионноосигурително и застрахователно дружество, финансова група и Българската фондова борса. Участниците се запознаха в детайли с мисията и дейността на Комисията за финансов надзор, в ролята ѝ на регулатор на небанковия финансов сектор. В програмата участваха 26 ученици от XI-ти клас и 7 учители от средните професионални училища с икономически и финансов профил от градовете Благоевград, Бургас, Варна, Велико Търново, Видин, Горна Оряховица, Гоце Делчев, Кюстендил, Кърджали, Монтана, Пазарджик, Петрич, Попово, Пловдив, Разград, Русе, Свищов, Силистра, Сливен, Смолян, София, Търговище, Стара Загора, Разград и Хасково. Основната цел на образователната програма е учениците от средните професионални училища в България да получат ценни знания за финансовия сектор, за управлението на личните финанси, както и за спецификата на дейността на Комисията за финансов надзор.

Комисията предприе активни действия, насочени към анализ и наблюдение на финансовите иновации в небанковия финансов сектор. На 10 и 11 септември 2020 г., представители на КФН взеха участие в поредния модул от FIN-TECH проекта на Икономическия университет – Варна на тема „Изкуствен интелект, пазарен риск и робо съвети“. Бяха дискутирани въпроси за използването на изкуствения интелект при предоставянето на робо инвестиционни съвети и при формирането на инвестиционно портфолио, модели за управление на портфолио от криптовалути и връзката им с Forex търговията.

Всички инициативи на КФН в областта на защитата на потребителите на финансови услуги и повишаването на финансовата грамотност на българските граждани са насочени към повишаване на доверието на потребителите в небанковите пазари и утвърждаване на важната роля, която КФН изпълнява за стабилност и сигурност на тези пазари.