

Доклад

Дейност на члена на комисията по чл. 3, т. 5
ЗКФН за четвърто тримесечие на 2012 г. във
връзка с чл. 10, ал. 4 от Правилника за
устройството и дейността на Комисията за
финансов надзор и на нейната администрация

Четвърто
тримесечие 2012 г.

От съществено значение за запазване на доверието на потребителите на услуги и продукти, предлагани от небанковия финансов сектор е дейността на КФН, касаеща разглеждането и произнасянето на институцията по жалбите на потребители, свързани с дейността на поднадзорните ѝ лица. Анализът на жалбите и предприемането на корективни действия са условие за създаването и поддържането на високо ниво на доверие на потребителите във финансовите продукти и услуги, предлагани на финансовите пазари. Анализът на жалбите е основа за получаване на обратна информация от пазара, представлява отличен инструмент за подобряване на регулаторната рамка и надзорните практики и за взимане на управленски решения.

Жалби, запитвания и сигнали, подадени от потребители на услуги и продукти, предлагани от поднадзорни на Комисията за финансов надзор лица

През 2012 г. в Комисията за финансов надзор (КФН) са постъпили 1665¹ броя жалби, запитвания и сигнали (жалби), от които 1544 броя жалби са на потребители на услуги и продукти, предлагани от поднадзорни на Комисията за финансов надзор лица и 121 бр. жалби, по които институцията не е компетентен орган за произнасяне (фиг. 1).



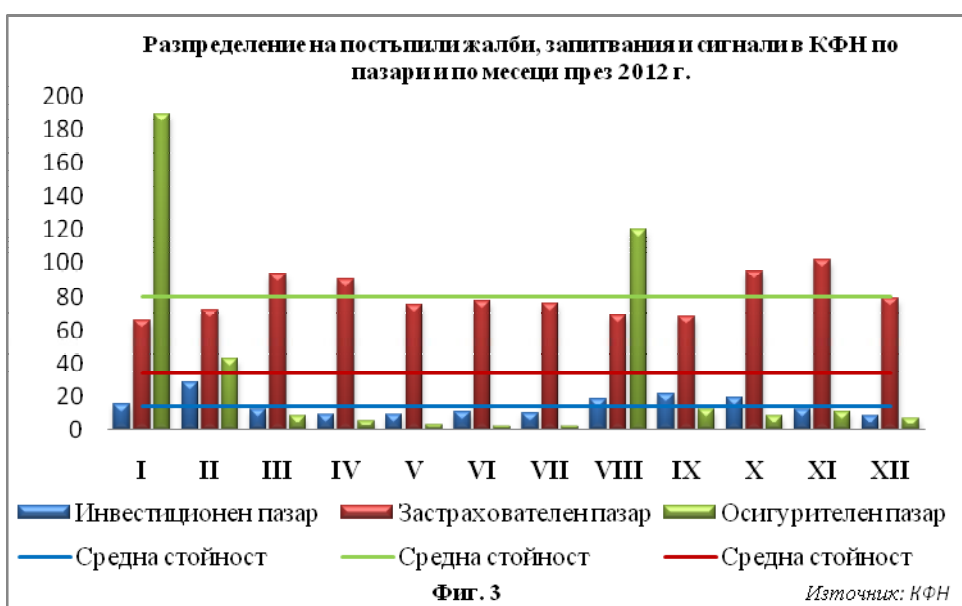
¹ Посоченият брой жалби е получен след като насочените към отдел „Методология и жалби” 1751 броя преписки по жалби, запитвания и сигнали (жалби) са изчистени със свързани жалби и многократно подавани жалби от един и същ жалбоподател.

Разпределението на жалбите по компетентност през 2012 г. по надзорни сектори (фиг. 2) е както следва:

3



През 2012 г. постъпилите в КФН ежесечно жалби на потребители от инвестиционния и застрахователния пазар са с приблизително едно ниво с малки отклонения от средномесечната стойност на постъпващите жалби на потребители на услугите и продуктите, предлагани от тези сектори. Докато при жалбите от осигурителния пазар се наблюдава определена цикличност на постъпване на жалбите на потребители и там се наблюдават големи отклонения от средномесечната стойност. (фиг. 3)



През четвъртото тримесечие на 2012 г. статистиката на жалбите, подадени в КФН отчита 362² броя жалби, запитвания и сигнали (жалби) от потребители на финансови услуги и продукти, предоставяни от небанковия финансов сектор върху който КФН осъществява надзор, както и 25 броя жалби, по които институцията е некомпетентен орган за произнасяне. Количественото разпределение на жалбите, по които КФН е компетентна за произнасяне институция по надзорни сектори е както следва:

260 броя		„Застрахователен надзор“
----------	--	--------------------------

23 броя		„Осигурителен надзор“
---------	--	-----------------------

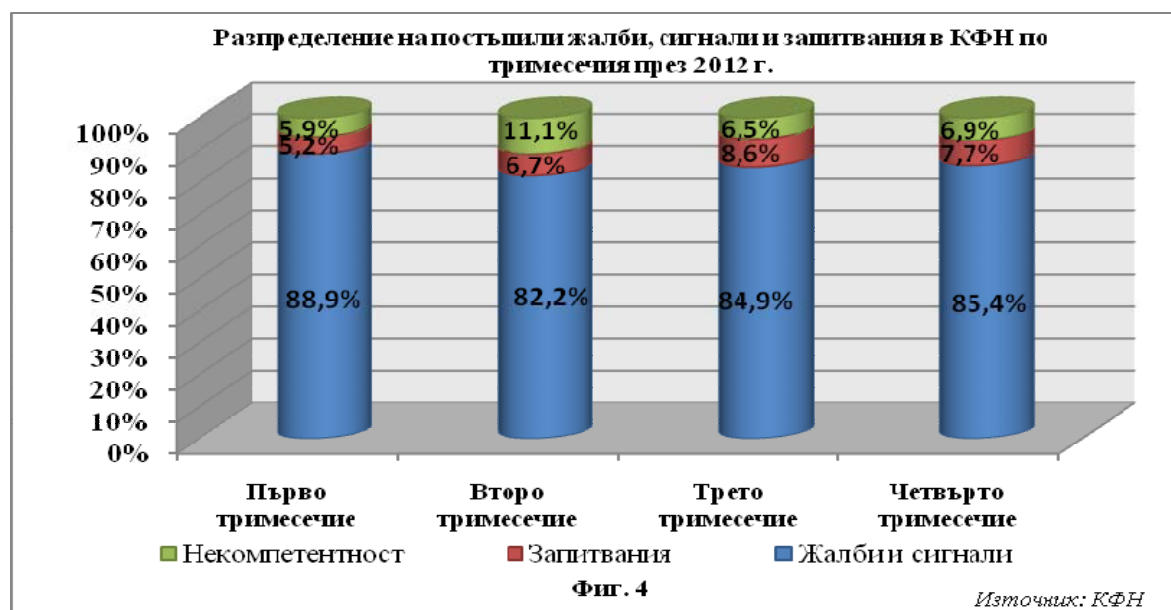
26 броя		„Надзор на инвестиционната дейност“
---------	--	-------------------------------------

През анализирания период както може да се очаква в институцията са постъпвали основно жалби и сигнали, по които КФН е компетентна да се произнесе - 85,4 % от общо постъпилите жалби, запитвания и сигнали през четвърто тримесечие на 2012 г. (фиг. 4). Наблюдаваната тенденцията по

През четвърто тримесечие на 2012 г. са постъпили:

- 85,4 % жалби и сигнали
- 7,7 % запитвания
- 6,9 % жалби по

некомпетентност от общо постъпилите жалби, запитвания и сигнали.



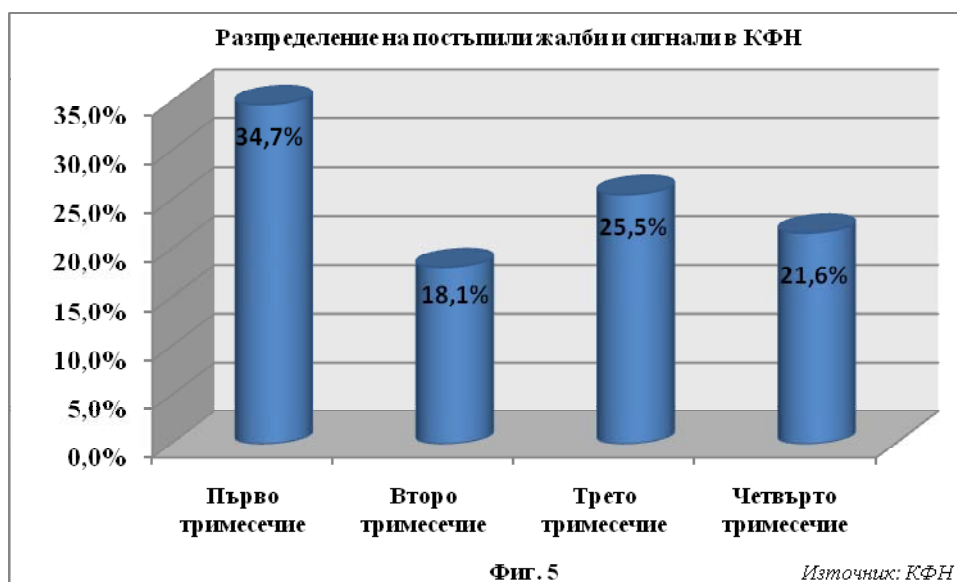
² Данните се базират на насочените към отдел „Методология и жалби“, дирекция „Правна“ на жалби,

тримесечия през 2012 г. за намаляване на постъпващите жалби по некомпетентност в абсолютна стойност продължава и това тримесечие, като през четвъртото тримесечие те са 25 броя в сравнение с предходното тримесечие когато са били 28 на брой. (фиг. 4).

През четвърто тримесечие на 2012 г. запитванията са 8 %. Не се наблюдава значителна промяна в относителния им дял спрямо предходното тримесечие на 2012 г., но спрямо края на 2011 г. се отчита значителен ръст от 7 % - от 1 % към края на 2011 г. до 8 % към края на четвърто тримесечие на 2012 г.

През тримесечието се наблюдава запазване на процентните съотношения между жалби по некомпетентност, запитвания и жалби, по които институцията е компетентна спрямо 2011 г. и предходните тримесечия на 2012 г.

От анализа на постъпващите в КФН жалби и сигнали по компетентност по тримесечия е видно, че през



четвърто тримесечие на 2012 г. се наблюдава спад на постъпилите жалби спрямо третото тримесечие - от 25,5 % на 21,6 %.

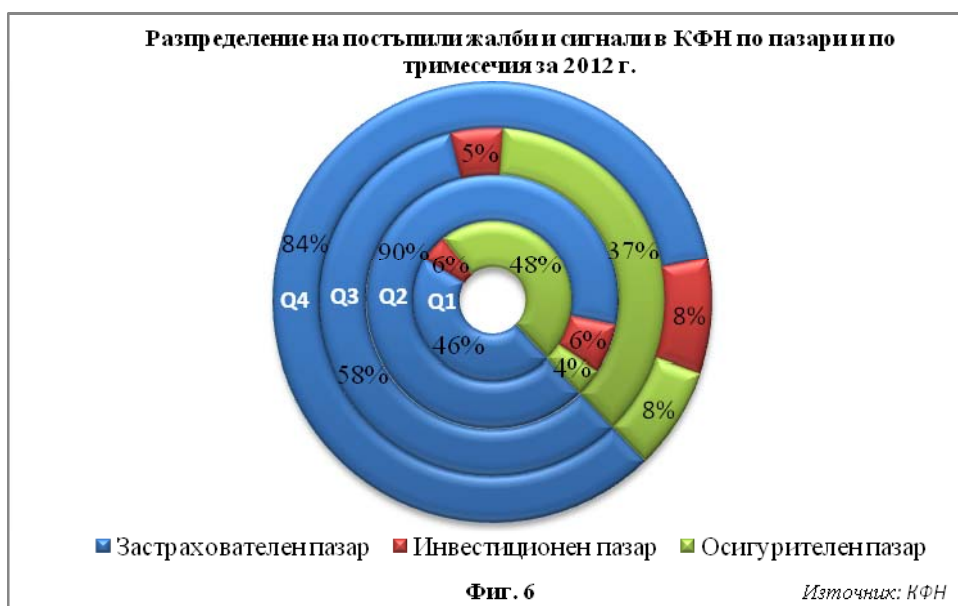
Спад на постъпилите жалби през четвърто тримесечие на 2012 г. с 3,9 % спрямо трето тримесечие на годината.

(фиг. 5) Спадът на жалбите през четвърто тримесечие спрямо трето тримесечие на 2012 г. произтича от нормализирането на броя на постъпващите жалби от

потребители на осигурителни услуги, когато бе отчетено тяхното значително нарастване. През четвърто тримесечие на 2012 г. относителният дял на жалби от потребители на осигурителни услуги е 5.7% от общия брой постъпили жалби на потребители в КФН, докато през третото тримесечие той е бил 27,3%. (фиг.6)

През четвърто тримесечие на 2012 г. се запазва тенденцията основният поток от

жалби и сигнали, които постъпват и се обработват в КФН да са на потребители на застрахователни и здравноосигурителни услуги



и продукти. За четвърто тримесечие на 2012 г. разпределението по пазари е както следва – 84,1 % от жалбите са във връзка с продуктите и услугите, предлагани на застрахователния и здравноосигурителния пазар, 7,4 % - на осигурителния пазар и 8,4 % - на инвестиционния пазар.

През четвърто тримесечие на 2012 г. не се наблюдава значителна промяна в

Спад от 5,8 пъти на жалби, свързани с предоставяни продукти и услуги на осигурителния пазар през четвърто тримесечие на 2012 г.

структурата на жалбите и сигналите по пазари спрямо края на 2011 г. Само при жалбите на потребителите на осигурителни услуги отклонението е по-голямо - 15 % за 2011 г., спрямо 7,4 % за

четвърто тримесечие на 2012 г., но то се обяснява с цикличността на постъпването на жалбите от осигурителния пазар.

Жалбите на потребители на застрахователни услуги са били 78 % от всички постъпили, докато към четвърто тримесечие на 2012 г. те възлизат на 84 % от общия брой. При жалбите на потребители на продукти и услуги, предлагани на инвестиционния пазар делът е съответно 7 % за 2011 г., спрямо 8,4 % за четвърто тримесечие на 2012 г. Както бе отчетено в отчета за жалбите на

Промяна в структурата на постъпилите жалби по пазари:

	Q32012	Q42012
Застрахователен пазар	58%	84%
Инвестиционен пазар	5%	8%
Осигурителен пазар	37%	7%

потребители за трето тримесечие на 2012 г., в това тримесечие постъпиха доста на брой жалби, които касаят различното прилагане на нововъведените норми в НАРЕДБА

Положителен ефект от приети указания относно тълкуването и прилагането на Кодекса за социално осигуряване и Наредба № 3.

№ 3 от 24.09.2003 г. за реда и начина за промяна на участие и за прехвърляне на натрупаните средства на осигурено лице от един фонд за допълнително пенсионно осигуряване в друг съответен фонд,

управляван от друго пенсионноосигурително дружество (Наредба № 3) от различните пенсионноосигурителни дружества. През месец август КФН прие указания³ по прилагането на тези норми. Наблюдаваният спад от 5,8 пъти на жалбите на потребители от пенсионноосигурителния пазар през четвърто тримесечие спрямо трето тримесечие на 2012 г. може да се обясни с положителния ефект от издадените указания.

Анализирайки жалбите по тримесечия през 2012 г. може да се каже, че тенденцията за равномерен относителен дял на жалбите и сигналите, произтичащи от дейността на поднадзорни на КФН лица, извършващи дейност в сферата на инвестиционния пазар се запазва. Обемът на жалбите от услуги и продукти, предлагани на този пазар, отчетени по тримесечия варира между 5 % - 8 % от общия обем жалби, постъпили в КФН.

Правейки обзор на постъпилите жалби и сигнали на потребители на инвестиционни услуги и продукти през 2012 г. е видно, че техният относителен дял в общо постъпилите жалби е най-висок през месец февруари 2012 г., а най-нисък през месец юли. Пикът на жалбите на потребители на застрахователни и здравноосигурителни услуги и продукти от общо постъпилите в КФН се премества от месец март 2012 г. на месец ноември 2012 г., когато броят им достига 98. При осигурителния пазар, относителният дял на подадени жалби се запазва, като най-голям брой жалби са постъпили през месец януари 2012 г.- 65 броя. и най-малко през месец юни 2012 г.

- ***Най-активни потребителите на инвестиционни услуги са били през февруари 2012 г.***
- ***Най-активни потребителите на застрахователни и здравноосигурителни услуги са били през ноември 2012 г.***
- ***Най-активни потребителите на осигурителни услуги са били през януари 2012 г.***

³ Указания относно тълкуването и прилагането на чл.202, ал.1 от Кодекса за социално осигуряване и чл. 7, ал. 1 – 4 и чл. 17, ал. 1 – 3 от Наредба № 3 от 24.09.2003 г., прието с решение по протокол № 42 от 15.08.2012 г. на заседание на КФН

В КФН постъпват и жалби и сигнали, по които институцията не е компетентен орган за произнасяне. През четвърто тримесечие на 2012 г. те са 6,9 % от общо постъпилите жалби през това тримесечие. Тенденцията за намаляване на техния

44,6 % от всички постъпили жалби, сигнали и запитвания по некомпетентност в КФН за 2012 г. са свързани с кредитни продукти.

брой спрямо предходното тримесечие се запазва достигайки до 25 броя. По отношение на относителния им дял от общо постъпилите жалби тенденцията е обратна, където се наблюдава

незначително нарастване - от 6,5 % през третото тримесечие на 2012 г. до 6,9 % през четвъртото тримесечие. Относителният дял на жалбите по некомпетентност в общия брой жалби, постъпващи в КФН през 2012 г. се запазва на приблизително едно ниво като остава относително постоянен.

Същото ниво на относителния дял се наблюдава и при постъпилите жалби по некомпетентност в предходната 2011 г., когато този процент е бил 7 %. Запазва се и практиката когато при извършване

Жалби, свързани с услуги предоставяни от мобилните оператори, функциониращи на територията на Р България за четвърто тримесечие на 2012 г. липсват.

на проверките по жалбите, по които институцията е некомпетентна да се произнесе се установи, че лицето е насочило жалбата си и до компетентната за произнасяне институция, КФН да не препраща жалбата до институцията, компетентна да се произнесе по нея, а в писмото до лицето само му разяснява законовите правомощия на КФН и пазарите, върху които осъществява надзор.

От направения анализ на постъпили в КФН жалби по некомпетентност е видно, че се запазва тенденцията и през четвърто тримесечие на 2012 г. най-често тези жалби да са свързани с кредитни продукти, предоставяни както от кредитни институции, така и от небанкови финансови институции (табл. 1). Тези жалби представляват 44 % от всички постъпили в КФН за 2012 г. жалби по некомпетентност. През четвърто тримесечие се наблюдава спад в техния относителен дял спрямо предходното тримесечие, когато те са били 53,6% от общо постъпилите жалби по некомпетентност. Същата тенденция се наблюдава и при анализа на в абсолютна стойност - техният брой спада от 15 на 11. В същото време през четвърто тримесечие се наблюдава ръст на жалбите по некомпетентност с предмет на жалба, свързана с парични преводи. Нарастването е двойно през призмата на относителния дял, но в абсолютна стойност нарастването не е толкова значително - от 4 броя през трето тримесечие на 2012 г. до 7

броя през четвърто тримесечие на годината. През четвърто тримесечие отново постъпиха жалби, които не са насочени конкретно към определен субект, институция или орган. Жалби, свързани с услуги предоставяни от мобилните оператори, функциониращи на територията на Р България за четвърто тримесечие не са постъпвали. Тези факти предполагат постигане на положителен резултат от усилията за информиране на потребителите за обхвата на надзор на институцията.

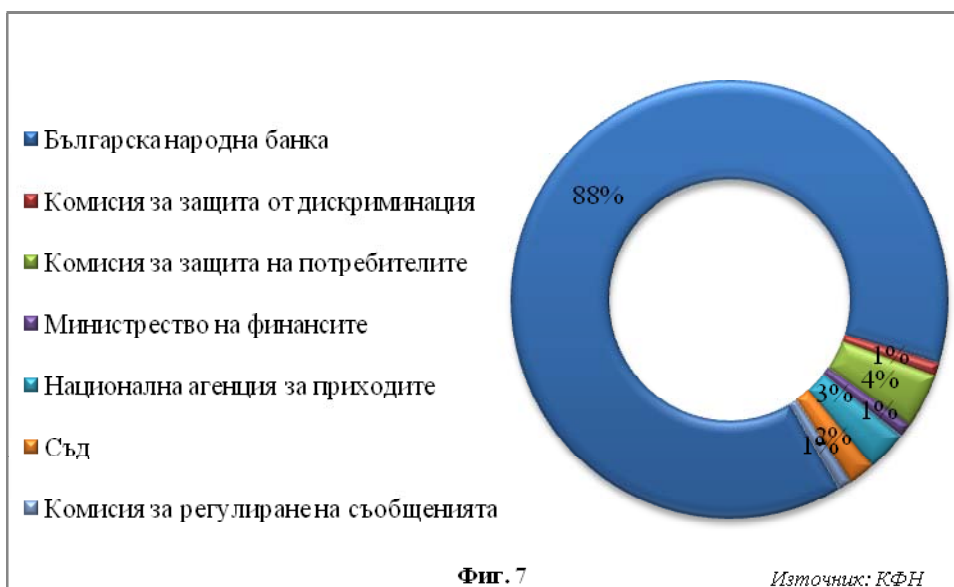
	Първо тримесечие	Второ тримесечие	Трето тримесечие	Четвърто тримесечие
Кредитни продукти	39.4%	42.9%	53.6%	44.0%
Парични превод	24.2%	40.0%	14.3%	28.0%
Мобилни услуги	9.1%	0.0%	3.6%	0.0%
Данъчна сфера	0.0%	0.0%	0.0%	8.0%
Държавни агенции	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Други	24.2%	17.1%	28.6%	20.0%
	100%	100%	100%	100%

табл. 1

От жалбите по некомпетентност през четвърто тримесечие на 2012 г. в КФН най-често са обработвани жалби, които са от компетентността на Българска народна банка и по-конкретно управление „Банков надзор”. Тази тенденция се запазва от 2011 г. Трябва да се отчете факта, че абсолютният брой на тези жалби намалява от второ тримесечие на годината достигайки 17 броя през четвърто тримесечие на 2012 г., но като относителен дял се наблюдава лек ръст до 88 %. Продължава тенденцията за постъпване на жалби от действия на небанкови финансови институции, които са вписани в регистрите, водени от Българска народна банка и върху чиято дейност определен надзор се осъществява от нея, а не от КФН. Министерство на финансите, Комисията за защита от дискриминация, Комисия за защита на потребителите, Националната агенция по приходите, Комисия за регулиране на съобщенията и съда са институции или агенции, които са били компетентни по жалби обработени от КФН през 2012 г. (фиг. 7)

88 % от всички постъпили жалби, сигнали и запитвания по некомпетентност в КФН за четвърто тримесечие на 2012 г. са били от компетентността на БНБ.

Потвърждават се вече направени констатации във връзка с постъпилите в КФН жалби, по некомпетентност, че се наблюдава положителен



резултат от усилията за информиране на потребителите за обхвата на компетентност и сферите на надзор на институцията. Въпреки това е необходимо да се продължи дейността по предоставяне на повече информация на обществеността за функциите, ролята и обхвата на дейността на КФН.

Акцентирайки на обхвата на компетентност на КФН във връзка с постъпващите в институцията запитвания може да се каже, че най-много запитвания през четвърто тримесечие на 2012 г. са постъпили (табл. 2) във връзка с искане за проверка за наличие на застрахователно покритие. По отношение на запитванията се наблюдава промяна на акцента спрямо предходното тримесечие на 2012 г. когато най-много запитвания са постъпили във връзка с искане за проверка за притежавани инвестиционни бонове. Относно исканията за проверка за притежавани инвестиционни бонове се

През четвърто тримесечие на 2012 г. се отчита ръст на запитванията относно наличието на застрахователно покритие за сметка на намаляването на запитванията относно притежаване на инвестиционните

отчита намаляване на относителния им дял до 28,6 %. Запитванията за наличие на застрахователно покритие през четвърто тримесечие на 2012 г. в относителен размер достига до 32,1 %. От второ тримесечие на годината не са постъпвали запитвания за осигурителен статус. Запитванията за притежание на финансови инструменти също намаляват от 9 броя през трето тримесечие до 4 броя през четвъртото тримесечие на 2012 г. Запитванията за прилагани общи практики от комисията остават постоянни в относително изражение, а в абсолютна стойност се отчита намаляване с един брой.

	Първо тримесечие	Второ тримесечие	Трето тримесечие	Четвърто тримесечие
Запитване за притежаване на инвестиционни бонове	55%	19%	49%	29%
Запитване за притежание на финансови инструменти	34%	33%	24%	14%
Запитване за наличие на застрахователно покритие	7%	19%	8%	32%
Запитване за осигурителен статус	0%	5%	0%	11%
Запитване за общи практики	3%	24%	11%	11%
Други	0%	0%	8%	4%
	100%	100%	100%	100%

табл. 2

От направения анализ на постъпилите жалби, запитвания и сигнали по компетентност е видно, че през 2012 г. потребителите на продукти и услуги, чието предлагане се регулира от КФН са най-активни в понеделник⁴ (22,8 %), за разлика от трето тримесечие на 2012 г. когато те са били най-активни в петък. (фиг. 8). В понеделник



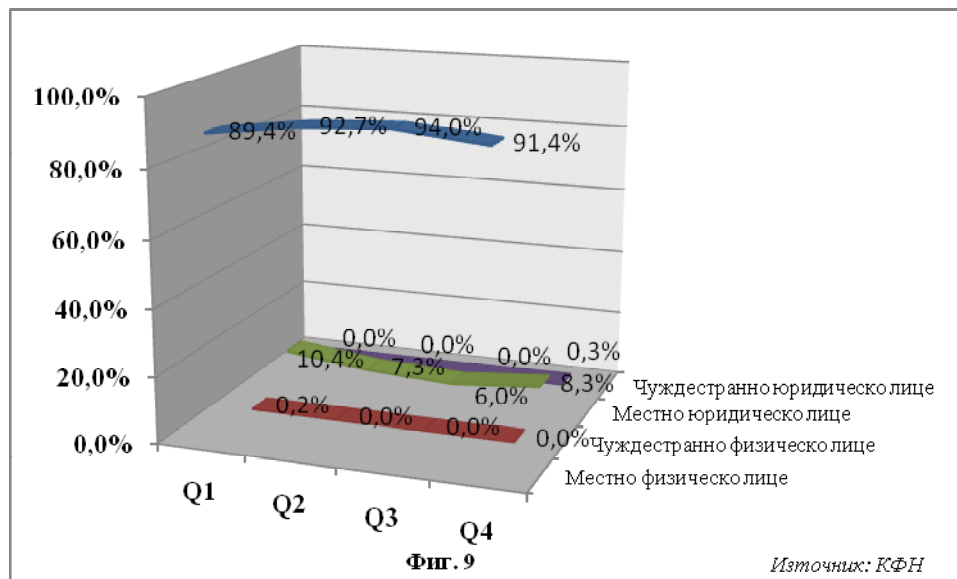
потребителите са били най-активни и през 2011 година. От статистическия анализ е видно, че най-неактивният ден за потребителите е вторник, за разлика от трето тримесечие когато този ден е бил сряда. През 2011 г. този ден е бил петък. На базата на така представената информация не може да се направи предположение в кой ден от седмицата може да се очаква постъпването на по-голям брой жалби.

91,4% от всички жалбоподатели през четвъртото тримесечие на 2012 г. са местни физически лица.

Преобладаващата част от жалбоподателите през последното тримесечие на 2012 г. са местни физически лица – 91,4 % от тях (фиг. 9). Тази

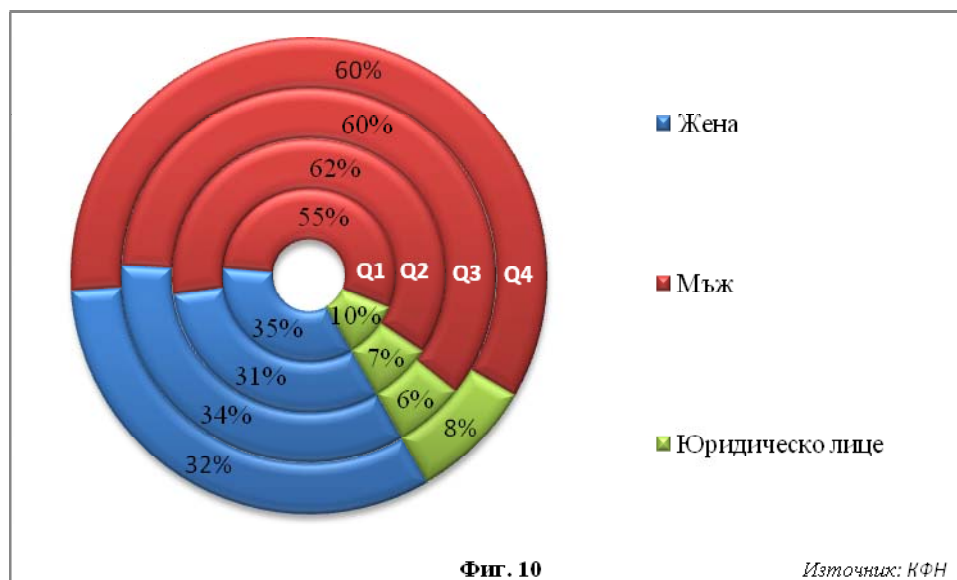
⁴ Отчетените стойности в Събота представляват подадените жалби и запитвания в официално отработвани дни през 2012 г.

тенденция се запазва от 2011 г. и през всички тримесечия на 2012 г. През четвъртото тримесечие на 2012 г. спрямо предходното се отчита ръст на жалбоподатели



те местни юридически лица, като техният относителен дял нараства достигайки до 8,3%. Въпреки наблюдавания ръст през последното тримесечие, нивото на постъпилите жалби от юридически лица от първо тримесечие на 2012 г. не е достигнат. Сравнявайки това съотношение спрямо дела на жалбите от юридически лица през 2011 г. не се отчита съществено отклонение от достигнатите 8% през четвърто тримесечие. За пръв път през последното тримесечие на 2012 г. е отчетена жалба от жалбоподател чуждестранно физическо лице, което не е с местоживее в Р България.

Тенденцията на ръст на относителния дял на мъжете - податели на жалби, запитвания и сигнали по субекти се запазва и през четвърто тримесечие на 2012 г. (фиг. 10).

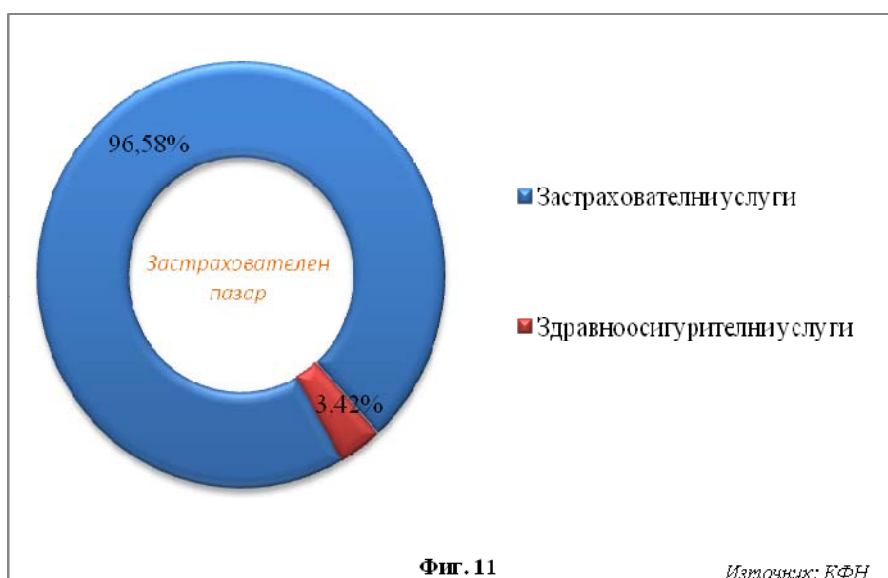


При 93% от подадените в КФН жалби, сигнали и запитвания през 2012 г. адресът за кореспонденция е град, като се отчита минимално нарастване на дела им спрямо деветмесечието на 2012 г. Тенденцията на ръст през второто тримесечие на 2012 г.

спрямо първото и последващото стабилизиране около 98 % - 99 % се запазва и през четвърто тримесечие на 2012 г.

Разпределение на жалби и сигнали в рамките на застрахователния и здравноосигурителния пазар

В рамките на застрахователния и здравноосигурителния пазар разпределението на жалбите и сигналите за 2012 г. е както следва: на потребителите на застрахователни



услуги – 96,58 %, а на здравноосигурителни, които представляват 3,42 % от общия дял жалби от услуги и продукти, предлагани в сектора на застрахователния надзор. Посоченото разпределение е подобно на това през 2011 г. и през деветмесечието на 2012 г. Разпределението на жалбите в сектора по тримесечия на 2012 г. варира между



94,6 % и 97,9 %

относителен дял на жалбите на потребителите

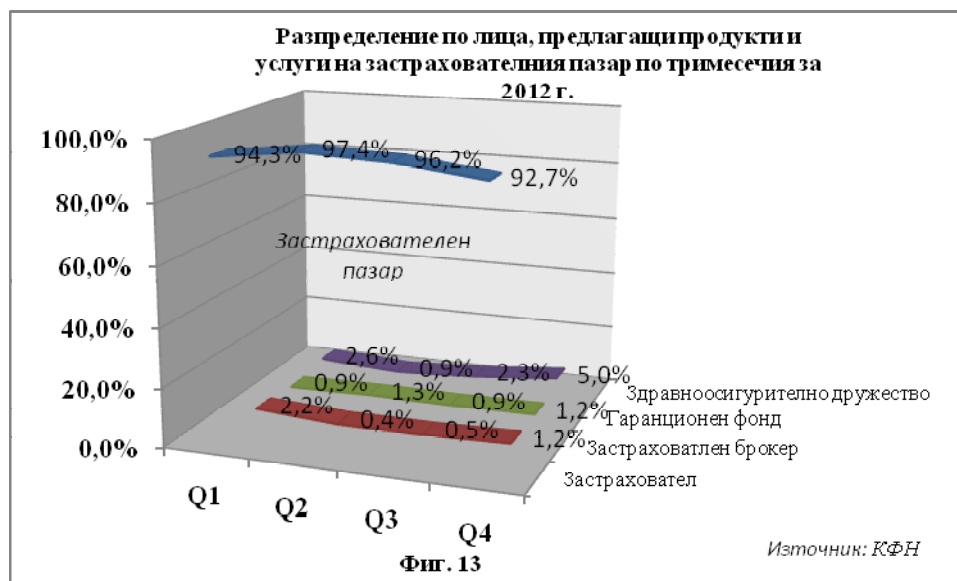
на застрахователни услуги.

Запазва се тенденцията в рамките на застрахователния пазар

преобладаващият брой жалби да са свързани с услугите продуктите, предлагани от

общозастрахователните дружества – 89,7 % от жалбите

Тенденцията на това разпределение се запазва от 2011 г., през всички



тримесечия на 2012 г., както и за 2012 г. С натрупване. Отново значително по-малък е дялът на жалбите от животозастрахователният пазар спрямо тези от общозастрахователния. Жалбите срещу действията на лицата, предоставящи продукти и услуги на животозастрахователния пазар през 2012 г. са 10,3 % от общия брой жалби от застрахователния пазар, а за четвърто тримесечие на 2012 г. дялът им е 8,5 %. Стойността на относителния дял през четвърто тримесечие е най-ниският относителен дял отчитан през 2012 г. по тримесечия. Поддържа се мнението, че независимо от по-малкия брой постъпили жалби относно действията на поднадзорните лица, предлагащи застраховки “Живот” на тези жалби би следвало да се обръща специално внимание от гледна точка на възможностите за стимулиране на този сегмент от застрахователния пазар, чрез повишаване на доверието на потребителите (фиг. 12).

От анализа на жалбите и сигналите във връзка с продукти и услуги, предлагани на застрахователния пазар от гледна точка на вида на лицата, които ги предлагат може да се каже, че най-много жалби през 2012 г. са постъпили срещу действия, извършени от застрахователи – 95,1%, като следват жалбите и сигналите срещу действия на здравноосигурителни дружества – 2,8%. Това съотношение в разпределението се запазва сравнявайки го с разпределението за деветмесечието на 2012 г. и към края на 2011 г. Отново по един процент от жалбите се разпределят между застрахователните брокери и гаранционния фонд. От анализа на данните за четвърто тримесечие на 2012 г. се забелязва тенденция на увеличаване дела на жалбите срещу действия на здравноосигурителните дружества - от 2,3 % през трето тримесечие на годината до 5 % за последното тримесечие на 2012 г. (фиг. 13).

През 2012 г. отказът за изплащане на обезщетение по застраховка „Каско” отново е най-честият предмет на жалбите, постъпили срещу действията на застрахователите и застрахователните посредници – в 17,8 % от преписките, следвано от некоректни практики, прилагани от застрахователи в 16,5 % от жалбите и сигналите. Тенденцията за постъпване на много повече жалби, свързани с некоректни практики, прилагани от застрахователите от преходното тримесечие се запазила. Некоректните практики на застрахователите са втора по значимост причина за пускане на жалба до КФН. Трета по значимост причина за изготвяне на жалба до регулатора е отказът за изплащане на обезщетение по „Гражданска отговорност” на автомобилистите. През трето тримесечие на 2012 г относителният дял на жалбите срещу отказ за изплащане на обезщетение по „Гражданска отговорност” на автомобилистите е 13,43% от жалбите и сигналите на застрахователния пазар, а към края на четиримесечието този дял възлиза на 14,3 %.

При 17,8% от случаите предмет на жалбите подадени от потребители на застрахователни услуги е отказ от изплащане на обезщетение по застраховка „Каско”.

Наблюдава се спад на относителния дял на жалбите, свързани с отказ за изплащане на обезщетение по застраховка „Каско”, а в същото време се наблюдава ръст на жалбите от некоректни практики, прилагани от застрахователите и на

жалбите срещу отказ за изплащане на обезщетение по „Гражданска отговорност” на автомобилистите

е. През 2012 г. процентното съотношение на жалбите, свързани с несъгласие с размера на изплатеното обезщетение по застраховка „Каско” и



„Гражданска отговорност” на автомобилистите и жалбите срещу отказ за изплащане на обезщетение по застраховка „Живот” не се променя съществено спрямо трето тримесечие на 2012 г. Отчита се промяна в дяловете на последващите позиции, като те

се подреждат по низходящ ред както следва: жалби срещу неизясняване в сроковете по Кодекса за застраховането във връзка със застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, жалби срещу неизясняване в сроковете по Кодекса за застраховането във връзка със застраховка „Каско“, жалби във връзка със застраховки, покриващи други рискове, жалби срещу отказ за изплащане на обезщетение по застраховка „Имущество“ и жалби срещу отказ за изплащане на обезщетение по застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите за неимуществени вреди.

Анализирайки жалбите и сигналите през 2012 г. от гледна точка на рискове, на които са изложени потребителите на продукти и услуги на застрахователния пазар можем да направим извод, че най-вероятно е те да бъдат изложени на риск от отказ за изплащане на обезщетение (фиг. 15). От всеки 100 потребителя на 15 може да бъде определен размер на обезщетение, който не го удовлетворява. Този показател не се е изменил спрямо деветмесечието на 2012 г. Към края на 2012 г. се отчита спад на

вероятността потребителят да бъде третиран от застрахователя или застрахователния посредник чрез прилагане на неправомерна практика въпреки продължаващата тенденция на увеличаване на постъпилите жалби с такъв предмет на оплакване. Тази разлика се обяснява с увеличението на

Запазва се тенденцията за ръст на постъпилите жалбите, подадени от потребители на застрахователни услуги с предмет некоректни практики, прилагани от застрахователите от предходното тримесечие.

други рискове, на които са изложени потребителите на застрахователни услуги. В същото време изложеността на потребителите на застрахователни услуги и продукти на риска от неизясняване в сроковете,



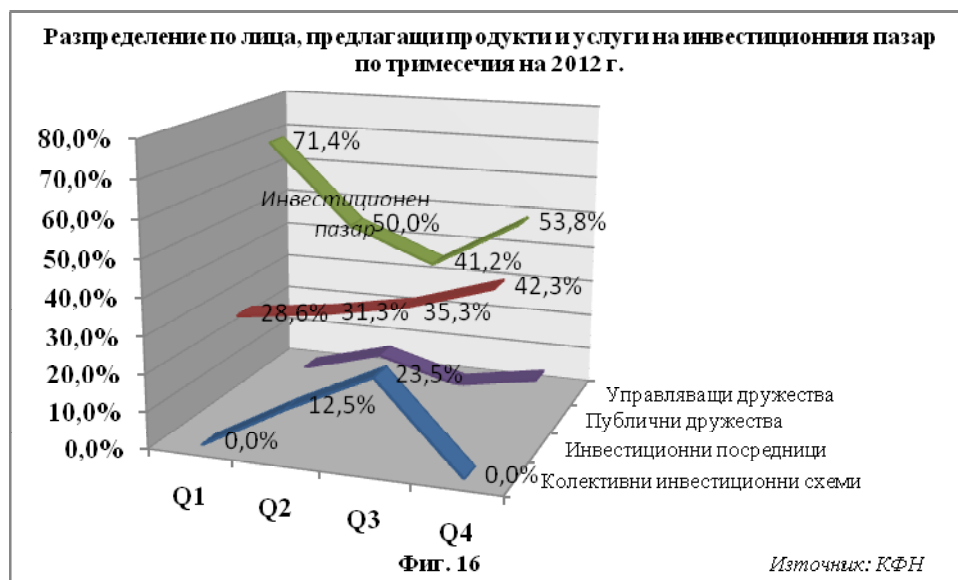
определени в Кодекса за застраховането не отчита промяна⁵. Изводът, който може да се направи от запазването на константата е, че КФН упражнява ефективен надзор относно спазването на разпоредбите, предвидени в Кодекса за застраховането, застрахователите се стараят да спазват сроковете за произнасяне, и по този начин вероятността за сбъждане на този риск не се увеличава. На базата на информацията за жалбите от застрахователния пазар от четвърто тримесечие на 2012 г. с натрупване се наблюдава спад на вероятността от прилагане на неправомерни практики от застрахователите, което показва, че насочените ресурси на КФН за ограничаване на този риск дават резултат.

⁵ Посочените изводи са на база реализирани събития отнесени към общата съвкупност през отчетния период.

Разпределение на постъпилите жалби в рамките на инвестиционния пазар

18

Над 56 % от обработените жалби и сигнали от потребители на инвестиционни услуги за 2012 г. са във връзка с дейността на публичните дружества. Тези данни

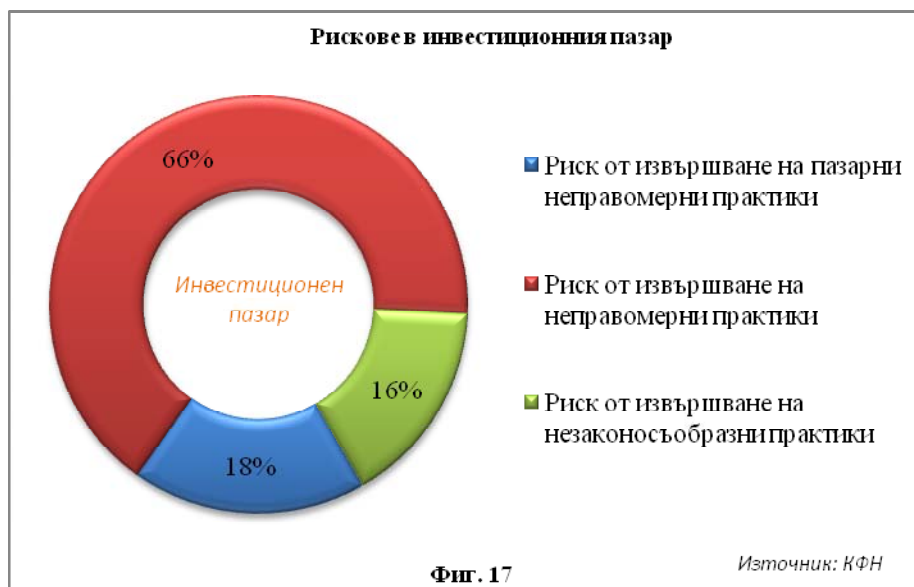


показват
незначителен
спад на
постъпилите
жалби и
сигнали в
рамките на
инвестиционни
я пазар спрямо
деветмесечието
на настоящата

година, когато техният относителен дял е бил 55 %. Делът на жалбите във връзка с услугите и продуктите, предлагани от инвестиционните посредници запазва второто си място, променяйки незначително относителния си дял от 32,8 % до 34,5 % спрямо деветмесечието на 2012 г. Броят на жалбите и сигналите, свързани с дейността на колективните инвестиционни схеми и управляващите дружества отново се нареждат на трето и четвърто място, като срещу дейността на инвестиционни дружества са постъпили 6 броя жалби, а срещу дейността управляващи дружества две. През четвърто тримесечие на 2012 г. жалби, свързани с инвестиционни дружества не са постъпвали. Анализирайки данните по тримесечия можем да заключим, че през първо тримесечие на 2012 г. относителният дял на жалбите, свързани с дейността на публичните дружества е бил 71,4 % от всички жалби, свързани с дейността на поднадзорни лица, извършващи дейност на инвестиционния пазар. Този процент намалява през второто и третото тримесечие на годината и леко се покачва достигайки 53,8 % за четвърто тримесечие на 2012 г. Постепенно нарастване на жалбите през годината се отчита при жалбите срещу действията на инвестиционните посредници – относителният им дял в рамките на инвестиционния пазар започва с 28,6 % през първо тримесечие на годината и достигайки до 42,3 % през последното тримесечие. Тенденцията на жалбите при

колективните схеми за инвестиране е обратна. При тях се наблюдава значителен ръст през трето тримесечие и нулеви стойности към края на четвърто тримесечие на 2012 г.

Анализирайки обработените жалби и сигнали в КФН през 2012 г. от гледна точка на рисковете, на които са изложени потребителите на продукти и услуги, предлагани на инвестиционния пазар може да се каже, че най-висока е вероятността потребителите да бъдат изложени на риск⁶ от прилагане на неправомерни практики от поднадзорните лица при продажбата на продукти и услуги - в 66% от случаите спрямо



61,7 % за деветмесечието на 2012 г. Вероятността към тях да бъдат приложени неправомерни пазарни практики на базата на натрупаните данни за 2012 г. е 18 %,

спрямо 23 % за деветмесечието на 2012 г., а вероятността потребителите да бъдат изложени на риск от прилагане от поднадзорните лица на незаконосъобразни практики е при 16 % спрямо 15 % на база данни от жалбите за деветмесечието на 2012 г.

⁶ Посочените изводи са на база реализирани събития отнесени към общата съвкупност през отчетния период.

Разпределение на постъпилите жалби в рамките на осигурителен пазар

В рамките на осигурителния пазар постъпилите през 2012 г. в КФН жалби и сигнали се разпределят между жалби, свързани с прехвърляне на средства, натрупани

по партидите на лицата в универсален пенсионен фонд, в професионален пенсионен фонд и във фонд за допълнително пенсионно



осигуряване, както жалби, свързани с несъгласие с размера на натрупаните средства по индивидуалните партиди и жалби срещу некоректни практики, прилагани от пенсионноосигурителните дружества и осигурителните посредници. Основният поток от жалби и сигнали на осигурителния пазар през 2012 г. касаят искането за прекратяване на процедура за прехвърляне на парични средства, натрупани по индивидуални осигурителни партиди на лицата от един универсален пенсионен фонд към друг, като отново се изтъкват няколко причини за отказа за прехвърляне, основно свързани с неполучаване на информация за таксата за прехвърляне. Като причина за жалбата или сигнала се изтъква като мотив и това, че подаденото заявление за промяна на фонда, в който се осигурява лицето е недействително, тъй като не е подписано пред лице, изпълняващо нотариални функции.

През четвърто тримесечие на 2012 г. не са постъпвали жалби относно прилагани

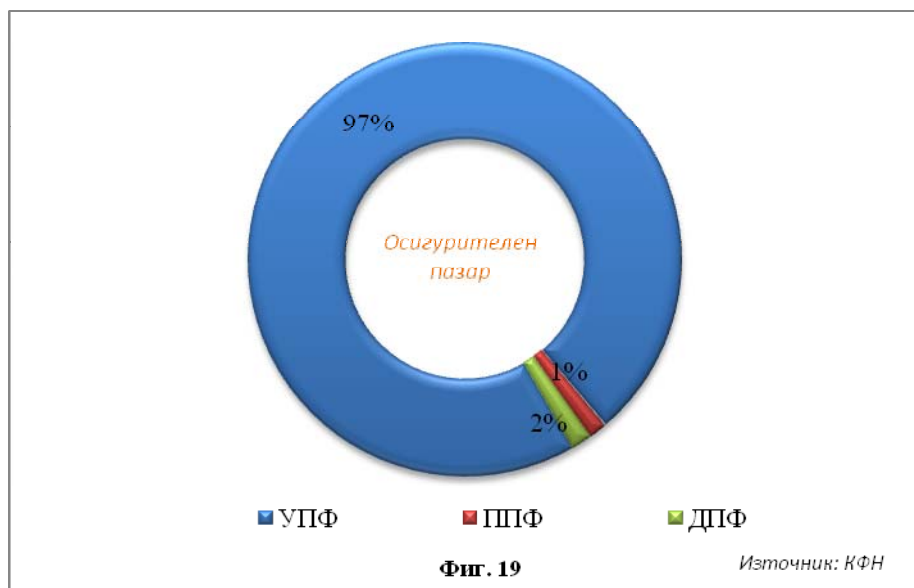
Значителен спад на постъпилите жалби с предмет неприключване на процедурата по прехвърляне на средствата от един фонд в друг.

некоректни практики от осигурителните посредници. Жалбите относно неприключване на процедурата по прехвърляне на партидите на осигурените лица поради непризнаване на извършено плащане за прехвърляне от

пенсионноосигурителните дружества (този предмет на жалба беше отчетен за първи път през третото тримесечие на 2012 г.) са спаднали рязко - 23 пъти през четвърто тримесечие спрямо жалбите с такъв предмет през трето тримесечие на 2012 г., като броя жалби с такъв предмет през четвърто тримесечие достига едва пет. (фиг. 18) Както беше споменато по-горе този факт се дължи на направените изменения и допълнения в НАРЕДБА № 3 и последващото приемане на указания по прилагането на наредбата. Горесцитираният предмет на жалби на потребители е втори по същественост през 2012 г. с относителен дял от 29,8 % от всички постъпили жалби и сигнали срещу лица, предоставящи услуги на осигурителния пазар. Основните причини за отказите на пенсионноосигурителните дружества за прехвърляне на партидите на осигурените лица продължават да са несъвпадащи данни в необходимата документация, непревеждане на такса за прехвърляне или невъзможност за определяне на лицето извършило прехвърлянето.

Както и за деветмесечието на 2012 г., така и към края на 2012 г. се отчита 97-процентен дял на жалбите свързани с прехвърляне на натрупаните средства по партидата на

лицето от един универсален пенсионен фонд в друг от всички жалби от осигурителния пазар. Процентът на жалбите свързани с професионални пенсионни



фондове за 2012 г. възлиза на 1,3 %, от общия брой спрямо 1,4 % за деветмесечието, а делът на жалбите във връзка с фондове за допълнително пенсионно осигуряване за 2012 г. е 1,6 %. (фиг. 19).

Оценявайки рисковете, на които са изложени потребителите на осигурителния пазар (фиг. 20) може да се каже, че те с най-голяма вероятност могат да бъдат изложени на риск от нежелано прехвърляне на партидата от един пенсионноосигурителен фонд във друг. Доста по-малка е вероятността - 1 % потребителят да бъде изложен на риск от

несправедливо определен размер на средствата по индивидуалната осигурителна партида. Към края на 2012 г. вероятността пенсионноосигурителното дружество да приложи неправомерни практики се е увеличила спрямо деветмесечието на 2012 г. от 2 % до 4



%, т.е. вероятността за сбъждане на този риск за потребителите се е увеличил. Появилият се през третото тримесечие на 2012 г. нов риск - риск от прекратяване на процедура по прехвърляне на натрупани средства без съгласието на осигуреното лице и към края на годината запазва същото процентно изражение на вероятност за сбъждане както към края на деветмесечието. От всеки 100 потребителя на осигурителни услуги на 30⁷ може да им бъде отказано прехвърляне на партидите от един фонд към друг. В същото време относителният дял на риска от започване на процедура по прехвърляне на натрупани средства по индивидуалната осигурителна партида без съгласието на осигуреното лице спада до 65 % за 2012 г. спрямо 67 % за деветмесечието на 2012 г.

⁷ Посочените изводи са на база реализирани събития отнесени към общата съвкупност през отчетния период.

Резултати от обработката на жалби, сигнали и запитвания в КФН

23



проверка по всеки конкретен случай, като изисква обяснения от поднадзорните лица, както и предоставяне на документи. В резултат на извършената проверка при констатирани нарушения, установяване на прилагани неправомерни практики КФН съставя актове за установяване на административно нарушение или налага принудителни административни мерки на поднадзорните лица. В много от случаите, цитирани в жалбите на потребителите институцията не може да се намесва по същество в дейността на поднадзорните лица. За резултатите от извършената проверка по жалби и сигнали на потребители КФН уведомява писмено жалбоподателите.

В тази връзка анализирайки съдържанието на отговорите до лицата от гледна точка на предприетите действия от КФН във връзка с постъпилите жалби може да се каже следното: За 2012 г. КФН най-често е предоставила съвет на потребителя как може да защити правата си при жалби относно предоставени застрахователни и здравноосигурителни услуги - при 31,3 % от случаите, спрямо 32,1 % за деветмесечието на 2012 г. Други действия, предприети от институцията в резултат на разглеждането на жалби и запитвания е даването на съвет как потребителят на осигурителни услуги да защити правата си при прекратена процедурата по прехвърляне на средствата му, както и е предоставянето на информация за правата на лицето или предоставянето на конкретна информация, която е била поискана от потребителя.

При извършените проверки от КФН на поднадзорни лица във връзка с постъпили жалби на потребители за 2012 г. са констатирани извършени нарушения, за което на

При 9,9 % от постъпилите жалби в КФН са съставени актове за установяване на административно нарушение и са наложени принудителни административни мерки.

поднадзорните лица са съставени актове за установяване на административно нарушение (АУАН) и са наложени принудителни административни мерки (ПАМ) в 9,9 % от случаите, спрямо 8,3 % от случаите през деветмесечието на 2012

г. (фиг. 22). Информацията относно съставените АУАН и наложени ПАМ се базира на получените данни от изготвените становища от специализираната администрация по жалби, постъпили в КФН през 2012 г. Нарастването на процента на съставените актове

за



административни нарушения показва, че КФН предприема по-ефективни мерки за ограничаване на

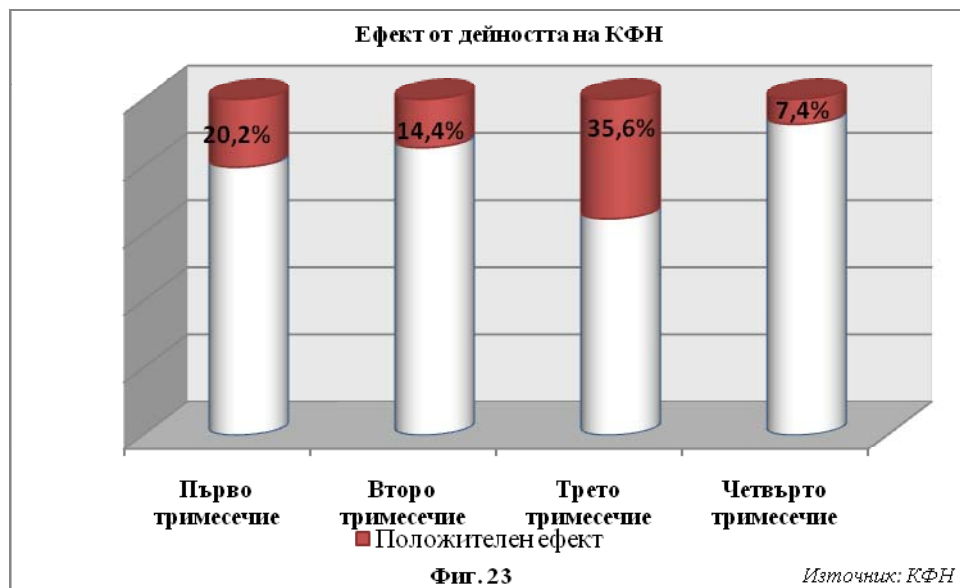
рисковете на които са изложени потребителите на инвестиционни, застрахователни и осигурителни услуги с цел постигане на поставените й законови цели.

При 20,4 % от подадените в КФН жалби през 2012 г. ефектът от разглеждането им от институцията е постигане на желанието на жалбоподателя. Този процент е бил по-висок - 35,6 % през трето тримесечие на 2012 г. През четвърто тримесечие на година се отчита спад до 7,4 % поради факта, че част от постъпилите жалби все

При 20,4 % от подадените в КФН жалби през 2012 г. ефектът от разглеждането е постигане на желанието на жалбоподателя.

още се разглеждат в КФН към края на 2012 г. и проверките във връзка с тях все още не са приключени. (фиг. 23). Във всички останали случаи се извършват необходимите действия от КФН за защита на потребителите на инвестиционни, застрахователни и

осигурителни услуги, но при тях институцията не разполага със законовите компетенции за разрешаване на случаите. Много често в жалбите на



потребителите до КФН е видно, че е налице гражданскоправен спор между жалбоподателя и поднадзорното лице, срещу което е подадена жалба в КФН, който спор е извън компетенциите на КФН и който следва да бъде отнесен за разглеждане и решаване от компетентния съд съгласно действащото законодателство.