

## Доклад

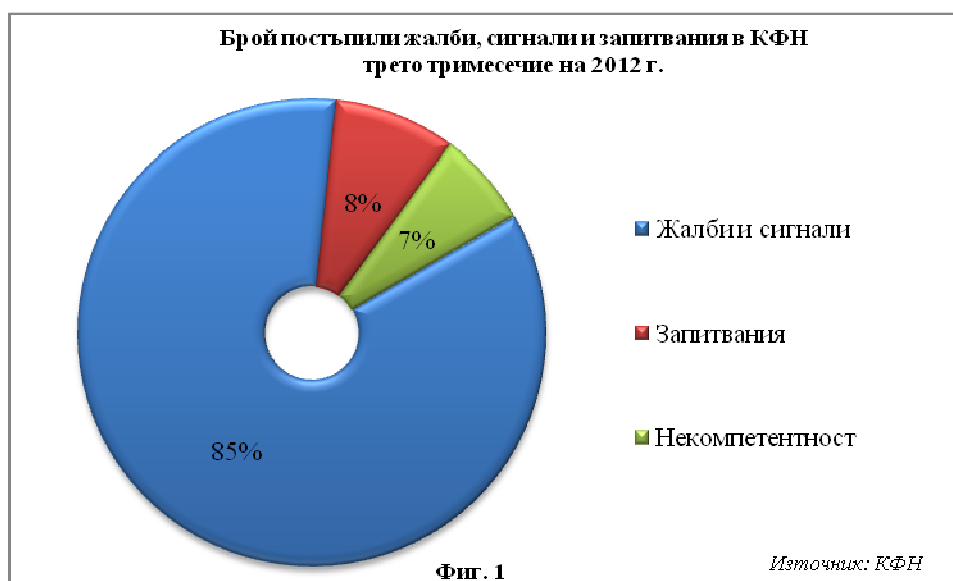
Дейност на члена на комисията по чл. 3, т. 5  
ЗКФН за трето тримесечие на 2012 г. във връзка с  
чл. 10, ал. 4 от Правилника за устройството и  
дейността на Комисията за финансов надзор и на  
нейната администрация

Трето тримесечие  
2012 г.

Дейността на члена на комисията по чл. 3, т. 5 ЗКФН във връзка с обработката на жалбите, сигналите и запитванията на потребители на финансови услуги с цел защита на интересите на инвеститорите, застрахованите и осигурените лица продължава да е основа за получаване на обратна информация от пазара и да функционира като отличен инструмент за подобряване на регулаторната рамка и надзорните практики.

**Жалби, запитвания и сигнали, подадени срещу поднадзорни на комисията лица, постъпили през трето тримесечие на 2012 г. и анализ на статистическите данни**

През третото тримесечие на 2012 г. в Комисията за финансов надзор (КФН) са подадени 364 броя жалби, запитвания и сигнали (жалби) от потребители на финансови услуги, както и 28 броя жалби, по които институцията е некомпетентна за произнасяне и които са насочени към дирекция „Правна“, отдел „Методология и жалби“. Разпределението на жалбите, по които КФН е компетентна за произнасяне институцията е както следва:



През анализирания период са постъпвали основно жалби и сигнали, по които КФН е компетентна институция да се произнесе - 85 % от общо постъпилите жалби, запитвания

и сигнали

(фиг. 1).

През

третото

тримесечие

се

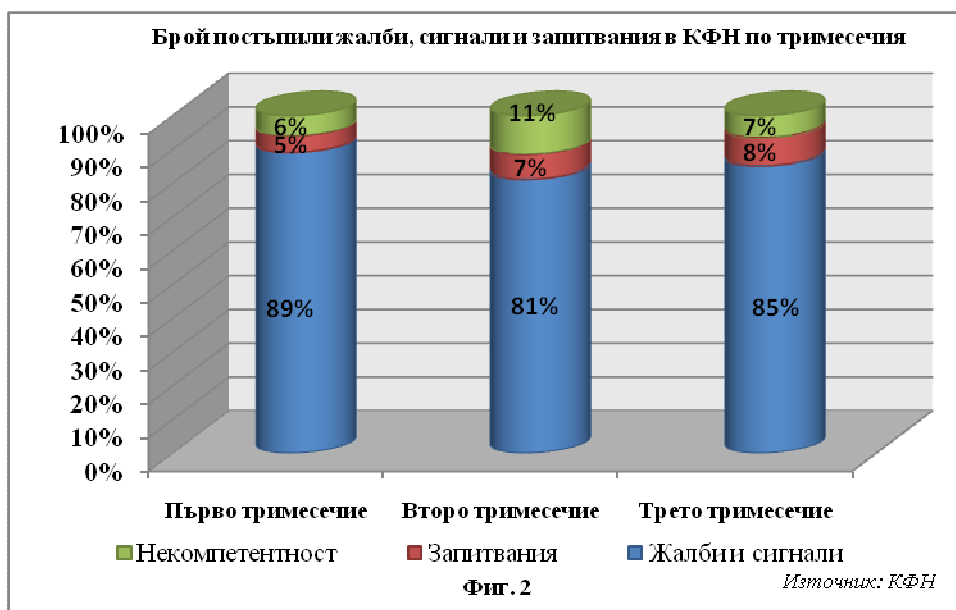
наблюдава

намаляване

на броя на

жалбите по

некомпетен



тност в сравнение с предходните две тримесечия, съответно от 33 броя през първо тримесечие, 37 броя през второ тримесечие и 28 броя през трето тримесечие на 2012

г. (фиг. 2). Същата тенденция се

наблюдава и в дела на постъпилите жалби по некомпетентност спрямо предходното тримесечие на 2012 г.

Отчита се спад от 11 % за второ

*Относително запазване съотношенията между жалби по некомпетентност, запитвания и жалби, по които институцията е компетентна.*

тримесечие до 7 % за трето тримесечие на 2012 г. През разглеждания период на 2012

г. се наблюдава ръст на подадените

запитвания спрямо предходното с 12

броя. За трето тримесечие на 2012 г.

запитванията са само 8 %, като в

същото време се отчита увеличение

на относителния дял спрямо

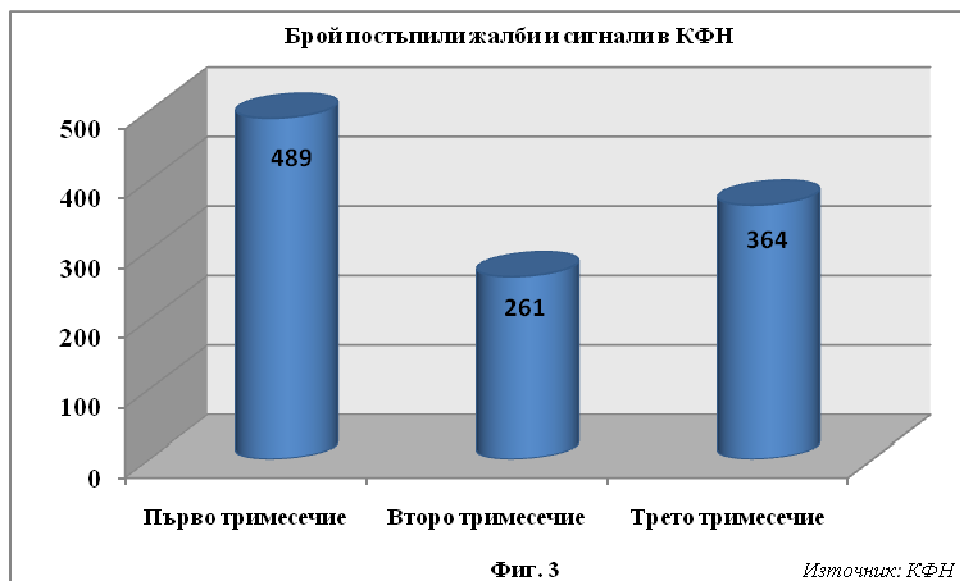
предходните две тримесечия на

годината, с 2 % през първо спрямо второ и 1 % второ спрямо второ тримесечие на

година.

*През трето тримесечие на 2012 г. са постъпили:*

- 85 % жалби и сигнали
  - 8 % запитвания
  - 7 % жалби по некомпетентност
- от общо постъпилите жалби, запитвания и сигнали.*

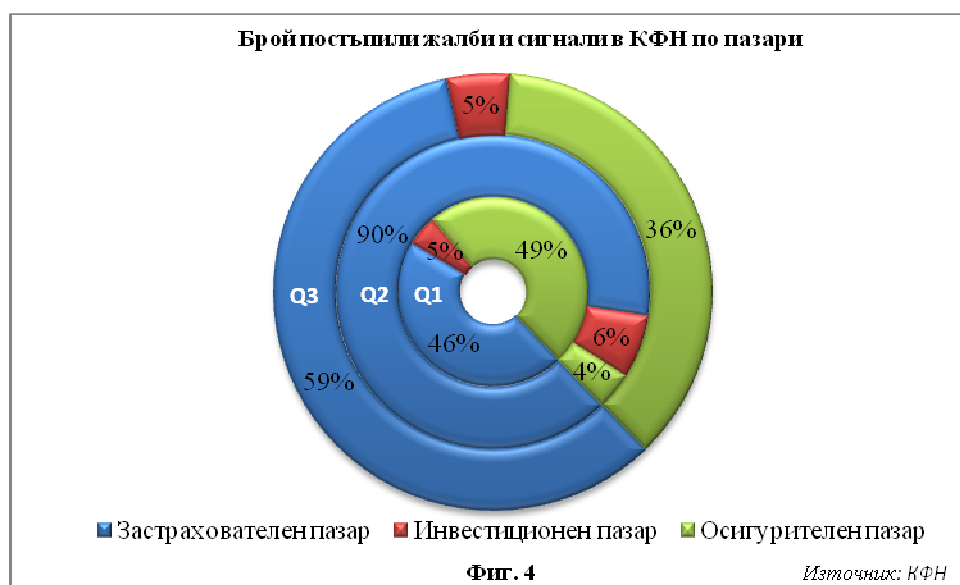


От анализа на постъпващите жалби, запитвания и сигнали по тримесечия е видно, че през периода се наблюдава

тенденция на спад през второ тримесечие на 2012 г. спрямо първо тримесечие (от 489 броя до 261 броя) и последващ ръст през трето тримесечие спрямо второ на 2012 г. (от 261 броя до 364 броя). Тази тенденция се обяснява с намаляването на постъпилите жалби, касаещи осигурителния пазар през второ тримесечие и техния ръст през трето тримесечие. Жалбите, подадени в КФН засягащи застрахователния и инвестиционния пазар отчитат минимални разлики през разглеждания период.

*Ръст на постъпилите жалби през трето тримесечие на 2012 г. с 103 броя, дължащо се на увеличената активност на потребителите на осигурителни услуги.*

Основният поток от жалби и сигнали, които се обработват в КФН са на потребители на застрахователни и здравноосигурителни услуги и продукти. За третото тримесечие на 2012 г. разпределението по пазари е както следва: 58.8 % във връзка с продуктите и услугите, предлагани на застрахователния и здравноосигурителния пазар, 36.5 % - от осигурителния пазар и 4.7 % -



от инвестиционния пазар. Относителните дялове на жалбите в различните сектори на

**13,3 пъти ръст на жалбите подадени в КФН от потребители на осигурителни услуги през трето тримесечие, спрямо второ тримесечие на 2012 г.**

база информацията за деветмесечието са съответно – 60.3% за застрахователния пазар, 34.3% за осигурителния пазар и 5.4% за инвестиционния пазар. В застрахователния сектор се наблюдава известно намаляване на

жалбите спрямо предходното тримесечие от 234 броя за второ тримесечие до 214 броя

за трето

тримесечие на

2012 г. Като

същевременно

се отчита

увеличение на

жалбите,

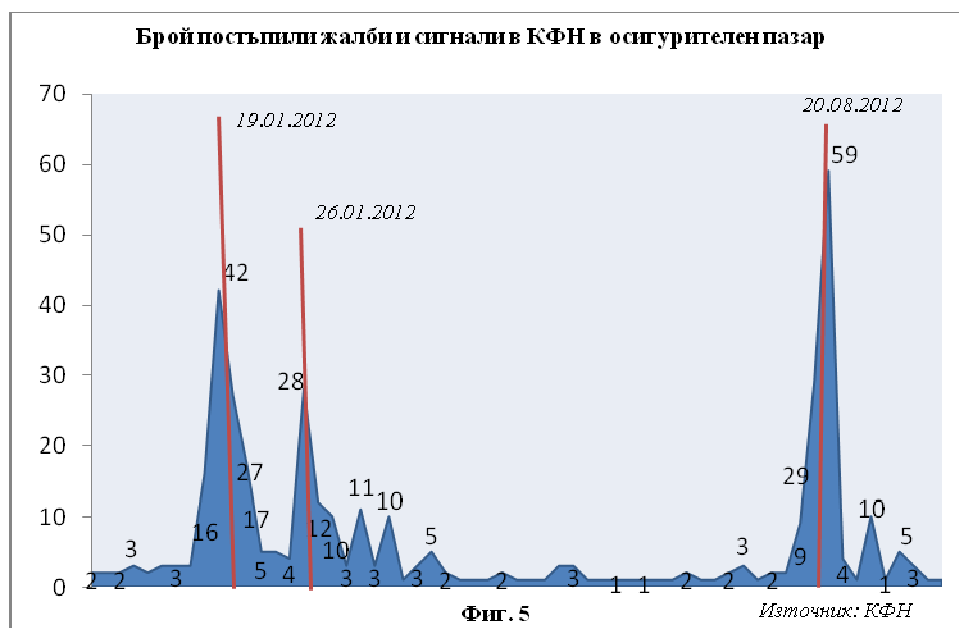
свързани с

предоставяни

продукти и

услуги на

осигурителния



пазар, които са нараснали спрямо предходното тримесечие с 13,3 пъти. През второто

тримесечие на 2012 г. жалбите, свързани с предоставяни продукти и услуги на

осигурителния пазар бяха намалели рязко в

резултат на направените изменения и

допълнения в НАРЕДБА № 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), които влизат в сила от началото на

годината и с които бяха отстранени някои натрупани проблеми, свързани с

прехвърлянето на партидите на осигурените лица от един универсален пенсионен фонд

(УПФ) в друг. През трето тримесечие постъпиха жалби, които засягат различно

прилагане от ПОД на нововъведените норми в Наредба № 3. През месец август КФН

**Отчита се пик на постъпилите жалби в КФН от потребители на осигурителни услуги около момента на прехвърляне на средствата по индивидуалните партиди.**

прие указания<sup>1</sup> за прилагането на тези норми. Указанията са публикувани на интернет страницата на КФН и целят постигане на еднотипно третиране на нормативните разпоредби от всички пенсионно осигурителни дружества (ПОД). Ефектът от издадените указания ще може да се проследи в следващото тримесечие, тъй като жалбите постъпват обикновено около прехвърлянето на партидите, което е към 15 число на месеца следващ всяко календарно тримесечие.

Значителни промени в тенденцията на постъпване на жалби, запитвания и сигнали към поднадзорни на КФН лица, извършващи дейност в сферата на инвестиционния пазар не се наблюдават. През разглеждания период обемът на жалбите от услуги и продукти, предлагани на капиталовия пазар варира между 5 % - 6 % от общия обем жалби.

Най-много оплаквания на потребители на инвестиционни услуги са постъпили през месец февруари 2012 г. 20 %, а най-малко през юли 2012 г. - 3,3%. Относителният дял на жалбите на потребители на застрахователни и здравноосигурителни услуги и продукти от общо постъпилите в КФН са съответно най-много през месец март 2012 г. - 13,7% и най-малко през януари 2012 г. – 9,8%. При осигурителния пазар, относителният дял на подадени жалби, свързани с осигурителния пазар са най-много през месец януари 2012 г. - 49,6% и най-малко през юни 2012 г. - 0,3%.

➤ *Най-активни потребителите на инвестиционни услуги са били през февруари 2012 г.*

➤ *Най-активни потребителите на застрахователни и здравноосигурителни услуги са били през март 2012 г.*

➤ *Най-активни потребителите на осигурителни услуги са били през януари 2012 г.*

В КФН постъпват и жалби и сигнали, по които институцията не е компетентна за произнасяне. През трето тримесечие на 2012 г. те са 7 % от общо постъпилите жалби през това тримесечие. Наблюдава се намаляване на техния брой спрямо предходното тримесечие, както и техния относителен дял в общия брой жалби. Когато при извършване 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 продължава да не препраща жалбата до институцията, компетентна да се произнесе по тях, а в писмата до лицето само разяснява законовите правомощия и пазарите, върху които КФН упражнява надзор.

<sup>1</sup> 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

Най-често оплакванията, които не са от компетентността на КФН са свързани с кредитни продукти (табл. 1). Те представляват 43,9 % от всички постъпили жалби, сигнали и запитвания по некомпетентност в КФН за първите девет месеца на 2012 г. През трето тримесечие те представляват 53,6 %. Отчитайки техния брой, можем да заключим, че спрямо второто тримесечие на година не се отчита промяна. По отношение на относителния дял ситуацията е по-различна – наблюдава се ръст от 13,1 %.

Жалби, свързани с услуги предоставяни от мобилните оператори, функциониращи на територията на Р България за деветмесечието представляват 4,1 %. Постъпват и жалби, които не са насочени конкретно към определен субект, институция или орган. Наличието на спад в постъпилите жалби по некомпетентност в КФН са признак за резултат от усилията за информиране на потребителите за обхвата на надзор на институцията.

**43,9 % от всички постъпили жалби, сигнали и запитвания по некомпетентност в КФН за първите девет месеца на 2012 г. са свързани с кредитни продукти.**

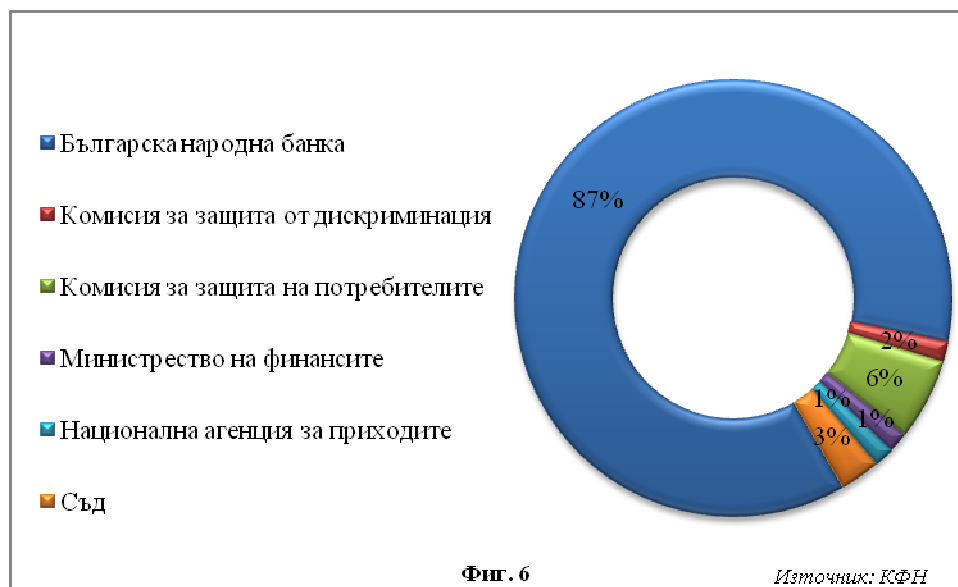
	Първо тримесечие	Второ тримесечие	Трето тримесечие
Кредитни продукти	39.4%	40.5%	53.6%
Парични превод	24.2%	40.5%	14.3%
Държавни агенции	3.0%	2.7%	0.0%
Мобилни услуги	9.1%	0.0%	3.6%
Други	24.2%	16.2%	28.6%
	100%	100%	100%

табл. 1

През първите девет месеца на 2012 г. в КФН най-често са обработвани жалби, които са от компетентността на Българска народна банка и по-конкретно управление „Банков надзор” (87%). Тази тенденция се запазва от 2011 г. Интересно е да се отбележи, че постъпват все още 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, Националната агенция по приходите и съда са институции или агенции, които са били

**87 % от всички постъпили жалби, сигнали и запитвания по некомпетентност в КФН за първите девет месеца на 2012 г. са били от компетентността на БНБ.**



компетентни по  
жалби **8**

обработени от  
КФН през  
първите девет  
месеца на 2012  
г. Освен това  
през трето  
тримесечие на  
годината от  
КФН са

препратени жалби и до Комисия за защита на потребителите относно съществуването на ограничителни права, предвидени в договора или свързаните с него общи условия на потребителите.

Във връзка с така направените констатации по отношение на постъпилите жалби, по които институцията е некомпетентна за произнасяне, може да се направи заключение, че се наблюдава макар и начален резултат от усилията за информиране на потребителите за обхвата 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.

Най-много запитвания през първите девет месеца на 2012 г. са постъпили в КФН (табл. 2) във връзка с искане за проверка за притежавани инвестиционни бонове или финансови инструменти – 64 бр., като по-голямата част от тях са за инвестиционни бонове (38 броя). Последните представляват почти половината от всички запитвания – 47,1%. Запитванията за наличието на застрахователно покритие са 10,3% от всички запитвания, а за общи практики 11,5%. В последните се включват запитвания за начин на консултиране, начин на определяне на определена сума или общи принципи и правила в дадена област.

**47,1% от всички постъпили запитвания в КФН за първите девет месеца на 2012 г. са искания за проверка за притежавани инвестиционни бонове.**

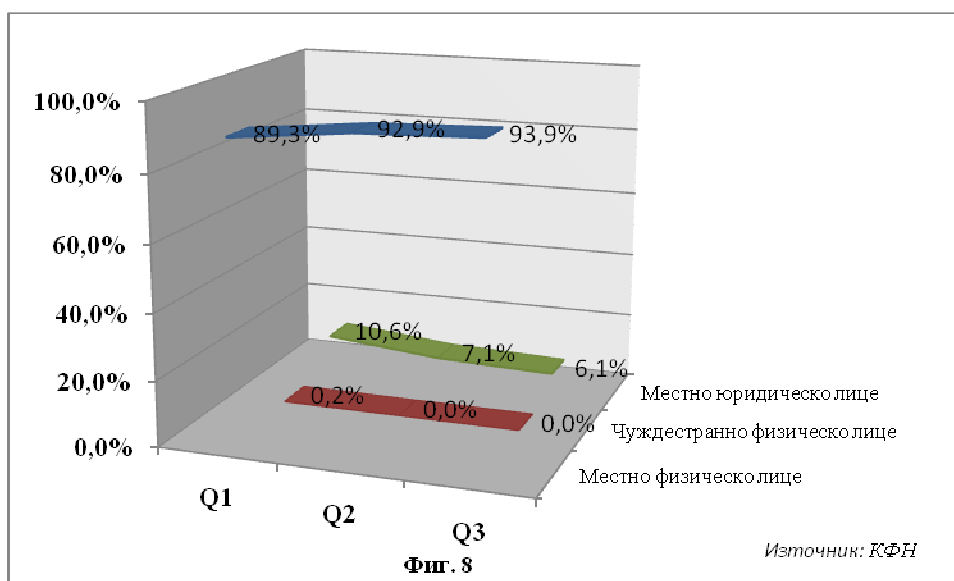


	Първо тримесечие	Второ тримесечие	Трето тримесечие
Запитване за притежаване на инвестиционни бонове	63.0%	16.7%	55.6%
Запитване за притежание на финансови инструменти	33.3%	33.3%	25.0%
Запитване за наличие на застрахователно покритие	0.0%	25.0%	8.3%
Запитване за осигурителен статус	0.0%	4.2%	0.0%
Запитване за общи практики	3.7%	20.8%	11.1%
	100%	100%	100%

9

табл. 2

От направения анализ на постъпилите жалби, запитвания и сигнали е видно, че през първите девет месеца на 2012 г. постъпилите жалби, запитвания и сигнали относно продукти и услуги, чието предлагане се регулира от



КФН са най-активни в Петък<sup>2</sup> (23 %), за разлика от 2011 г. година когато най-активни са били в понеделник (фиг. 7). Най-неактивният ден

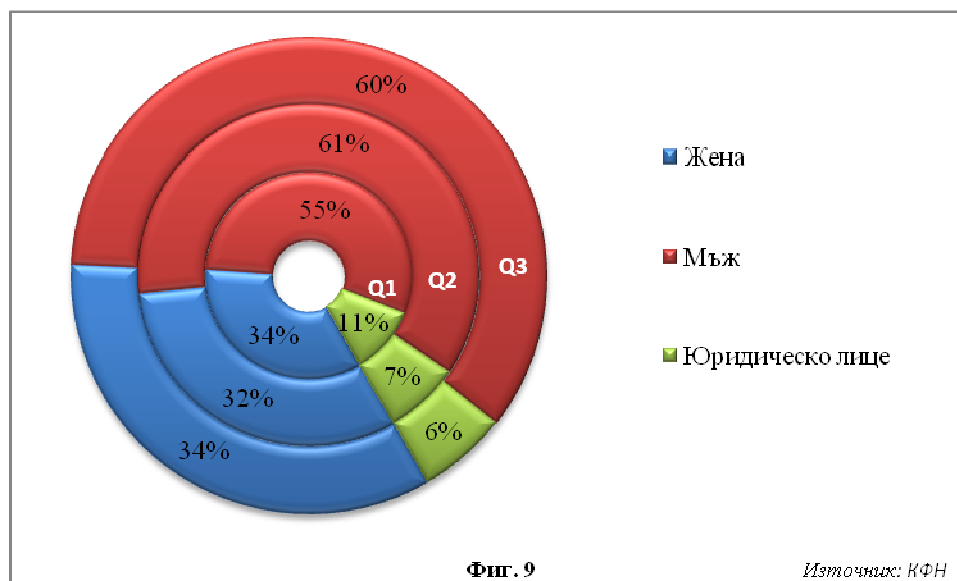
<sup>2</sup> Отчетените стойности в Събота представляват подадените жалби и запитвания в официално отработвани дни през първите девет месеца на 2012 г.

е сряда, за разлика от 2011 г. и първото шестмесечие на 2012 г. когато е бил петък.

Преобладаващата част от жалбоподателите през първите девет месеца на 2012 г. са местни физически лица – 91,7 % от тях, спрямо 90 % за първото шестмесечие на 2012 г. (фиг. 8). Запазва се процентът на местни юридически лица спрямо шестмесечието (8 %). През трето тримесечие на 2012 г. не е имало жалбоподатели - чуждестранни физически лица.

**91,7% от всички жалбоподатели за първите девет месеца на 2012 г. са местни физически лица.**

Наблюдава се ръст на относителния дял на мъжете в подателите на жалби, запитвания и сигнали по субекти от 55 % през първо тримесечие на 61 % през второ тримесечие и 60 % през трето тримесечие на 2012 г. (фиг. 9). Посоченият



ръст е за сметка на намаляване на относителния дял на юридическите лица от 11 % през първо тримесечие до 6 % през трето тримесечие на 2012 г. Делът на жените остава сравнително постоянен. Започвайки от 34 % през първо тримесечие, спадат до 32 % през второ тримесечие и възвръщайки позициите си на 34 % през трето тримесечие на 2012 г.

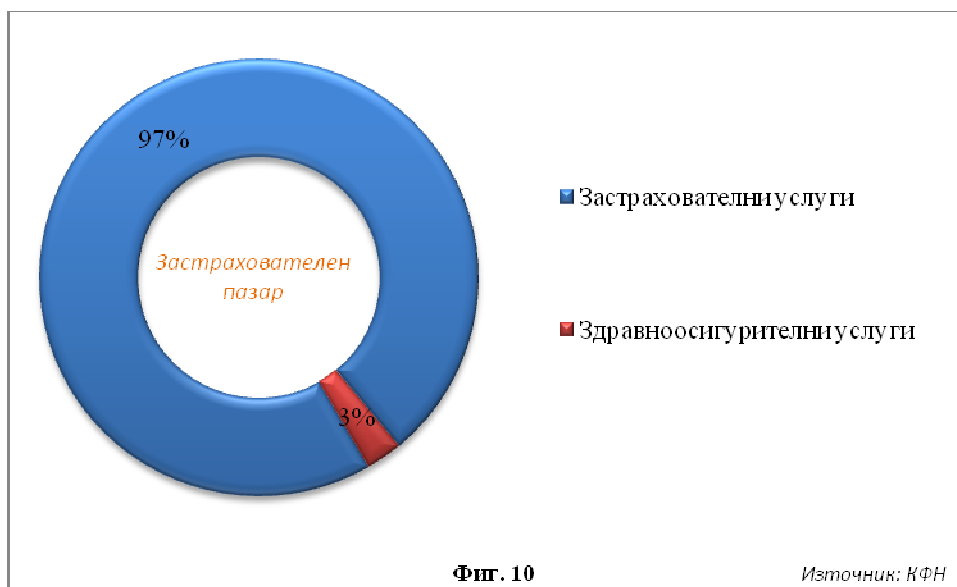
При 92 % от подадените в КФН жалби, сигнали и запитвания през трето тримесечие на 2012 г. адресът за кореспонденция е град. Наблюдавайки динамиката по тримесечия отчитаме ръст на относителния дял на жалбоподателите с местоживееене град от първо на второ тримесечие (от 82,5 % до 99,1 %) и последващ спад от второ на трето тримесечие (от 99,1 % до 98,4 %). Тези промени се дължат на ръста на подадените жалби от потребители на осигурителни услуги през първо тримесечие и трето тримесечие на 2012 г., които основно посочват адрес за кореспонденция село.

**92% от подадените в КФН жалби, сигнали и запитвания са с адрес за кореспонденция град.**

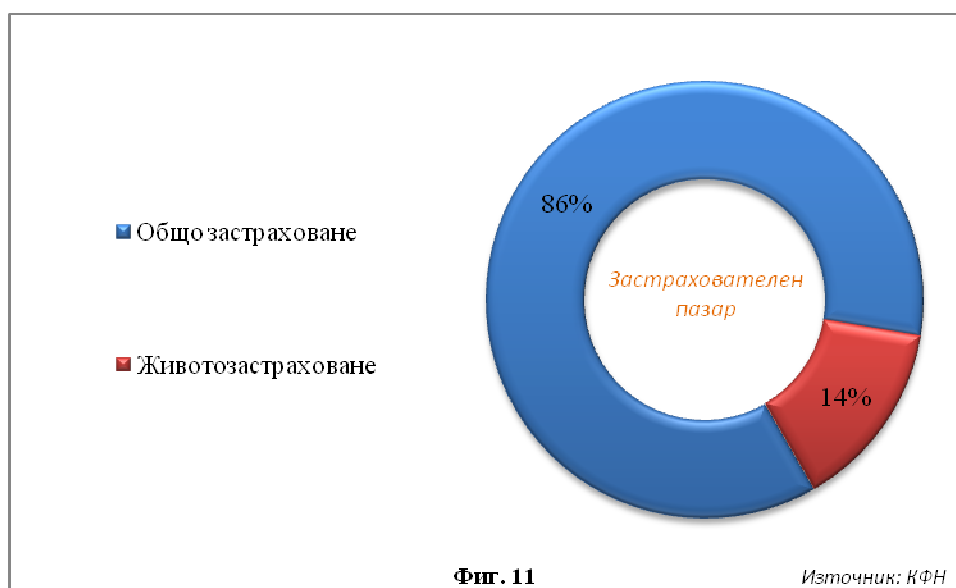
## Разпределение на жалби и сигнали в рамките на застрахователния и здравноосигурителния пазар

11

В рамките на застрахователния и здравноосигурителния пазар разпределението на жалбите и сигналите е както следва: на потребителите на застрахователни услуги, които подават жалби в КФН - 97 %, а на здравноосигурителни - 3 %.



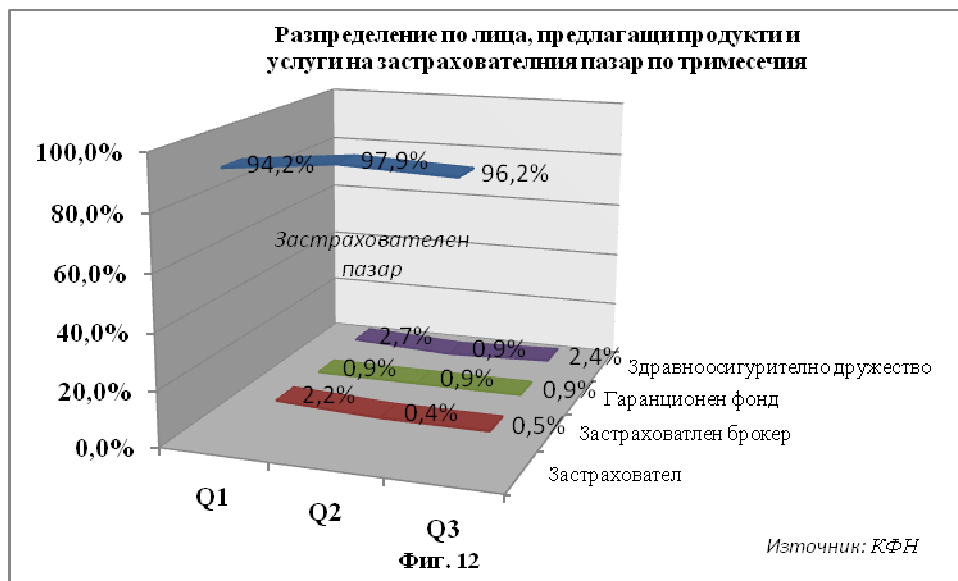
Посоченото съотношение се запазва спрямо края на 2011 г. и шестмесечието на 2012 г., когато съотношението на жалбите свързани със застрахователни услуги спрямо тези, свързани със здравноосигурителни услуги е 97% към 3 % за 2011 г., а за шестмесечието съотношението е- 98 % към 2 %.



В рамките на застрахователния пазар преобладаващият брой жалби е свързан с услугите и продуктите, предлагани от общозастрахователните дружества – 86 %. Този процент увеличава размера си незначително спрямо 2011 г., когато е възлизал на 85.3%. Значително по-малък е дялът на жалбите от

елните дружества – 86 %. Този процент увеличава размера си незначително спрямо 2011 г., когато е възлизал на 85.3%. Значително по-малък е дялът на жалбите от

животозастрахователният пазар спрямо общозастрахователния. Жалбите срещу действията на лицата, предоставящи продукти и услуги на животозастрахователния пазар през трето тримесечие са 14 %. Отново трябва да се подчертае, че независимо от по-малкия брой постъпили жалби относно действията на поднадзорните лица, предлагащи застраховки “Живот” на тези жалби би следвало да се обърне специално внимание от гледна точка на възможностите за стимулиране на този сегмент от пазара, който има голям потенциал за развитие чрез запазване на доверието на потребителите



(фиг. 11).

От анализа на жалбите и сигналите във връзка с продукти и услуги, предлагани на застрахователния пазар от

гледна точка на лицата, които ги предлагат може да се каже, че най-много жалби през първите девет месеца на 2012 г. са постъпили срещу действия, извършени от застрахователи – 96,1%, като следват жалбите и сигналите срещу действия на здравноосигурителни

дружества – 1,9%. Това съотношение се запазва спрямо шестмесечието на 2012 г. и края на 2011 г. По един процент си разделят



застрахователните брокери и гаранционния фонд.

През третото тримесечие отказът за изплащане на обезщетение по застраховка „Каско” е най-честият предмет на жалбите, постъпили срещу действията на застрахователите и застрахователните посредници – в 18,8 % от преписките, следвано от некоректни практики, прилагани от застрахователи в 14,1 % от жалбите и сигналите. За разлика от шестмесечието на 2012 г., през третото тримесечие са постъпили много повече жалби, свързани с некоректни практики, прилагани от застрахователите, което е причината за изместване на отказа за изплащане на

*При 18,8% от случаите предмет на жалбите подадени от потребители на застрахователни услуги е отказ от изплащане на обезщетение по застраховка „Каско”.*

*Рът на постъпилите жалбите, подадени от потребители на застрахователни услуги с предмет некоректни практики, прилагани от застрахователите.*

обезщетение по „Гражданска отговорност” на автомобилистите от втората позиция. През първите шест месеца на годината относителният дял на посочения по-горе отказ за плащане на обезщетение по „Гражданска отговорност” на автомобилистите е 16.3% от жалбите и сигналите, а към деветмесечието възлиза на 13,4 %. Процентното съотношение на жалбите през третото тримесечие относно несъгласие с размера на изплатеното обезщетение – застраховка „Каско” и „Гражданска отговорност” на автомобилистите и отказ за изплащане на обезщетение – застраховка „Живот” не се променя съществено спрямо полугодията на 2012 г. Отчита се спад на относителния дял на жалбите от непроизнасяне в срокове по Кодекса за застраховането – „Гражданска отговорност” на автомобилистите (от 6,5 % на 4,5 %) и непроизнасяне в сроковете по Кодекса за застраховането – застраховка „Каско” (от 6 % на 4,5 %) спрямо първите шест месеца 2012 г.

Анализирайки жалбите и сигналите през първите девет месеца на 2012 г. от гледна точка на рискове за 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. 14). От всеки 100 потребителя на 15 ще бъде

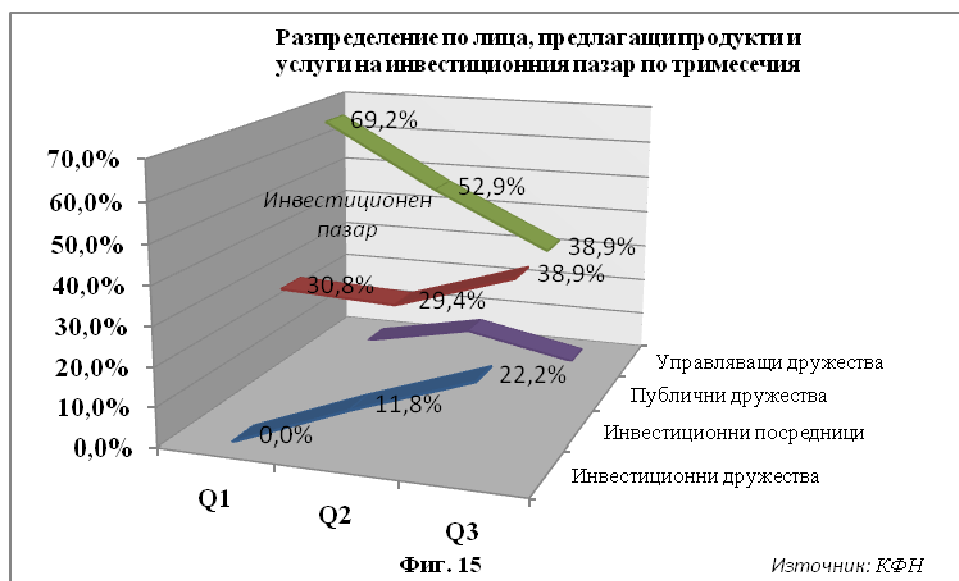
определен размер на обезщетение, който не го удовлетворява, което е спад спрямо първата половина на 2012 г. През деветмесечието се отчита нарастване на вероятността потребителят да бъде третиран от застрахователя или застрахователния посредник чрез прилагане на неправомерна практика - от 13 %<sup>3</sup> през първите шест месеца на година до 25 % през трето тримесечие.

Вероятността за сбъждане на риска от непроизнасяне в срокове е с постоянни параметри през деветмесечния период. 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 спазват на сроковете за произнасяне, и риска не отчита промяна в неговата вероятност за сбъждане. В същото време се наблюдава ръст на вероятността от прилагане на неправомерна практика от застрахователя, което означава необходимост от насочване на ресурси за нейното ограничаване.

<sup>3</sup> Посочените изводи са на база реализирани събития отнесени към общата съвкупност през отчетния период.

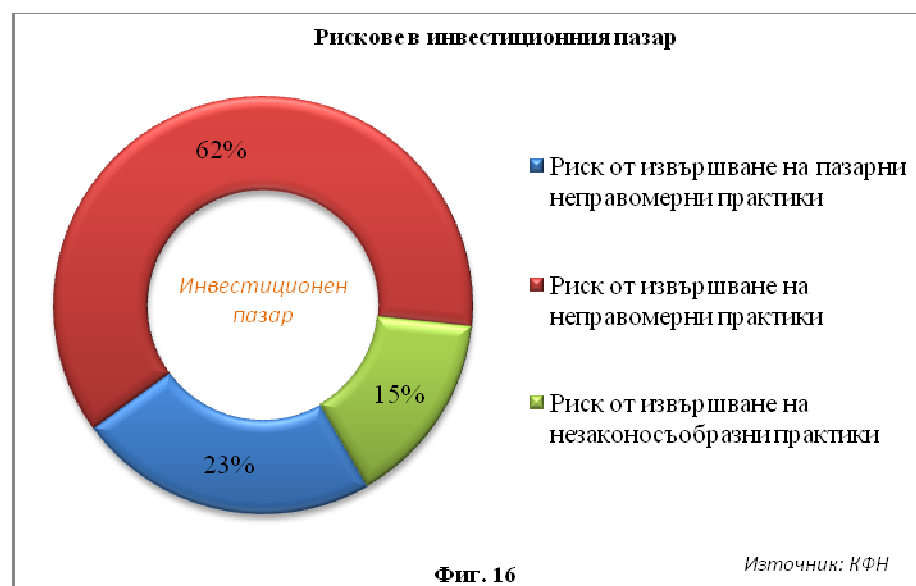
**Разпределение на постъпилите жалби в рамките на инвестиционен пазар**

Над 55  
% от  
обработените  
жалби и  
сигнали от  
потребители на  
инвестиционни  
услуги са във  
връзка с  
дейността на  
публичните



дружества, което е спад спрямо шестмесечието на настоящата година когато техния относителен дял е бил 62,5 %. Секторът на услугите, предлагани от инвестиционните посредници запазва второто си място, променяйки незначително относителния си дял

от 32 % до 32,8 %



спрямо първите шест месеца на 2012 г. Броят на жалбите и сигналите, свързани с дейността на управляващите дружества и колективните инвестиционни

схеми се нареждат на трето и четвърто място, като срещу инвестиционни дружества са постъпили 6 броя жалби, а срещу управляващи дружества една.

Анализирайки обработените жалби и сигнали в КФН през първите девет месеца на 2012 г. от гледна точка на рисковете за потребителите на продукти и услуги,

предлагани на инвестиционния пазар може да се каже, че потребителите са изложени на рискове, свързани със случаи на прилагане на неправомерни практики от поднадзорните лица при продажбата на продукти и услуги в 61,7 % от случаите, което е спад спрямо шестмесечието на година с 15,8 %, а в 23 % от тях, спрямо 15 % за шестмесечието на 2012 г. са за прилагани неправомерни пазарни практики. При 15 % от постъпилите жалби и сигнали са констатирани незаконосъобразни практики, прилагани от поднадзорните лица

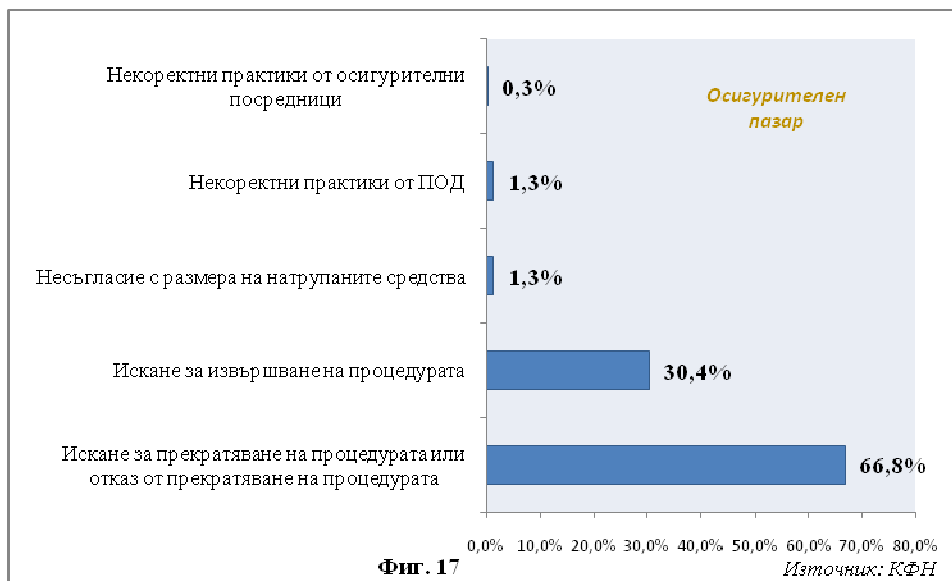
### Разпределение на постъпилите жалби в рамките на осигурителен пазар

*Нов предмет на постъпилите жалби от потребители на осигурителни услуги през трето тримесечие на 2012 г. – жалба относно неприключване на процедурата.*

В рамките на осигурителния пазар обработените 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 и несъгласие с размера на натрупаните средства и некоректни практики, прилагани от пенсионноосигурителните дружества и осигурителни посредници. Основният поток от жалби и сигнали 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 се изтъкват няколко причини, 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 трето тримесечие на 2012 г. се наблюдава нов основен предмет на постъпилите жалби във връзка с осигурителния пазар, а именно жалба относно неприключване на процедурата по прехвърляне на партидата(фиг. 17). Както беше споменато по-горе този факт се дължи на направените изменения и допълнения в НАРЕДБА № 3, които влязоха в сила от началото на годината и засягат различното прилагане от ПОД на нововъведените норми. Подадените жалби с такъв предмет са 116 броя.



Посоченият предмет на жалбите заема второ място с относителен дял от 30,4 % от всички постъпили жалби и сигнали срещу лица,

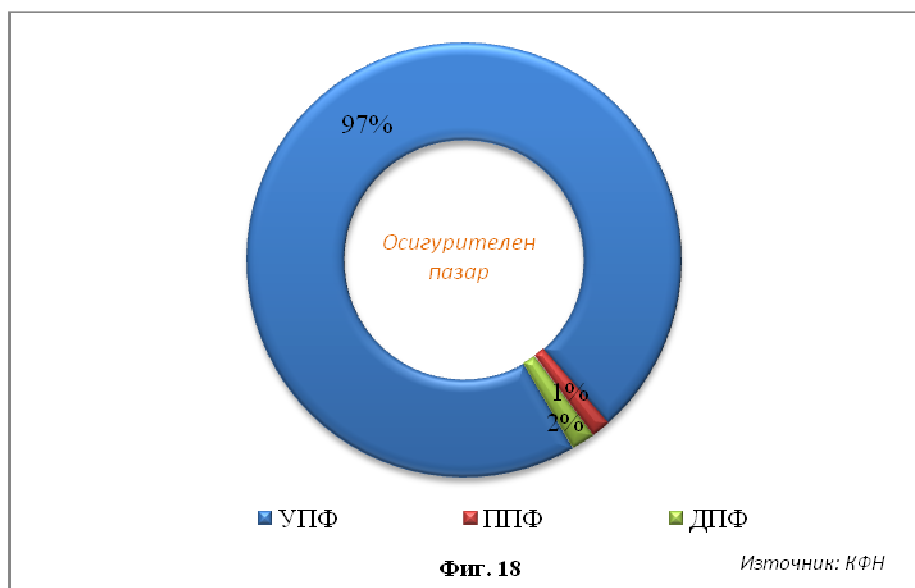


предоставящи услуги на осигурителния пазар. По-голямата част от отказите на ПОД са направени поради несъвпадащи данни в необходимата документация, непревеждане на такса за прехвърляне или невъзможност за определяне на лицето извършило прехвърлянето.

Близко 97 % от постъпилите жалби са свързани с прехвърляне на натрупаните средства по партидата на лицето от един универсален пенсионен фонд в друг, 1,4 % - във връзка с професионални пенсионни фондове, а 1,6 % - във връзка с фондове за допълнително пенсионно осигуряване (фиг. 18). Спрямо първите шест месеца на 2012 г. не се отчита промяна в относителните дялове на жалбите, класифицирани по резултат

от действията на ПОД.

Оценявайки рисковете, на които са изложени потребителите на осигурителния пазар (фиг. 19) 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 попадне в ситуация на

несправедливо определен размер на натрупаните средства или ситуация, в която ПОД извършва неправомерни практики (2 %). През трето тримесечие на 2012 г. се появява



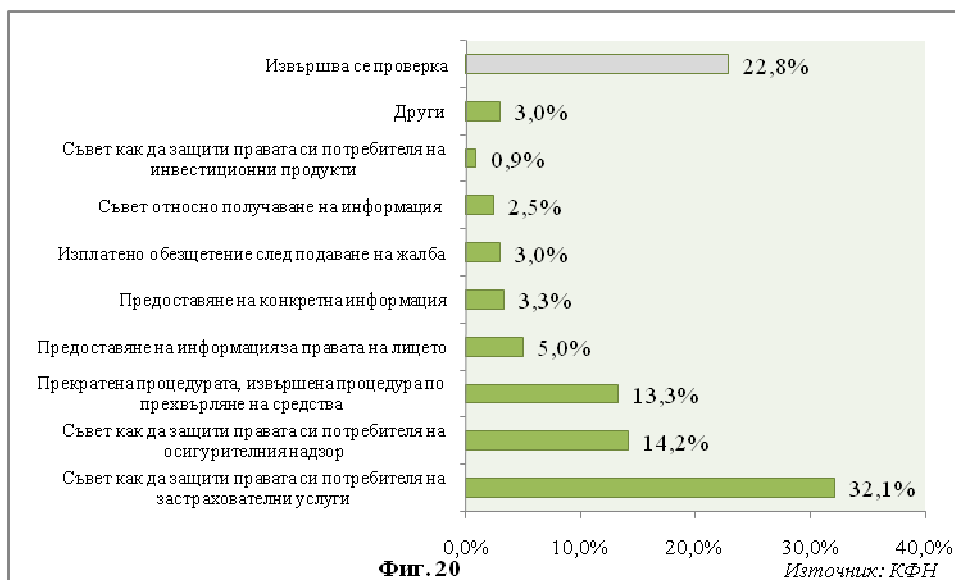
нов риск със съответна вероятност за събждане, а именно риск от прекратяване на процедура по прехвърляне на натрупани средства без съгласието на осигуреното лице. От всеки 100 потребителя на 30<sup>4</sup> ще им бъде отказано прехвърляне от един фонд към друг. В същото време относителният дял на риск от започване на процедура по прехвърляне на натрупани средства без съгласието на осигуреното лице спада до 67 %, спрямо 97 % към края на шестмесечието на 2012 г.

### Резултати от обработката на жалби, сигнали и запитвания в КФН

При постъпване на жалба, сигнал или запитване във връзка с предоставяни продукти и услуги на финансовите пазари, върху които КФН упражнява надзор институцията предприема действия за извършване на 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 случаи институцията не може да се намесва по същество в дейността на поднадзорните лица. За резултатите от проверката по жалбата или сигнала КФН уведомява писмено жалбоподателите.

<sup>4</sup> Посочените изводи са на база реализирани събития отнесени към общата съвкупност през отчетния период.

В тази връзка анализирайки съдържанието на отговорите до лицата от гледна точка на предприетите действия във връзка с постъпилите жалби може да се каже следното: Най-често КФН е предостави



ла съвет на потребителя как може да защити правата си при жалби по предоставени застрахователни и здравноосигурителни услуги (32,1 %). Други действия, предприети от КФН в резултат на обработката на жалби и запитвания е даването на съвет как

***В 32,1 % от случаите на постъпили жалби в КФН се предоставя съвет на потребителите как може да защитят правата си във връзка с предоставени застрахователни и здравноосигурителни услуги.***

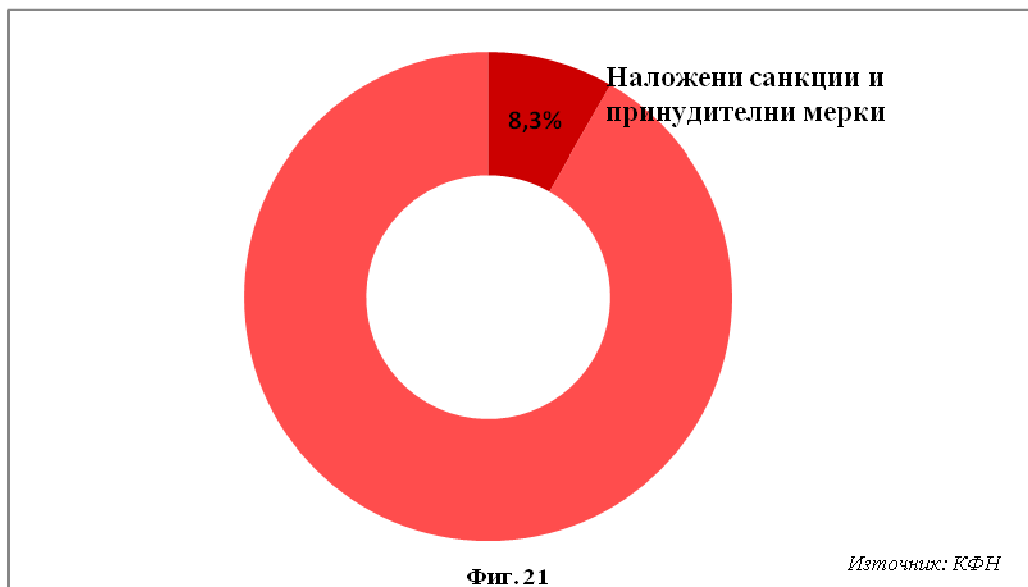
потребителя на осигурителни услуги да защити правата си при прекратена процедурата по прехвърляне на средствата му, както и е предоставяна информация за правата на лицето или предоставяне на конкретна информация, която е била

поискана от потребителя. Даван е съвет на потребителя относно получаване на информация, която е била поискана, съвет на потребителя на инвестиционни услуги как да защити правата си, както и е била предоставена информация за предприемане на необходими действия от страна на подателя на жалбата.

В резултат на извършените проверки по жалби на потребители от КФН са съставени актове за установяване на административно нарушение и са

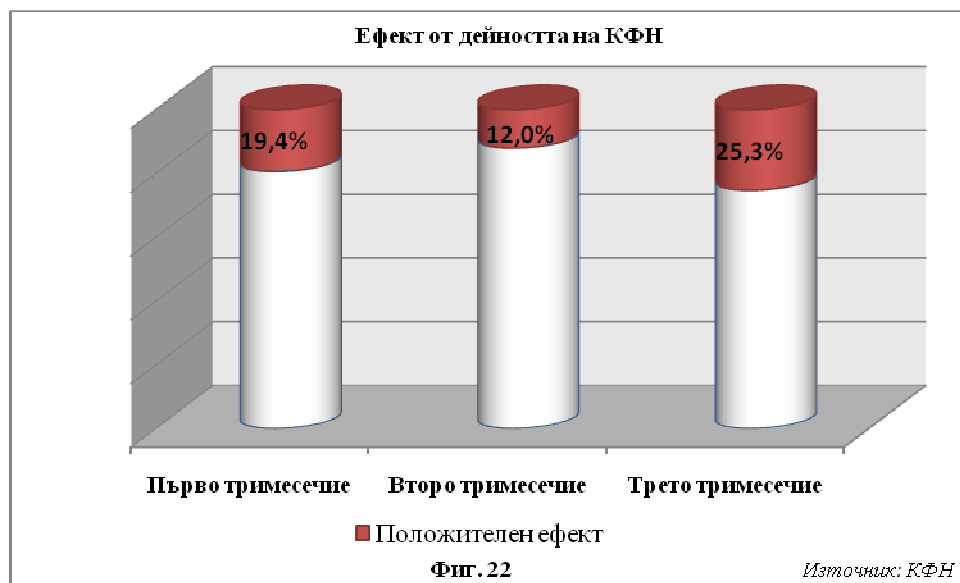
***При 8,3 % от постъпилите жалби в КФН са съставени актове за установяване на административно нарушение и са наложени принудителни административни мерки.***

наложени принудителни административни мерки в 8,3 % от случаите, спрямо 5,7 % от случаите през шестмесечието на 2012 г. (фиг. 21). Информацията относно съставените АУАН и наложени ПАМ се базира на получените данни от изготвените становища от



ки се на този факт можем да заключим, че КФН е предприела по-ефективни действия за ограничаване на рисковете присъщи за потребителите на инвестиционни, застрахователни

и осигурителни услуги с цел постигане на поставените й законови цели. При 25,3 % от подадените в КФН жалби ефектът от разглеждането им е постигане



на желанието на жалбоподателя (фиг. 22). В останалите случаи, също се извършват

**При 25,3 % от подадените в КФН жалби ефектът от разглеждането е постигане на желанието на жалбоподателя.**

необходимите действия за защита на потребителя на инвестиционни, застрахователни и осигурителни услуги, но при тях институцията не разполага със

законовите компетенции за разрешаване на случая. Много често е налице гражданскоправен спор относно предмета на жалбата, който е извън компетенциите на КФН и който следва да бъде отнесен за разглеждане и решаване от компетентния съд съгласно действащото законодателство.

**Срок на обработка на жалбите**

21

През трето тримесечие на 2012 г. продължава да се прилага наложилата до настоящия момент в КФН схема за обработка на жалби, сигнали и запитвания: След постъпване на първичния документ - жалба, сигнал и запитване от потребител, в деловодната система на КФН, същият се насочва към специализираната администрация за извършване на проверка по случая и изготвяне на становище, въз основа на което на лицата, подали жалба, сигнал, запитване се изготвя отговор. Първичният документ се насочва също към члена на КФН, завежда се в базата данни за жалбите, сигналите и запитванията и се насочва към дирекция „Правна”, отдел „Методология и жалби”. Изготвеното становище по жалбата, съгласувано с директора на дирекция „Координация, анализ и политика на регулаторната и надзорната дейност” се насочва към члена на КФН и съответно към дирекция „Правна”, отдел „Методология и жалби” за изготвяне на отговор на жалбоподателя. В случай, че до 30 дни от завеждане в деловодната система на първичния документ към отдел „Методология и жалби” не бъде насочено становище от специализираната администрация, на жалбоподателите се изпраща междинно писмо, в което лицето се уведомява, че по случая му се извършва проверка, за резултатите от която ще бъде уведомено след приключването ѝ.

Прилагайки така описаната схема през деветте месеца на 2012 г. от специализираната администрация са изготвени 1239 становища. Те са разпределени по сектори както следва:

- 733 броя от „Застрахователен надзор” (517 броя за първо шестмесечие на 2012 г.);
- 391 броя от „Осигурителен надзор” (274 броя през първо шестмесечие за 2012 г.);
- 115 броя от „Надзор на инвестиционната дейност” (74 броя през първо шестмесечие на 2012 г.).

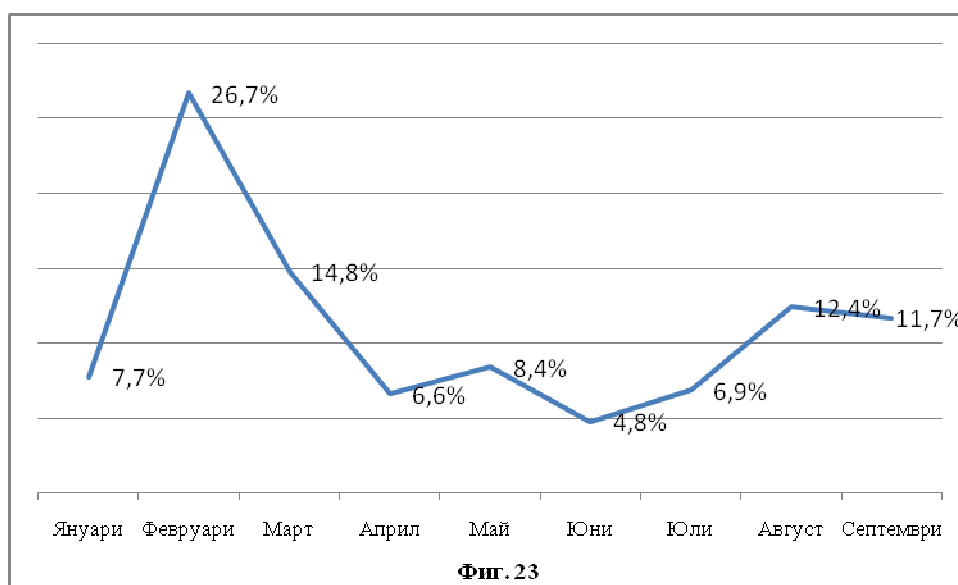
През трето тримесечие на 2012 г. са обработени 11 броя становища по жалби и сигнали постъпили през 2011 г.

От разпределението на постъпилите становища по месеци е видно, че пикът на изготвени становища от „Осигурителен надзор” остава през месец февруари. Това се дължи на обработката на големия брой постъпили жалби от потребители на

осигурителни услуги през месец януари. Подобна ситуация се наблюдава и през месец септември 2012 г. Изготвените становища през месец август са 26 броя, а през месец септември 87 броя.

От „Застрахователен надзор“ през трето тримесечие на годината са изготвени 229 броя становища. През месец юли са изготвени 71 броя становища, а през август 114 бр. Спад от 2,5 пъти се отчита през месец септември 2012 г. спрямо предходния месец, достигайки до 44 бр. От времевия анализ на обработката на жалбите от застрахователния и здравноосигурителния пазар се наблюдава забавяне в изготвянето на становища по жалби през месец септември, което рефлектира върху общия срок на обработка на една жалба и изпращане на окончателен отговор на лицето.

По отношение на жалбите, запитванията и сигналите, обработвани в „Надзор на инвестиционната дейност“ може да се каже, че отново изготвените становища са със сравнително равномерен месечен брой и са съизмерими с постъпващия брой жалби, запитвания на потребители на инвестиционни услуги.



Изготвянето на становища в КФН през периода променя своята динамика (фиг. 23). Най-много становища (331 броя или 26,7 % от всички насочени становища) са изготвени през месец февруари 2012 г., което има и обяснение, а именно пикът на жалбите от услуги и продукти, предлагани на осигурителния пазар през месец януари и съответно изготвени становища по тези жалби през м.февруари. През месец март 2012 г. спрямо месец февруари 2012 г. се наблюдава спад, който запазва своята тенденция и през април 2012 г. През юли и август се отчита покачване на изготвените становища, последван от спад през месец септември 2012 г.