

Доклад

Дейност на члена на комисията по чл. 3, т. 5
ЗКФН за първо полугодие 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

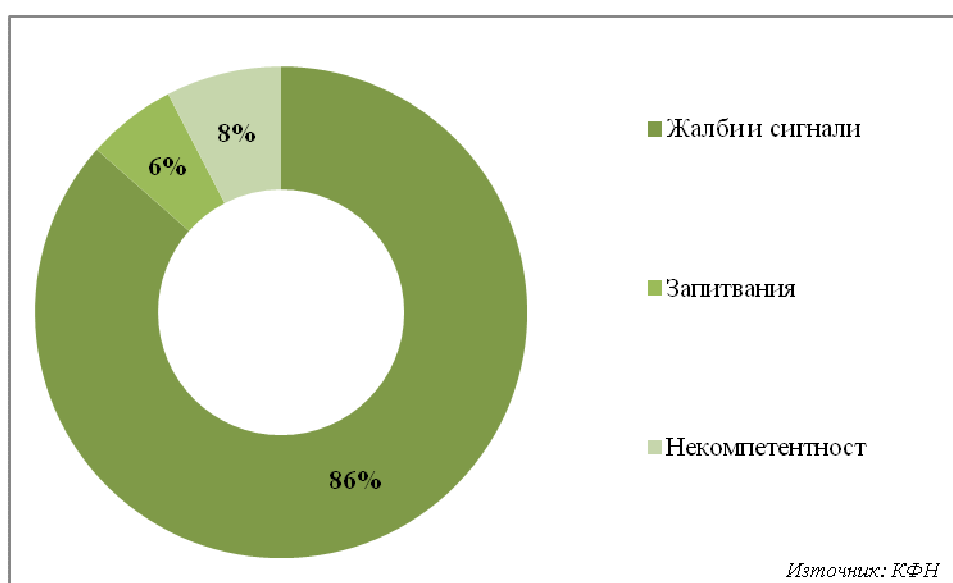
Първо полугодие
2012 г.

Дейността на члена на комисията по чл. 3, т. 5 ЗКФН за първо полугодие на 2012 г. във връзка с обработката на жалбите, сигналите и запитванията на потребители на финансови услуги с цел защита интересите на инвеститорите, застрахованите и осигурените лица е база за получаване на обратна информация от пазара и представлява отличен инструмент за подобряване на регулаторната рамка и надзорните практики с цел защита интересите на инвеститорите, застрахованите и осигурените лица.

Жалби, запитвания и сигнали, подадени срещу поднадзорни на комисията лица, постъпили през първо полугодие на 2012 г. и анализ на статистическите данни

През първо шестмесечие на 2012 г. в Комисията за финансов надзор (КФН) са подадени 717 броя жалби, запитвания и сигнали от потребители на финансови услуги, както и 60 броя жалби, по които институцията е некомпетентна за произнасяне и които са насочени към дирекция „Правна”, отдел „Методология и жалби” като те са разпределени както следва:

- 432 броя касаят „Застрахователен надзор”;
- 200 броя касаят „Осигурителен надзор”;
- 85 броя касаят „Надзор на инвестиционната дейност”.
- 60 броя са жалби, по некомпетентност.



Фиг. 1

През анализирания период са постъпвали основно жалби и сигнали, по които КФН е компетентна да се произнесе - 86 % от общо постъпилите жалби, запитвания и сигнали (фиг. 1). Този дял е по-малък от отчетения за 2011 г. - 92 %. През първото шестмесечие на 2012 г. запитванията са само 6 %, като в същото време се отчита двоен ръст спрямо 2011 г.



Фиг. 2

Основният поток от жалби и сигнали, които се обработват в КФН са на потребители на застрахователни и здравноосигурителни услуги и продукти. За първата половина на 2012 г. разпределението по пазари е както следва: 59 % във връзка с продуктите и услугите, предлагани на застрахователния и здравноосигурителния пазар, 35 % - от осигурителния пазар и 6 % - от инвестиционния пазар. Спрямо цялата 2011 г. при застрахователния пазар се наблюдава намаление на постъпилите преписки с 13,8%, а при инвестиционния пазар с 11,3 %. За сметка на това жалбите, свързани с предоставяни продукти и услуги на осигурителния пазар са нараснали с 25,1%.

В КФН постъпват жалби и сигнали, по които институцията не е компетентна за произнасяне – 8 % за първо шестмесечие на 2012 г. Наблюдава се нарастване на дяла на жалбите по некомпетентност спрямо 2011 г. Жалбите, по които КФН не е компетентна се обработват в рамките на едномесечен период. Те се препращат до институцията, компетентна да се произнесе по тях. Изпраща се и писмо до

жалбоподателя, в което му се разясняват областите, в които КФН е компетентна институция за произнасяне по закон.

Най-често оплакванията, които не са от компетентността на КФН са свързани с кредитни продукти и парични преводи (табл. 1). Те заедно представляват почти 73 % от всички подадени в КФН жалби, запитвания и сигнали, които не са от компетентността на институцията. Жалби, свързани с услуги предоставяни от мобилните оператори, функциониращи на територията на Р България са 4,8 %, а тези които считат, че КФН може да се произнесе във връзка с функционирането на данъчната система са 3,2 %. Постъпват и жалби, които не са насочени конкретно към определен субект, институция или орган.

	Брой	%
Кредитни продукти	23	37,1%
Парични преводи	22	35,5%
Други	12	19,4%
Мобилни услуги	3	4,8%
Данъчна сфера	2	3,2%
	62	100,0%

Табл. 1

През първо шестмесечие на 2012 г. в КФН най-често са обработвани жалби, които са от компетентността на Българска народна банка и по-конкретно управление „Банков надзор” (69%). Тенденция, която се запазва и от 2011 г. Интересно е да се отбележи, че постъпват доста жалби от действия на небанкови финансови институции, които са вписани в регистрите, водени от Българска народна банка и върху чиято дейност надзорът се осъществява от нея, а не от КФН.

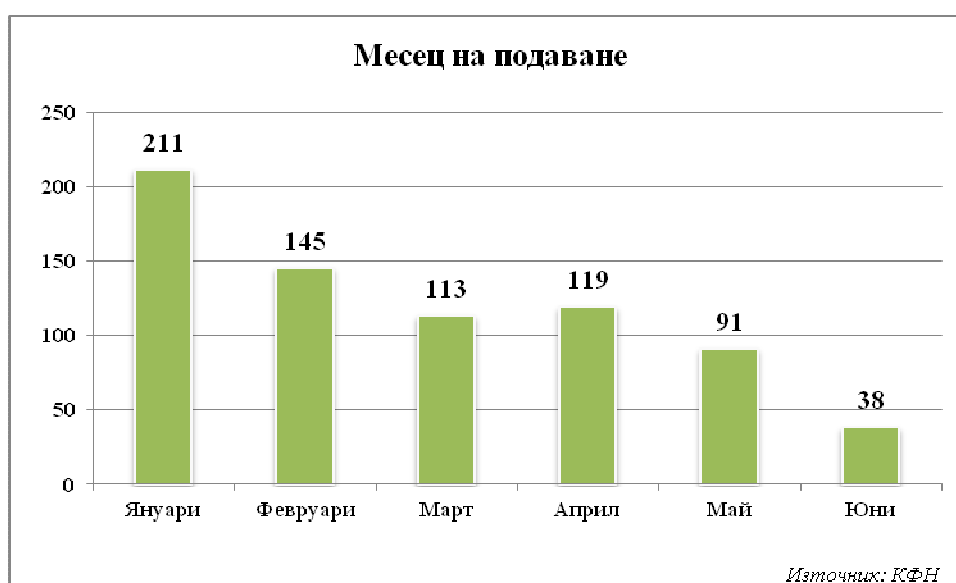
Министерство на финансите, Комисията за защита от дискриминация, Националната агенция по приходите и съда са институции или агенции, които са били компетентни по жалби обработени от КФН през първата половина на 2012 г.



Фиг. 3

Във връзка с така направените констатации по отношение на постъпилите жалби, по които институцията е некомпетентна за произнасяне, може да се направи заключение, че следва да се продължи с дейността по предоставяне на повече информация на обществеността за функциите, ролята и обхвата на дейността на КФН.

От анализа на постъпващите жалби, запитвания и сигнали по месеци е видно, че през периода се наблюдава тенденция на спад на постъпване на жалби, запитвания и сигнали, като от 211 броя през месец януари 2012 г. броят им спада до 91 през месец май 2012 г.



Фиг. 4

От най-много постъпилите жалби, запитвания и сигнали през месец януари 2012 г. (211 броя), 66,8 % са срещу действия на поднадзорни на КФН лица, извършващи дейност на осигурителния пазар. Посоченото съотношение през месец февруари 2012 г. се променя като най-много жалби и оплаквания са насочени към действията на поднадзорни лица, функциониращи на застрахователния пазар – 51,7 %. Тази тенденция се запазва и в следващите месеци, като през месец март 2012 г. делът на тези жалби е вече 79,6% от общия брой, заведени в деловодната система на КФН, през месец април 2012 г. са 82,4%, а през месец май 2012 г. - 85,7% и месец юни 2012 г. - 86,8%.

За разлика от нарастващата тенденция на постъпили жалби относно предоставяни услуги и продукти на застрахователния пазар, във връзка с осигурителния пазар се наблюдава рязко намаление. Делът им от 66,8 % от всички постъпили през януари 2012 г. и 29,7 % през февруари 2012 г. спада до 3,3% през май 2012 г. и нула през юни 2012 г.

Значителни промени в тенденцията на постъпване на жалби, запитвания и сигнали към поднадзорни лица 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 5,7% и 18,6% от общия обем жалби.

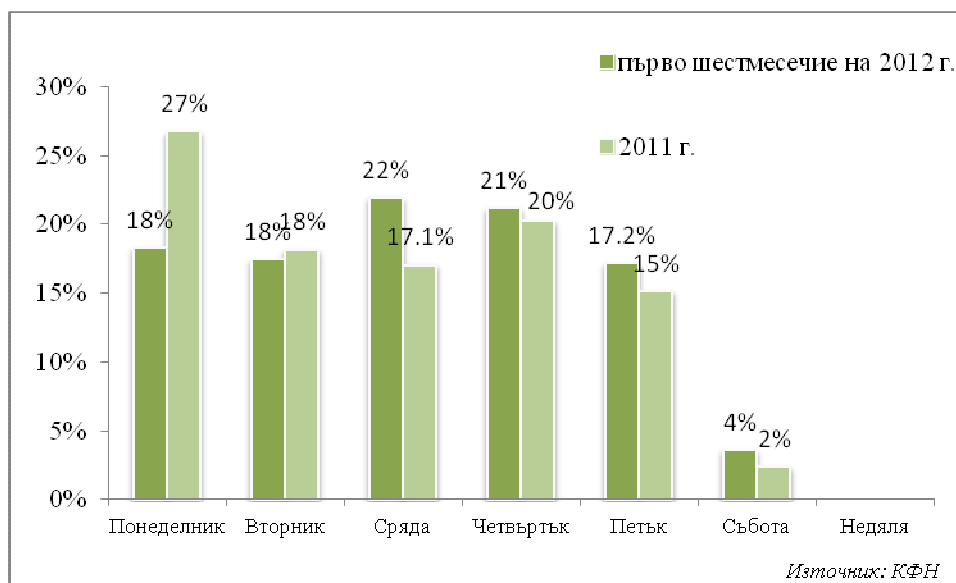
Най-много оплаквания на потребители на инвестиционни услуги са постъпили през месец февруари 2012 г. 31,8%, а най-малко през юни 2012 г.- 11,8%¹. Относителният дял на жалбите на потребители на застрахователни и здравноосигурителни услуги и продукти от общо постъпилите в КФН са съответно най-много през месец април 2012 г.- 22,7% и най-малко през януари 2012 г. - 13,4%². При осигурителния пазар, относителният дял на подадени жалби, свързани с осигурителния пазар са най-много през месец януари 2012 г. - 70,5% и най-малко през май 2012 г. - 1,5%³. Динамиката на постъпване на жалби, сигнали относно дейностите, извършвани на съответния пазар е определена на база всички постъпили жалби и сигнали свързани с този пазар през шестмесечието.

¹ Месец юни 2012 г. е изключен.

² Месец юни 2012 г. е изключен.

³ Месец юни 2012 г. е изключен.

От направения анализ на постъпилите жалби и запитвания е видно, че през първо шестмесечие на 2012 г. постъпилите жалби, запитвания и сигнали относно продукти и услуги, чието предлагане се регулира от КФН са най-активни в сряда⁴ (22 %), за разлика от 2011 г. година когато най-активни са били в понеделник (фиг. 5). Най-неактивният ден е петък както през 2011 г., така и през първото шестмесечие на 2012 г.



Фиг. 5

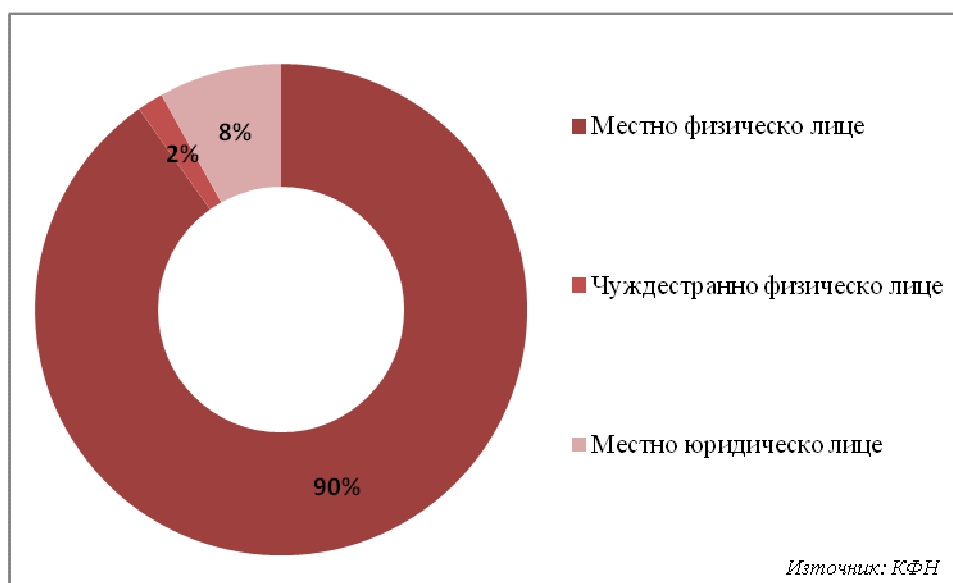
Най-много запитвания постъпват в КФН (табл. 2) във връзка с искане за проверка за притежавани инвестиционни бонове или финансови инструменти – 37 бр., като по-голямата част от тях са за инвестиционни бонове (22 броя). Последните представляват почти половината от всички запитвания – 45,8%. Запитванията за наличието на застрахователно покритие са 12,5% от всички запитвания, а за общи практики 8,3%. В последните се включват запитвания за начин на консултиране, начин на определяне на определена сума или общи принципи и правила в дадена област.

⁴ Отчетените стойности в Събота представляват подадените жалби и запитвания в официално отработвани дни през първо шестмесечие на 2011 г.

	Брой	%
Запитване за притежаване на инвестиционни бонове	22	45,8%
Запитване за притежание на финансови инструменти	15	31,3%
Запитване за наличие на застрахователно покритие	6	12,5%
Запитване за наличие на осигурителен статус	1	2,1%
Запитване за общи практики	4	8,3%
	48	100,0%

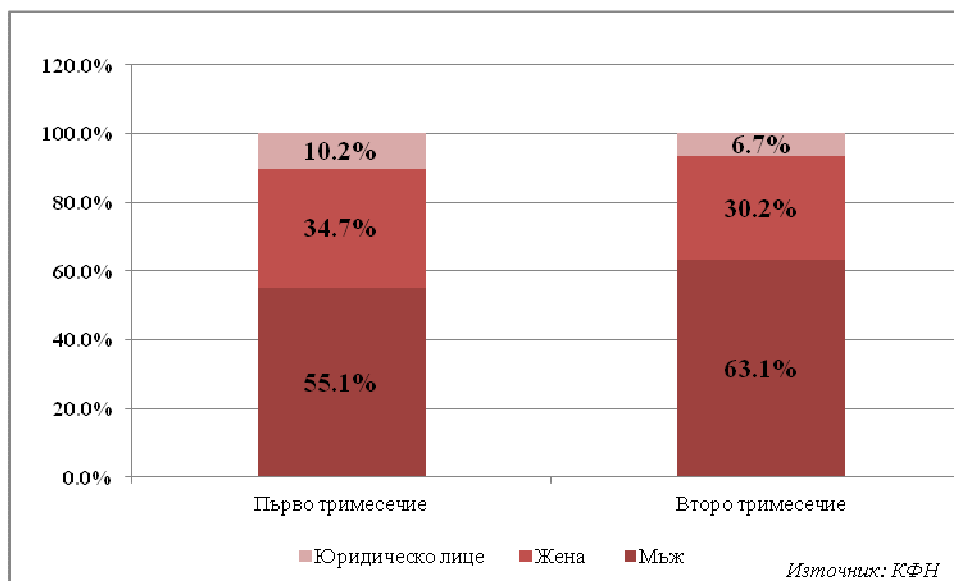
Табл. 2

Преобладаващата част от жалбоподателите през първото шестмесечие на 2012 г. са местни физически лица - 90 % от тях, 8% са местни юридически лица и само 2 % са чуждестранни физически и юридически лица.



Фиг.6

Спрямо 2011 г. съотношението между подателите на жалби, запитвания и сигнали по субекти не се различава съществено. Отчита се еднопроцентов спад на местните физически лица, за сметка на еднопроцентов ръст за местните юридически лица.

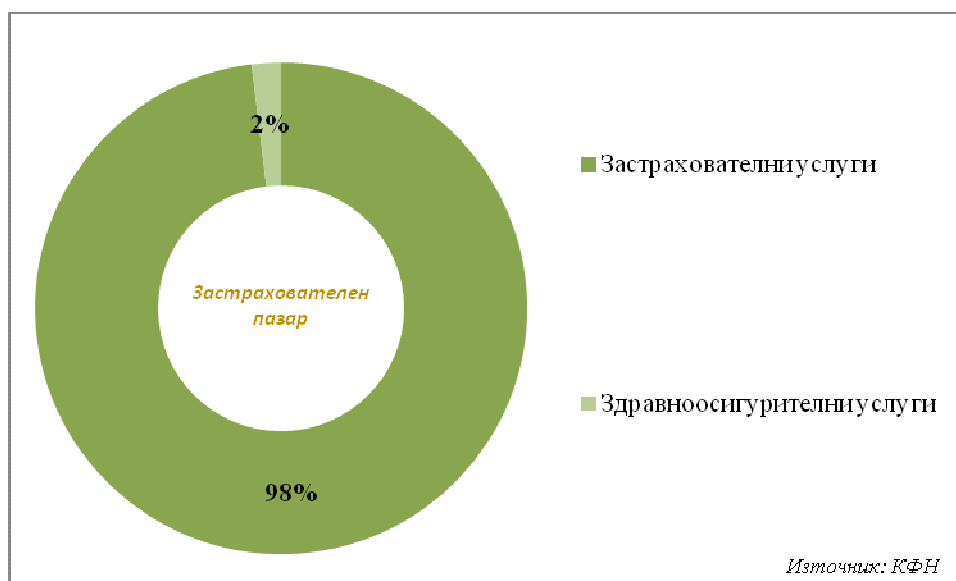


Фиг. 7

Много по-активни жалбоподатели през периода са мъжете. Разпределението на податели на жалби, запитвания и сигнали по пол и юридически статус през първо шестмесечие на 2012 г. са както следва: мъже – 57,7 %, жени – 33,2 % и останалата част са юридически лица. Наблюдавано в динамика, съотношенията не се променят значително. През първо тримесечие на 2012 г. мъжете-жалбоподатели са били 55,1% спрямо 63,1% за второ тримесечие на 2012 г., докато броят на жените-жалбоподателки леко е намалял от 34,7% през първото тримесечие на 30,7% през второто. Юридическите лица също намаляват от 10,2 % на 6,7 % през второто тримесечие на 2012 г. От сравнителния анализ спрямо 2011 г. е видно, че посоченото съотношение между мъже, жени и юридически лица на се променя.

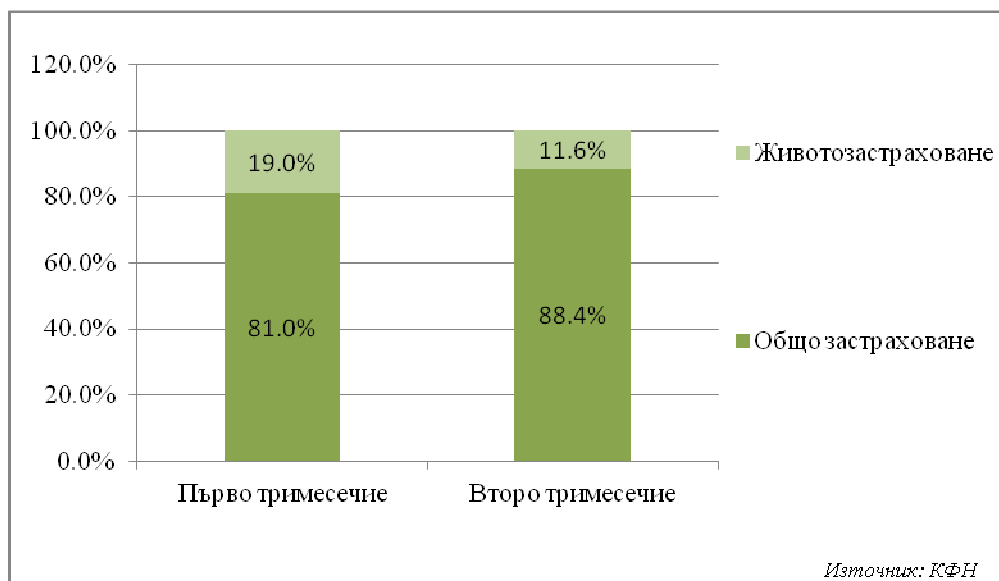
Разпределение на жалби и сигнали в рамките на застрахователния и здравноосигурителния пазар

В рамките на застрахователния и здравноосигурителния пазар разпределението на жалбите и сигналите е като следва: на потребителите на застрахователни услуги, които подават жалби в КФН се припадат 98 %, а на здравноосигурителни - 2 %. Посоченото съотношение се запазва спрямо 2011 г., когато е делът на жалбите свързани със застрахователни услуги е бил 97 % и със здравноосигурителни услуги - 3 %.



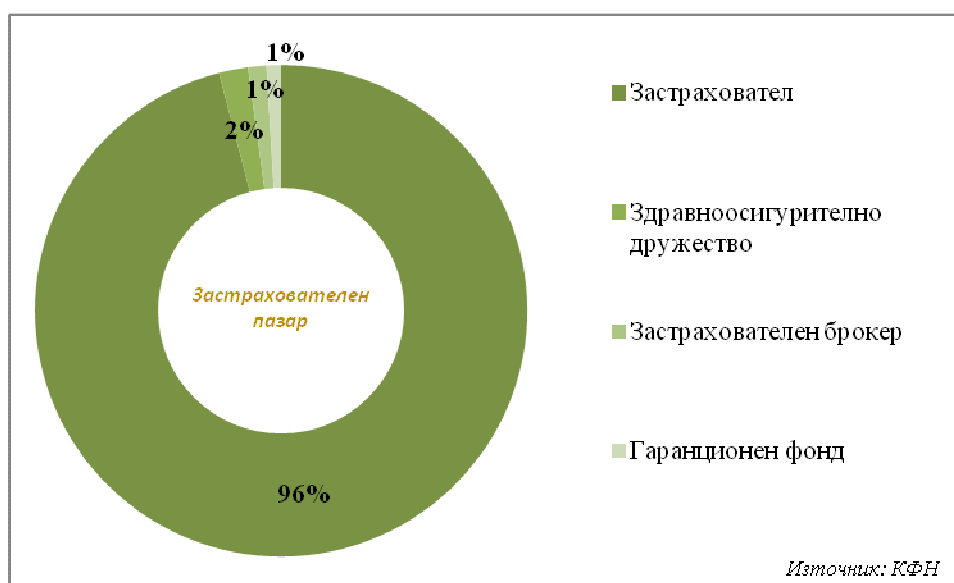
Фиг. 8

В рамките на застрахователния пазар преобладаващият брой жалби е свързан с услугите и продуктите, предлагани от общозастрахователните дружества – 84,5 %. Този процент запазва нивата си от 2011 г., като тогава е възлизал на 85.3%. Значително по-малък е дялът на жалбите от животозастрахователния пазар спрямо общозастрахователния. Жалбите срещу действията на лицата, предоставящи продукти и услуги на животозастрахователния пазар са 15.5 %. Запазва се и виждането, 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. Наблюдавайки в динамика жалбите през първо и второ тримесечие на 2012 г. (фиг. 9) се отчита по-висока стойност на жалбите от действията на животозастрахователните дружества през първото тримесечие (19%).



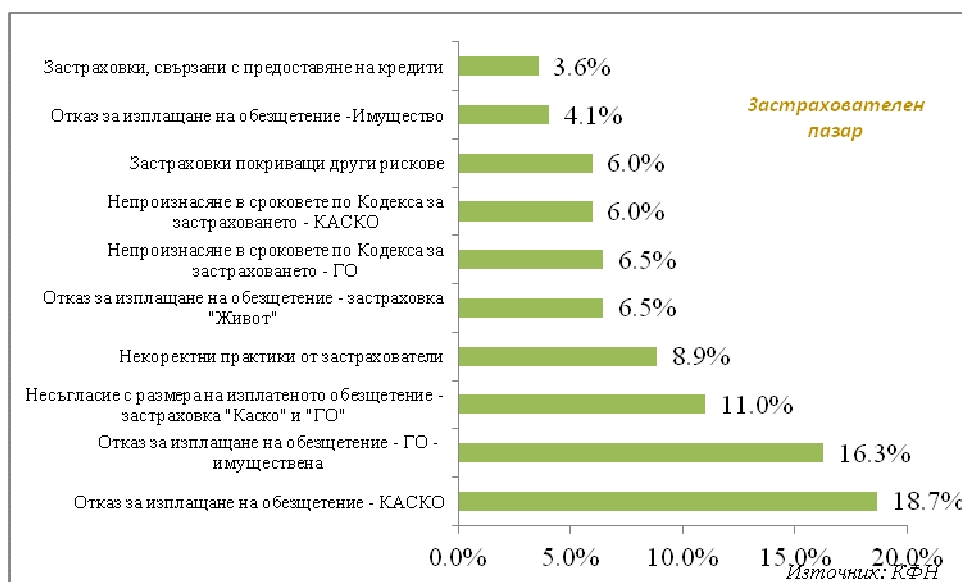
Фиг. 9

От анализа на жалбите и сигналите във връзка с продукти и услуги, предлагани на застрахователния пазар по отношение на лицата, предлагащи тези продукти и услуги може да се каже, че най-много жалби са постъпили срещу действия, извършени от застрахователи – 96%, като следват жалбите и сигналите срещу действия на здравноосигурителни дружества – 2%. По един процент си разделят застрахователните брокери и гаранционния фонд. Спрямо 2011 г. не се наблюдават значителни различия в съотношенията.



Фиг. 10

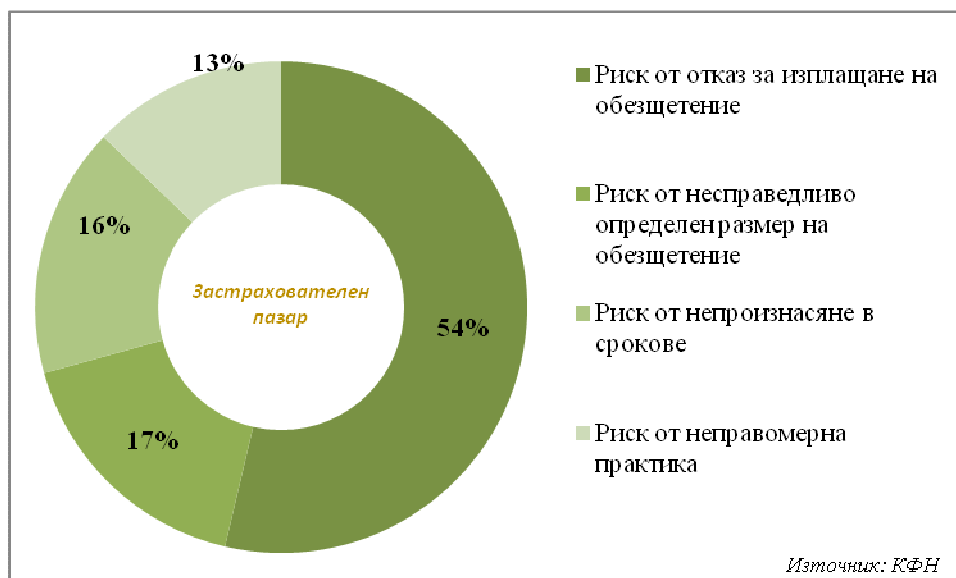
Отказ за изплащане на обезщетение по застраховка „КАСКО“ е най-честият предмет на жалбите, постъпили срещу действията на застрахователите и застрахователните посредници – в 18,7 % от преписките, следвано от отказ за изплащане на обезщетение по „Гражданска отговорност“ на автомобилистите - 16.3% от жалбите и сигналите.



Фиг. 11

Анализирайки жалбите и сигналите през първата половина на 2012 г. от гледна точка на рискове за потребителите на продукти и услуги на застрахователния пазар можем да направим извод, че най-вероятно те ще бъдат изложени на риск от отказ за изплащане на обезщетение. От всеки 100 потребителя на 17 ще бъде определен размер на обезщетение, който не го удовлетворява. Вероятността потребителят да бъде третиран от застрахователя или застрахователния посредник чрез прилагане на неправомерна практика е 13 %⁵.

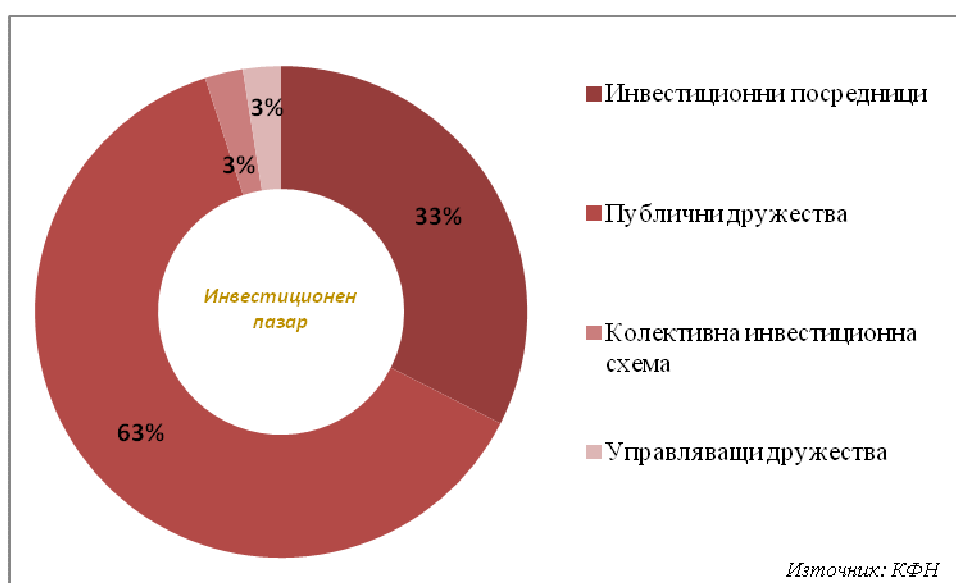
⁵ Посочените изводи са на база реализирани събития отнесени към общата съвкупност през отчетния период.



Фиг. 12

Разпределение на постъпилите жалби в рамките на инвестиционен пазар

Над 62,5 % от обработените жалби и сигнали от потребители на инвестиционни услуги са във връзка с дейността на публичните дружества. Секторът на услугите, предлагани от инвестиционните посредници е на второ място с 32 %. Броят на жалбите и сигналите, свързани с дейността на управляващите дружества и колективните инвестиционни схеми се нареждат на трето и четвърто място с по една обработена жалба.



Фиг. 13

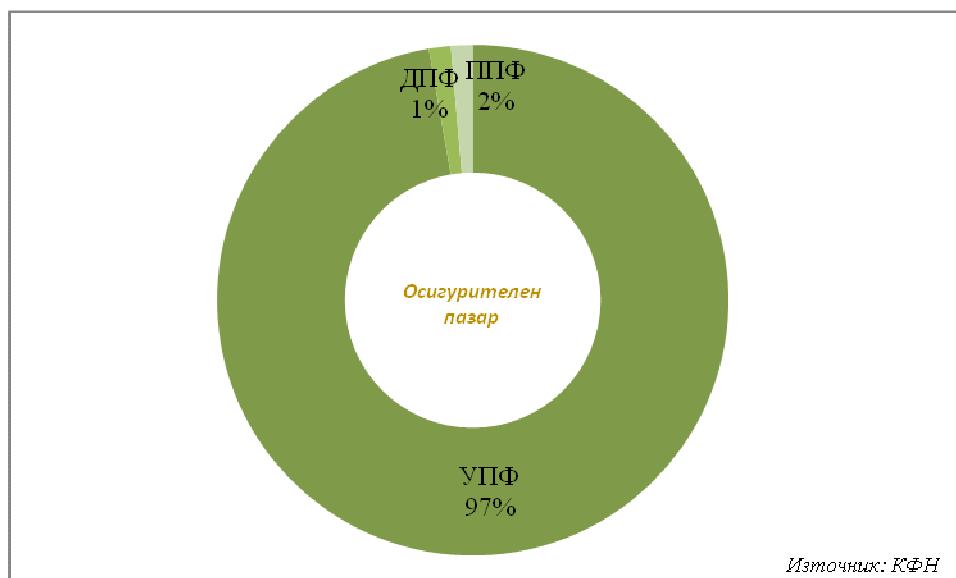
Анализирайки обработените жалби и сигнали в КФН през първата половина на 2012 г. от гледна точка на рисковете за потребителите на продукти и услуги, предлагани на инвестиционния пазар може да се каже, че потребителите са изложени на рискове, свързани със случаи на прилагане на неправомерни практики от поднадзорните лица при продажбата на продукти и услуги в 77,5 % от случаите, а в 15 % от тях са за прилагани неправомерни пазарни практики. При 7,5 % от постъпилите жалби и сигнали са констатирани незаконосъобразни практики.



Фиг. 14

Разпределение на постъпилите жалби в рамките на осигурителен пазар

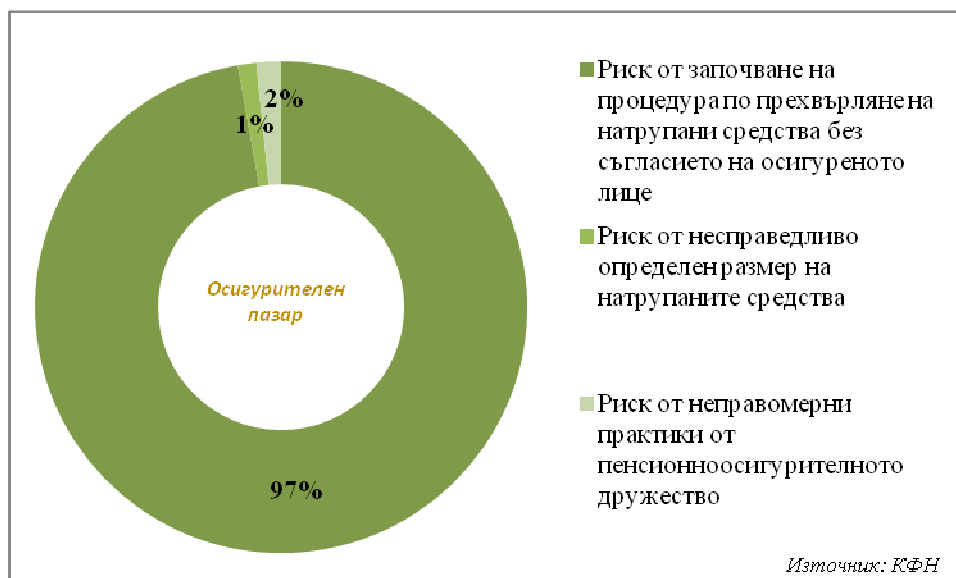
В рамките на осигурителния пазар обработените в КФН жалби и сигнали се разпределят между жалби, свързани с прехвърляне на средства, натрупани по партидите на лицата в универсален пенсионен фонд, в професионален пенсионен фонд и във фонд за допълнително пенсионно осигуряване. 97,2% от постъпилите жалби 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 1,4 % - във връзка с фондове за допълнително пенсионно осигуряване (фиг. 15).



Фиг. 15

Основният поток от жалби и сигнали касае искане за прекратяване на процедура за прехвърляне на парични средства, натрупани по индивидуални осигурителни партии 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.

Оценявайки рисковете, на които са изложени потребителите на осигурителния пазар 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 пенсионноосигурителното дружество извършва неправомерни практики.

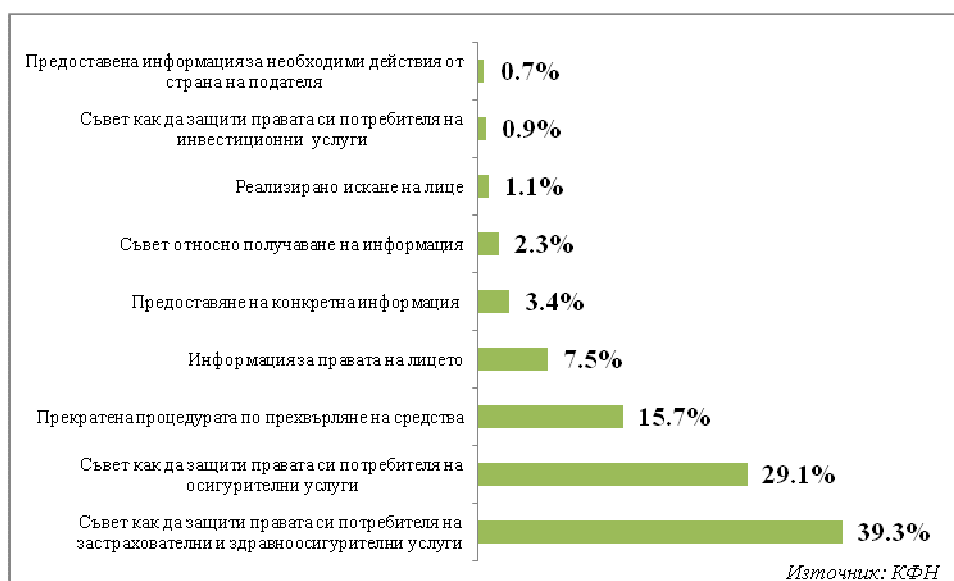


Фиг. 17

Резултати от обработката на жалби, сигнали и запитвания в КФН

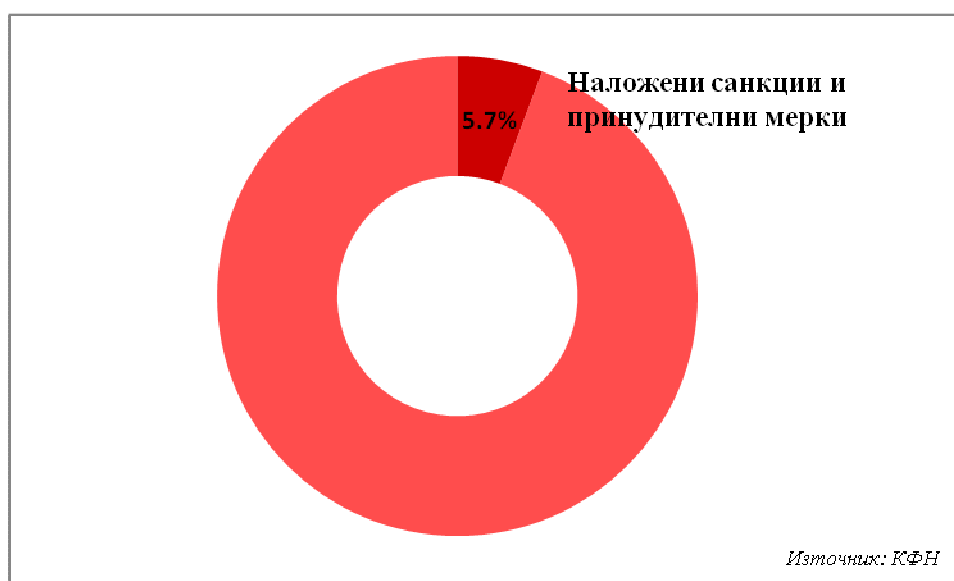
При постъпване на жалба, сигнал или запитване във връзка с предоставяни продукти и услуги на финансовите пазари, върху които КФН упражнява надзор институцията предприема действия за извършване на проверка по всеки конкретен случай, като изисква обяснения от поднадзорните лица, както и предоставяне на документи. В резултат на извършената проверка КФН съставя актове за установяване на административно нарушение, налага принудителни 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, сигнала КФН уведомява жалбоподателите. В тази връзка анализирайки съдържанието на отговорите до лицата може да се каже следното: Най-често КФН е предоставила съвет на потребителя как може да защити правата си във връзка с жалби по предоставени застрахователни и здравноосигурителни услуги (39,3%). Други действия, предприети от КФН в резултат на обработени жалби и запитвания е даването на съвет как потребителя на осигурителни услуги да защити правата си, прекратена процедурата по прехвърляне на средства, предоставена информация за правата на лицето, предоставяне на конкретна информация, която е била поискана, съвет относно получаване на информация, която е била поискана, реализирано искане на лице по изплащане на обезщетение по

застраховка, съвет как да защити правата си потребителя на инвестиционни услуги и предоставена информация за необходими действия от страна на подателя.



Фиг. 18

В резултат на извършените проверки от КФН са съставени актове за установяване на административно нарушение и са наложени принудителни административни мерки в 5,7 % от случаите. Информацията се базира на изготвените становища от специализираната администрация по жалби, постъпили в КФН през 2012 г.



Фиг. 19