



Програма за защита на потребителите на небанкови финансови услуги и продукти 2025 – 2028 г.

Комисия за финансов надзор

**ПРОГРАМА
ЗА
ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
НЕБАНКОВИ ФИНАНСОВИ УСЛУГИ И ПРОДУКТИ
(2025 - 2028 г.)**

СЪДЪРЖАНИЕ

I.	Анализ на средата в областта на защита на потребителите	
1.	Основни приоритети на европейската политика.....	4 стр.
2.	Стратегия на ЕС за защита на потребителите	4 стр.
3.	Международни аспекти на защита на потребителите	5 стр.
4.	ОИСР	5 стр.
5.	Тенденции в развитието на финансовите пазари.....	6 стр.
6.	Европейска система за финансов надзор.....	7 стр.
7.	Предприети мерки и действия от КФН във връзка със защита на потребителите	10 стр.
8.	Разкриване на информация и прозрачност.....	11 стр.
9.	Жалби	11 стр.
10.	Извънсъдебно решаване на споровете	13 стр.
11.	Браншови организации	14 стр.
II.	Регулацията и надзорът за спазването - основен фактор за ефективна защита на потребителите	14 стр.
1.	Европейска нормативна рамка	14 стр.
2.	Законодателна рамка, действаща в България.....	15 стр.
3.	Защита на потребителите срещу нелоялни търговски практики	27 стр.
4.	Защита на личните данни на потребителите на небанкови финансови услуги.....	27 стр.
5.	Европейски законодателни инициативи.....	28 стр.
III.	Финансова грамотност - съществено условие за повишаване нивото на ефективна защита на потребителя.....	28 стр.
IV.	Влиянието на изкуственият интелект и дигиталните активи върху защитата на потребителите.....	31 стр.
V.	Предизвикателства пред потребителите в дигиталния свят.....	33 стр.
VI.	Въвеждане на еврото и какво влияние ще окаже това върху потребителите.....	35 стр.
VII.	Цели за защита на потребителите на небанкови финансови услуги и повишаване нивото на финансова грамотност	37 стр.
VIII.	Заклучителни разпоредби.....	41 стр.

I. АНАЛИЗ НА СРЕДАТА В ОБЛАСТТА НА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Основни приоритети на европейската политика

Защитата на потребителите е основна стратегическа цел на Европейския съюз (ЕС, Съюза) и важен инструмент в процесите по осигуряване на доброто функциониране на единния вътрешен пазар на финансови продукти и услуги. Важен елемент е предоставянето на информация за лицата, които предлагат небанкови финансови услуги и продукти и за рисковете, свързани с тяхното използване. Съществен момент е и създаването на програми и политики за подобряване на финансовата грамотност на потребителите, включително тяхната реализация, които ще допринесат за повишаване на доверието в пазарите, пазарните участници и съответно стимулиране на развитието на пазарите. На европейско ниво, към настоящия момент е в сила Програмата за защита на потребителите за периода 2020-2025 г., целяща да отговори на нуждите на потребителите по време и след пандемията от COVID-19.

В действие е и европейската инициатива „Съюз на капиталовите пазари“ и план за действие към нея, която има за цел да задълбочи и допълнително да интегрира капиталовите пазари на 27-те държави членки на ЕС, като осигури нови източници на финансиране за предприятията; да намали разходите за набиране на капитал; да улесни трансграничните инвестиции; да привлече нови инвестиции в ЕС; да увеличи възможностите на вложителите в ЕС и да направи финансовата система на ЕС по-стабилна, устойчива и конкурентоспособна. По-специално, с инициативата се цели създаване на ефективен единен пазар на капитали в целия ЕС с оглед осигуряването на възможността да се инвестира и спестява във всички държави членки, което ще е от полза за гражданите, дружествата и инвеститорите.

Предлагането на услуги и продукти на финансовите пазари се развива в среда на все по-широка дигитализация на икономиката, което поставя въпроса за мястото на регулаторите в процеса за защита интересите на потребителите. В тази връзка е разработена Стратегия за цифров единен пазар, която цели по-добър достъп до стоки за потребителите и изграждането на среда, в която цифровите мрежи и услуги могат да се развиват успешно.

Осигуряването на защита на интересите на потребителите е сред водещите фактори, които спомагат за ефективно функциониране на финансовите пазари и за намаляване на рисковете, свързани с финансовата стабилност. Воденето на ефективна политика за защита на потребителите допринася за изграждането на потребителското доверие, като същевременно стимулира пазарния растеж.

Стратегия на ЕС за защита на потребителите

Гарантирането на високо равнище на защита на потребителите е една от целите на ЕС, като на тях е отредено централно място във вътрешния пазар чрез подпомагане и допълване на политиките на отделните държави членки (ДЧ), чрез създаване на условия за гражданите да се възползват от предимствата на вътрешния пазар.

В съответствие с член 12 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС), във всички политики на ЕС приоритетно място заема включването на интересите на потребителите. Към настоящия момент са разработени и са действащи няколко стратегически документа, касаещи защитата на потребителите на всички стоки и услуги, предлагани на общия пазар.

В текущата програма за потребителите е представена визия за политиката на ЕС за защита на потребителите от 2020 г. до 2025 г., която се основава на програмата за потребителите от 2012 г. (чието действие изтече през 2020 г.) и на новия търговски механизъм за потребителите от 2018 г.

С цел защита на потребителите и предоставяне на възможност да играят активна роля се въвеждат конкретни действия в пет ключови области, а именно: екологичен преход, цифрова трансформация, ефективно правоприлагане и правна защита, включително и в областта на цифровите технологии, повишаване осведомеността на потребителите според потребителските групи и осигуряване защита на потребителите и извън територията на ЕС, в световен мащаб.

С програмата се приема цялостен подход, обхващащ различни политики на Съюза, които са от особено значение за потребителите, както и допълва други инициативи на ЕС, като например Европейския зелен пакт, плана за действие за кръгова икономика и съобщението относно изграждането на цифровото бъдеще на Европа. Тя също така подкрепя съответните международни рамки, като например Програмата на ООН до 2030 г. за устойчиво развитие и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.

Международни аспекти на защитата на потребителите

В своята практика, с цел защита на потребителите, Световната банка извършва различни проучвания и анализи, в т.ч издава документи, които разглеждат установените добри практики за защита на потребителите и могат да се прилагат от регулаторите. „Добри практики“ от 2017 г. включват нови подходи, свързани с цифровите канали, иновационните продукти, бизнес моделите и новите видове доставчици на финансови услуги.

Защитата на потребителите на финансови услуги гарантира, че разширеният достъп до финансови услуги ще бъде от полза за тях, като им дава възможност да вземат добре информирани решения за това как най-добре да използват финансовите услуги, да изградят доверие във финансовия сектор и да допринасят за стабилни и конкурентни финансови пазари в условията на нараснал риск, вследствие на бързото развитие на информационните технологии.

ОИСР

Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) работи активно в посока на разрешаване на проблемите, свързани със защитата на потребителите и финансовото образование. Заедно с Мрежата за финансово образование, извършва изследвания и разработва инструменти за подпомагане на публичните институции и за създаване и въвеждане на национални стратегии за финансова грамотност.

Принципите на Г-20/ОИСР за защита на потребителите на финансови услуги са изложени в Препоръката на ОИСР, актуализирана през 2022 г. Предназначението ѝ е да осигури справедливо и отговорно третиране на потребителите на финансови продукти и услуги при тяхното закупуване и използване, и отношенията с доставчиците им.

Принципите са водещият международен стандарт - разработени и предназначени да бъдат приложими към всяка юрисдикция и имат междусекторен характер (т.е. могат да се прилагат към кредитния, банковия, разплащателния, застрахователния, пенсионния и инвестиционния сектор).

Освен това, през 2015 г. ОИСР публикува Наръчник за политики за национални стратегии за финансово обучение. В него е поставен фокус върху отговорите на следните практически и политически въпроси: разработване оценка на въздействие, която да спомогне за формирането на националната стратегия; установяване на институционални и управленски мерки; определяне и постигане на цели, оценка и финансиране на

националната стратегия и осигуряване на ефективно и иновативно осигуряване на финансовото образование.

Следва да бъде обърнато внимание и на документа за „Прилагането на поведенчески прозрения в програмите и инициативите за финансова грамотност и обучение на инвеститори“ - съвместен проект на Международната организация на комисиите за ценни книжа и ОИСР. В документа е застъпено виждането, че по-високото ниво на финансова грамотност може да помогне на потребителите, като им се предостави възможността за вземане на информирани решения и по-добро финансово планиране.

Тенденции в развитието на финансовите пазари

С развитието си технологичните иновации доведоха до нови видове финансови активи, като например криптоактивите. Те, както и технологията на децентрализирания регистър, на която са основани, са обещаващи за бъдещото развитие на финансовите пазари и инфраструктури. Използването им е свързано и с рискове, за които свидетелстват голямата нестабилност на криптоактивите, измамите, както и оперативните слабости и уязвимостта на платформите за обмен на криптоактиви.

Засиленото предлагане на финансови продукти се обуславя с развитието на информационните технологии и разширяването на кръга на потребителите на небанкови финансови услуги. В тази връзка, от съществена важност за стабилността на финансовите пазари в България, е необходимо да се обърне специално внимание на развитието на финансовите иновации и съответно на ролята на регулациите с оглед ефективната защита на потребителите.

Към момента КФН следва утвърдената Стратегия за наблюдение на финтех сектора за периода 2021-2024 г., която очертава основните цели с оглед цифровизирането на финансовите услуги, широкото използване на облачните услуги, на бързото развитие на криптоактивите и предизвикателството пред надзора за осигуряване цялост на финансовите пазари и защита на потребителите от произтичащите рискове. Текущата Стратегия за наблюдение на финансовите иновации на КФН надгражда традицията от предишната и посочва в дългосрочна перспектива насоките, в които КФН би се ангажирала да развива своята надзорна дейност и да търси уеднаквяване на националните регулаторни рамки и практики в сферата на финансовите иновации на ниво ЕС.

КФН прие Стратегия за наблюдение на финтех сектора за нов период 2025-2027 г., имаща за цел насърчаването на стабилна, динамична и сигурна финтех екосистема. Бързите темпове на развитие на средата на финансовите иновации, както и мисията на КФН да гарантира стабилност, устойчивост и цялост на финансовият сектор са основополагащи при защита на потребителите.

Основни цели на новата Стратегия са:

- Планиране на дейността във връзка с промени в нормативната уредба с цел хармонизирането ѝ с европейските финтех регулации;
- Култура на иновациите;
- Приобщаващи финансови иновации;
- Насочващи информационни материали за нововъзникващи технологии;
- Дигитална инфраструктура;
- Устойчиви финанси.

Приоритети в Стратегията са съответно: повишаване защитата на потребителите в сферата на цифровите финанси; стимулиране на устойчивите финанси; насърчаване на иновациите и адаптивността и осигуряване на интегритет на пазара и финансовата стабилност в небанковият финансов сектор.

Насърчаването на международното сътрудничество заема важна част от Стратегията за наблюдение на финтех сектора за период 2025-2027г. То включва: сътрудничество в

рамките на членството в европейските надзорни органи; сътрудничеството с международни организации и с държави членки на такива организации; участие в европейски форуми за фасилитатори на иновации и кандидатстване по проекти към Инструмента за техническа подкрепа на Европейската комисия (ЕК), DG Reform.

Европейската комисия разработи проект за развитие на Европейски център за цифрови иновации, който представлява едно цяло или координирана група от субекти, които притежават допълнителен опит, с нестопанска цел, в подкрепа на цифровата трансформация на компании/организации от публичния сектор в голям мащаб. В проекта се включват достъп до услуги, като тестване на технологии, финансови съвети и пазарна информация. Целта на проекта е разширяване използването на цифровите финансови услуги за потребителите и предприятията, както и ползите от тях.

Сигурността на потребителите при използването на цифровите финансови услуги е в пряка зависимост от обезпечаването на киберсигурността. Тя трябва да се гарантира със стабилността на информационните системи и технологиите, когато говорим за криптоактиви. Киберзащитата се използва широко, за да обхване гамата от стратегии, използвани за защита на институциите, правителствата и отделните граждани от свързаните с информационните технологии (ИТ) рискове и заплахи. Киберсигурността, от друга страна, е свързана със специфичните за цифровите активи технологии, ИТ платформи, като включва и мерки за разубеждаване на потенциални извършители чрез стабилни системи, санкционни механизми и кибердипломация. КФН приема сериозно предизвикателството, което стои пред надзорните органи в резултат на разпространение на финансови продукти и услуги чрез използване на финансови иновации. То налага анализирането и оценката на потенциални рискове за пазара на финансови услуги за потребителите с появата на иновативните бизнес модели и предприемането на възможни мерки за справяне с рисковете в условията на бързо развиваща се FinTech индустрия.

Европейска система за финансов надзор

Европейската надзорна структура включва Европейска система за финансов надзор (ESFS), която се състои от Европейски съвет за системен риск (ESRB) и трите европейски надзорни органа – ЕОЦКП (Европейски орган за ценни книжа и пазари), ЕОЗППО (Европейски орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване), Европейски банков орган (ЕБО; ЕВА).

Сред стратегическите приоритети на ЕОЦКП и ЕОЗППО, посочени в чл. 9 от приложимите регламенти, уреждащи учредяването им, е осигуряване на ефективна защита на потребителите на финансови услуги. За реализация на дейностите са създадени Постоянни комитети със специална насоченост - защита на потребителите.

Съгласно учредителния регламент на ЕОЦКП, ролята на европейския надзорен орган по отношение на финансовата грамотност се състои в проучване и координиране на инициативите за финансово образование, осъществявани от съответните национални компетентни надзорни органи.

ЕОЦКП се фокусира основно върху два аспекта:

- активно насърчаване на националните компетентни органи в провеждане на политики и инициативи за подобряване на финансовата грамотност на гражданите, включително осигуряване на обратна връзка и споделяне на опита и резултатите от тях;
- приоритизиране на действията, насочени към постигане защита на инвеститорите.

Стратегията на ЕОЦКП за 2023-2028 г. е с дългосрочен фокус и цели и е разработена на фона на предизвикателна икономическа и политическа обстановка (последниците от COVID-19, войната в Украйна и нарастващата инфлация). ЕОЦКП изпълнява своята мисия, като се фокусира върху трите си стратегически приоритета и се ръководи от двата определени тематични двигателя (устойчиви финанси и технологичните иновации).

Стратегическите приоритети включват насърчаване на ефективни пазари и финансова стабилност; засилване на надзора върху финансовите пазари и подобряване на защитата на инвеститорите на дребно, като последният включва следните активности:

- Заедно с националните компетентни органи (НКО), ЕОЦКП гарантира, че инвеститорите на дребно в ЕС са ефективно и еднакво защитени, включително от възникващи рискове, произтичащи от нови канали за дистрибуция или иновативни продукти;
- ЕОЦКП се ангажира с инвеститорите на дребно чрез координирана комуникация с НКО, използване на нови комуникационни инструменти и платформи;
- Гарантиране, че инвеститорите на дребно получават ясна, надеждна и разбираема информация за финансовите продукти;
- Чрез принос към развитието на регулаторната рамка на ЕС ЕОЦКП се фокусира върху осигуряването на дългосрочно пряко и непряко участие на дребно в капиталовите пазари на ЕС.

Настоящите законодателни усилия за подобряване на постоянството и съгласуваността между секторите, особено в областта на възстановяването и реструктурирането, ще позволят на ЕОЗППО допълнително да подобри защитата на потребителите и да затвърди финансовата стабилност. Преди всичко надзорните органи трябва да разполагат с подходящи инструменти и правомощия, за да задълбочат разбирането си за новите предизвикателства и да могат да се справят ефективно с тях.

Увеличаването на трансграничния бизнес в целия вътрешен пазар ще изисква по-голямо внимание по отношение на надзорните отношения между приемащата страна и страната по произход. ЕОЗППО ще направи всичко възможно за по-нататъшното насърчаване на стабилен и съгласуван подход към защитата на потребителите в ЕС, като акцентира както върху пруденциалните въпроси, така и върху проблемите, свързани с поведението на бизнеса.

През следващите години в работата си ЕОЗППО ще постави фокус върху надзора на възникващи рискове – такива, свързани с високи инфлационни тенденции, цифровизацията, ще се цели гарантиране, че използването на изкуствен интелект води до добри резултати и стабилност по отношение на екологичните, социалните и аспектите за корпоративно управление.

По отношение на дигитализацията и кибер застраховането целта на ЕОЗППО продължава да бъде установяване на надзорен подход, който да подпомага ползите от дигитализацията, като се поддържа високо ниво на защитата на потребителите. ЕОЗППО ще работи за популяризиране на стабилен и прозрачен застрахователен кибер пазар за осигуряване на дигитална икономика и подкрепа на обмена на информация по отношение на киберсигурността и кибератаките.

Стратегията на ЕОЗППО за периода 2023–2026 г. поставя фокус върху устойчивите финанси, дигиталната трансформация, надзора, политиките, финансовата стабилност и вътрешно управление. Целите са:

- укрепване на сигурността на пазара, популяризиране на устойчивите финанси, осигурявайки неговата ефективност, равни условия за бизнес;
- осигуряване на силна и последователна защита на интересите на потребителите в целия ЕС.

Целите на ЕОЗППО са да допринесе за изграждането/създаването на устойчиви застрахователни и пенсионни продукти, включително решаване на проблемите със защитата на потребителите и предприятията. По този начин ще улесни прехода към по-устойчива икономика, отчитайки съществения роля при управлението на социалния риск,

важните дългосрочни инвеститори, включително рисковете, свързани със зелените заблуди.

Дигиталната трансформация е водеща в съвременния свят. С цел да намали разликата между развитието на финансовите пазари и регулаторните и надзорни органи, ЕОЗППО ще се стреми в периода 2023 – 2026 г. да бъде в крак с най-новите финансови иновации и цифрови тенденции, за да продължи да предоставя актуални надзорни насоки и добри практики, като взема предвид етични и финансови съображения за здраве.

За постигане на още по-високо и по-ефективно ниво на надзор в целия ЕС, ЕОЗППО ще прилага последователни прегледи и пропорционално използване на инструменти за сближаване на надзора. Целта е да допринася за обмяна на надзорните практики, като предоставя допълнителна стойност за надзорните органи и индустрията. Що се отнася до надзора на нови и възникващи рискове, като кибер рискове или рискове за устойчивостта, ЕОЗППО ще се стреми да постигне сближаване от самото начало на регулаторната рамка на ниво ЕС и, когато е възможно, на международно ниво извън рамките на ЕС.

По отношение на политиките ЕОЗППО възнамерява да предоставя висококачествени съвети и да извършва и други дейности, като взема предвид растящите нужди на обществото, в това число на потребителите, както и ефектите на новото хоризонтално регулиране.

ЕОЗППО има за цел да създаде екосистема, която поддържа финансовата устойчивост и подобрява финансовото благосъстояние на потребителите, като взема предвид необходимостта от разнообразие и приобщаване. Регулаторната рамка, която осигурява пруденциална стабилност, е от решаващо значение и трябва да бъде адаптирана според нуждите, за да отразява новите развития.

В стратегията на ЕОЗППО е посочено, че рисковете, поети от потребителите, непрекъснато нарастват през последните години. В застраховането се наблюдава преход на потребителите от застрахователни продукти с гаранции към продукти, свързани с инвестиционни фондове, където възвращаемостта на инвеститорите се определя само от пазарните условия.

В своята стратегия ЕОЗППО предвижда гарантиране, че надзорните органи разполагат с подходящи инструменти за идентифициране, оценка и справяне с всякакви възникващи рискове.

Предвижда се подобряване на методологичната рамка, особено за по-рационализирани оценки на уязвимостта, като същевременно ще увеличи капацитета за нововъзникващи заплахи, като такива за киберпространството и изменението на климата.

ЕОЗППО е разработила единен програмен документ 2024-2026 на базата на стратегията на ЕОЗППО за периода 2023 – 2026 г. КФН е участник в Съвета на надзорниците, който е основният орган за вземане на решения на ЕОЗППО, и в своята политика и надзорна дейност българският регулатор взема предвид документите на този европейски надзорен орган.

Основните тези в този документ са:

1. Интегриране на съображенията, свързани с устойчивите финанси, във всички области на дейност на ЕОЗППО;
2. Подпомагане на потребителите, пазара и надзорната общност чрез цифрова трансформация;
3. Да се повиши качеството и ефективността на надзора;
4. Да се осигури технически стабилна пруденциална и бизнес политика;
5. Да идентифицира, оценява, наблюдава и докладва за рисковете за финансовата стабилност и провеждането на бизнес и да насърчава превантивни политики и смекчаващи действия;
6. Осигуряване на добро управление, гъвкава организация, рентабилно разпределяне на ресурсите и силна корпоративна култура.

Предприети действия и мерки от КФН във връзка със защитата на потребителите

Комисията за финансов надзор осигурява постоянен достъп до информация за регулаторната и надзорната си дейност, насочена както към потребителите на финансови продукти и услуги в небанковия финансов сектор, така и към поднадзорните на Комисията лица.

Обновената интернет страницата на Комисията, на български и английски език, има водеща роля за повишаването на информираността на всички заинтересовани страни - КФН регулярно актуализира всички секции, като публикува новини, административни документи, нормативни актове, статистически данни и др. В допълнение, на разположение на потребителите са и специално създадените комуникационни инструменти - сайтът с потребителска и образователна насоченост – www.tvoitefinansi.bg, дигиталната кампания #Invest safely и мобилната апликация FSC mobile - собствено мобилно приложение за най-популярните операционни системи [Android](#) и [iOS](#).

Мобилното приложение е с нововъведения, с допълнително удобство в достъпа до информация, която КФН публикува на вниманието на потребителите и на участниците в небанковия финансов сектор – застрахователен, осигурителен и инвестиционен. Подаване на отчети от поднадзорните на КФН лица, срокове за плащане на такси към Комисията, проследяване пътя на жалбата от момента на нейното подаване до момента на изпращането ѝ до заинтересованото лице, както и подаване на апликационна форма в иновативния център за обсъждане на финтех проект, са част от опциите на апликацията, където всеки заинтересован може да проследява и най-актуалните новини от дейността на КФН.

Като част от реализацията на Проект „Изграждане на Единна информационна система (ЕИС) за нуждите на Комисията за финансов надзор“, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, от 1 януари 2024 г., КФН изцяло премина към електронно администриране при подаване на заявления, уведомления, периодична информация, както и други документи. Така се предостави възможност за преглед, проследяване, контрол, валидация и анализ на постъпващата и обработвана информация, внедри се възможността за автоматизиран трансфер на данни, включително от и към външни системи на национално и международно ниво; надградиха се електронните административни услуги (ЕАУ), предоставяни от КФН, усъвършенстваха се и регистрите на Комисията. Осемнадесетте регистри за достъп до информация са реорганизирани и вече има един регистър – лесен и удобен за работа. Административната тежест е намалена, което е актуален отговор на започналата зелена трансформация; надградено е постигнатото ниво на регулаторни и надзорни стандарти, с гарантиран прозрачен, бърз и сигурен дигитален надзор.

Повишаване на финансовата грамотност на обществото е един от приоритетите на КФН и част от дейността ѝ е насочена в тази посока. Представители на Комисията взимат участие в редица конференции, семинари, работни срещи и образователни инициативи на национално и международно ниво. Експертите и ръководният екип активно се включват в традиционните инициативи - едноседмичната образователна програма за ученици „Небанковият финансов сектор в България“, организирана в партньорство с фондация „Атанас Буров“ и Министерство на образованието и науката; участие в „Световната седмица на парите“; участие в академии и събития на университети, както и в реализация на общи инициативи. Ежегодно, Комисията е домакин на учебен стаж под надслов „Регулиране и надзор на небанковата финансова сфера“, с цел изграждане на знания и умения за разумно използване на небанкови финансови продукти и услуги, информираност относно рисковете и ползите от тяхното потребление и подобряване комуникацията с

подрастващите бъдещи инвеститори и потребители на финансови услуги. В него взимат участие ученици от последните класове на водещи профилирани гимназии.

КФН подкрепя инициативата „#За еврото накратко: отговорите, които търсим“, провеждана от Представителството на ЕК в България. Поредицата от 10 видеоматериала предоставя разбираема и практична информация за въвеждането на еврото в България, като линкове към видеоматериалите са публикувани на страницата на КФН в LinkedIn.

Комисията публикува на сайта си обучителни видео и презентационни материали за повишаване финансовата грамотност на населението по актуални теми, като „Инфлация“, „Инвестиции в колективни инвестиционни схеми“, „Застраховка Гражданска отговорност“, „Допълнително пенсионно осигуряване“, „Подаване на жалби“, „Използване на застрахователни услуги“ и др.

Разкриване на информация и прозрачност

Повишаването на информираността на потребителите е една от основните дейности, които КФН извършва, с цел защита на правата на потребителите в рамките на небанковия финансов сектор.

На своята интернет страница, Комисията публикува решения от своите заседания, новини, както и друга информация, която касае регулираните от нея инвестиционен, застрахователен и осигурителен пазар.

На страницата се поддържа информация за дружествата, притежаващи лиценз за упражняване на застрахователна и инвестиционна дейност, както и дейност по допълнително пенсионно осигуряване, в т.ч. и за лицата получили разрешение за извършване на такъв вид дейност. КФН публикува актуална информация за финансовото състояние на поднадзорните си дружества и друга важна за потребителите информация като например за членовете на органите за управление, наложени имуществени санкции и друга информация.

На електронната страница на КФН чрез връзка със сайта на Гаранционния фонд може да се извърши проверка за сключена застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, проверка за наличен сертификат „Зелена карта“, за сключена „Застраховка гранична гражданска отговорност“ на МПС, може да се направи справка за представителите за уреждане на претенции.

На вниманието на потребителите на небанкови финансови услуги са представени и често срещаните въпроси в застрахователния, инвестиционния и сектора на допълнителното пенсионно осигуряване, чрез които потребителите могат да се запознаят с някои основни понятия, продукти и различна полезна информация за дадения сектор.

С оглед улеснение на потребителите са публикувани и полезни връзки с различни асоциации и институции, имащи отношение към защитата на потребителите в небанковия финансов сектор.

С оглед осигуряването на актуална информация на потребителите на небанкови услуги и продукти за лицата от държави членки, предлагащи тези продукти и услуги на българския пазар, КФН публикува периодични актуализирани списъци с чуждестранни дружества, заявили намерение да извършват дейност на територията на Република България при условията на свободата на предоставяне на услуги или при условията на установяване.

Жалби и сигнали

Една от основните цели на КФН, определена в чл. 11, т. 1 от Закона за Комисията за финансов надзор (ЗКФН) е защита на интересите на инвеститорите, застрахованите и осигурените лица.

В случай на неудовлетвореност, потребителите на застрахователни, инвестиционни и пенсионни продукти и услуги имат възможност да подадат жалба и/или сигнал пред КФН, с цел защита на техните права, както и на законните интереси на обществото.

Част от правомощията на члена на КФН по чл. 3, т. 5 от ЗКФН, подпомагащ политиката ѝ по анализ и оценка на рисковете на финансовите пазари, усъвършенстване на надзорната практика и защита интересите на инвеститорите, застрахованите и осигурените лица е разглеждането на жалби и сигнали, подадени срещу поднадзорни на КФН лица, както и срещу лица, които предоставят небанкови финансови продукти и услуги без получен лиценз за извършването на тази дейност.

Чрез извършването на проверки по получени жалби и сигнали от потребители в небанковия финансов сектор, КФН упражнява контрол над дружествата, предоставящи тези услуги за спазване на законоустановените разпоредби с цел защита правата на потребителите.

Обратната връзка от потребителите на застрахователни, инвестиционни и пенсионни продукти и услуги е важна за регулатора и допринася за контрола над пазарното поведение на участниците на тези пазари.

Преди да се обърнат към КФН за съдействие, неудовлетворените потребители е препоръчително да са отправили запитване или подали жалба относно конкретния казус към дружеството, с което имат договорни взаимоотношения за изискване на допълнителна информация или предоставяйки допълнителни доказателства.

Анализът на постъпилите жалби дава възможност за предприемане на надзорни действия от страна на КФН, както и организиране на различни инициативи, насочени към потребителите с цел по-голяма информираност и надграждане на познанията относно функционирането на застрахователния, капиталовия и пазара на допълнителното пенсионно осигуряване, предвид бързото навлизане на нови технологии в трите сектора. Условие за създаването и поддържането на високо ниво на доверие на потребителите във финансовите продукти и услуги, предлагани на финансовите пазари, са надзорните действия от страна на органите на КФН в резултат на подадените жалби и създаването на чувство на сигурност у потребителите при ползването на продуктите и услугите, предлагани в небанковия финансов сектор. Надзорните действия спомагат за запазването на стабилността на финансовите пазари, на доверието на потребителите в тези пазари и действат стимулиращо върху ефективността и прозрачността на финансовите пазари. Тези действия се изразяват в проверки от страна на надзорния орган към поднадзорните му лица (планови проверки и проверки по постъпили жалби) и при установени нарушения изготвянето и връчването от страна на КФН на актове, ангажиращи административнонаказателната отговорност на поднадзорните лица (актове за установяване на административни нарушения - АУАН), както и на принудителни административни мерки (ПАМ), с които мерки поднадзорните лица се задължават да извършат определено законосъобразно действие.

В случаите на нарушаване на правата на потребителите в небанковия финансов сектор намесата на КФН създава доверие сред потребителите по отношение на дейността на надзорния орган, като от друга страна е предпоставка за дисциплиниране сред поднадзорните ѝ лица.

На официалната страница на КФН е създадена секция „За потребителя“, в която е позиционирана полезна информация за потребителите, в т.ч. и специално създадена подсекция „Жалби“.

В секция „Жалби“ са разяснени начините, по които потребителите могат да подават жалби пред КФН, като е предоставена възможност чрез линк директно да се достъпва онлайн формата на КФН за подаване на жалби/сигнали/запитвания.

След разглеждането на постъпила жалба от потребител на небанкови финансови услуги в отговора до жалбоподателя КФН предоставя информация какви са последващите възможни стъпки, които може потребителят да предприеме в случай, че продължава да счита, че правата му са нарушени.

На електронната страница на комисията, в секцията „За потребителя“ е поместена подсекция „Предупреждения за потребителите“, в която се поддържа и актуализира списък с дружества, които не са лицензирани от КФН и нямат право да извършват дейност като инвестиционен посредник или управляващо дружество на територията на Република България. Списъкът съдържа информация относно юридическите лица, платформите, чрез които оперират, свързаните им лица и др.

Предвид ограничените правомощия на Комисията за финансов надзор по отношение на произнасяне по жалбите на потребители на финансови продукти и услуги, при неудовлетворяващ за потребителя резултат след извършената проверка, лицето има право да потърси правата си чрез помирително производство или по съдебен ред.

Извънсъдебно решаване на споровете

Съществуването на извънсъдебни процедури за уреждане на потребителски спорове има за цел да защити правата на потребителите, като им спести време и финансови ресурси за водене на съдебни процеси, които в повечето случаи продължават с години.

В Закона за защита на потребителите (ЗЗП) е предвидено създаването на общи и секторни помирителни комисии за разрешаване на потребителски спорове, като помирителното производство е безплатно за потребителите.

В областта на небанковия финансов сектор са формирани три помирителни комисии – Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в този сектор; Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на допълнителното социално осигуряване, на дейностите по осигурително посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори; Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите съгласно Закона за пазарите на финансови инструменти и на дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори. В тези комисии участват и експерти от КФН.

Сезирането на секторната помирителна комисия се извършва с подаване на заявление в писмена форма до Комисията за защита на потребителите (КЗП), като заявлението и придружаващите го документи могат да бъдат подадени и по електронна поща или онлайн чрез интернет страницата на КЗП. Помирителното производство съдейства за разрешаване на спорове между потребители и търговци чрез помирително предложение за страните, което след като бъде одобрено от тях, има сила на споразумение.

Към КЗП е създаден и Европейският потребителски център, който съдейства на потребителите да получат достъп до орган за АРС в друга държава – членка на Европейския съюз, компетентен да разгледа трансграничния спор.

Неудовлетворените потребители на небанкови финансови услуги могат да използват и Европейската платформа за онлайн решаване на спорове / <http://ec.europa.eu/odr/> /. Посредством платформата потребителите и търговците в ЕС могат да уреждат споровете си, свързани с трансгранични и национални онлайн покупки.

Браншови организации

От съществено значение за повишаване ефективността на мерките за защита на потребителите е браншовите асоциации да провеждат политика на доброволно (не нормативно определено) налагане на принципи на добри практики за третиране на клиентите и приемане на техния интерес като първостепенен от своите членове. Справедливото третиране на потребителите трябва да е неотменна част от доброто управление и корпоративна култура на всички поднадзорни на КФН лица.

Основните браншови организации в сферата на небанковия сектор са: Българска Асоциация на лицензираните инвестиционни посредници (БАЛИП), Асоциация на индустриалния капитал в България (АИКБ), Българска асоциация на управляващите дружества (БАУД), Асоциация на дружествата със специална инвестиционна цел (АДСИЦ), Асоциация на директорите за връзки с инвеститорите в България (АДВИБ), Българска асоциация за връзки с инвеститорите (БАВИ), Българска асоциация на дружествата за допълнително пенсионно осигуряване (БАДДПО), Асоциация на българските застрахователи (АБЗ), Асоциация на застрахователните брокери (АЗБ), Българска асоциация на застрахователните брокери (БАЗБ), Българската финтех асоциация (БФА), Българското дружество за връзки с обществеността (БДВО).

II. РЕГУЛАЦИЯТА И НАДЗОРЪТ - ОСНОВЕН ФАКТОР ЗА ЕФЕКТИВНА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Нормативната дейност на КФН е изцяло съобразена с европейското законодателство и отразява усилията на европейската общност за създаване на регулаторна рамка, която да осигури стабилно пазарно развитие, да създаде системи за предвиждане и съответното адресиране на възможни пазарни рискове, да засили степента на защита на потребителите, включително чрез подобряване качеството, достъпността и ползността на финансовата информация и друга обща информация за дейността на поднадзорните лица, както и да подобри практиките на разпространение на финансовите продукти.

Европейска нормативна рамка

Стабилното функциониране на финансовите пазари и стимулирането на здравословния им растеж са тясно обвързани с нивото на потребителското доверие, а то от своя страна, се обуславя от нивото на защита на потребителите. Във всички европейски нормативни документи в областта на финансовите пазари се обръща специално внимание на защитата на потребителите по отношение на продуктите и услугите, предлагани на тези пазари. Основните пакети нормативни документи, които уреждат дейността на поднадзорните на КФН лица, като Платежоспособност II, CRD IV, MiFID II, Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 г. относно разпространението на застрахователни продукти (IDD), както и делегираните регламенти по прилагането им, съществено въздействат на извършването на дейност на финансовите пазари в посока по-висока защита на потребителите на финансови продукти и услуги. Европейските надзорни органи постоянно приемат Насоки по прилагането на определени разпоредби от основните нормативни документи с оглед осигуряване на сближаването на надзорните практики на финансовите пазари.

Допълнително, през 2023 г. ЕК предложи нов законодателен пакет, наречен „Стратегия за инвеститорите на дребно“. Целта на предложенията за изменение е да се даде възможност на инвеститорите на дребно да вземат инвестиционни решения, които са в съответствие с техните нужди и предпочитания, като се гарантира, че инвеститорите са защитени и третирани справедливо. Това цели да повиши доверието и увереността на инвеститорите на дребно да инвестират безопасно в дългосрочен план и да се възползват напълно от Съюза на капиталовите пазари на ЕС.

Пакетът включва широкообхватни мерки за:

- Подобряване на начина, по който се предоставя информация на инвеститорите на дребно относно инвестиционни продукти и услуги по по-стандартизиран и смислен начин чрез адаптиране на правилата за разкриване на информацията към цифровата ера;
- Увеличаване на прозрачността и сравнимостта на разходите, като изискват използването на стандартно представяне и терминология за разходите. Това ще гарантира, че инвестиционните продукти носят реална стойност на инвеститорите на дребно;
- Гарантиране, че всички непрофесионални клиенти получават поне веднъж годишно ясна представа за инвестиционното представяне на портфейла си;
- Разрешаване на потенциални конфликти на интереси при разпространението на инвестиционни продукти чрез забрана на стимули за продажби „само за изпълнение“ (т.е. когато не се предоставя съвет) и гарантиране, че финансовите съвети са съобразени по най-добър начин с интересите на инвеститорите на дребно. По-строги предпазни мерки и прозрачност се въвеждат там, където са разрешени стимули;
- Защита на инвеститорите на дребно от подвеждащ маркетинг, като се гарантира, че финансовите посредници носят пълната отговорност за използването (и злоупотребата) на тяхната маркетингова комуникация, включително когато е направена чрез социални медии, известни личности или други трети страни, които посредниците възнаграждават или стимулират;
- Насърчаване на държавите членки да прилагат национални мерки, които могат да подкрепят финансовата грамотност на гражданите, независимо от тяхната възраст, социален и образователен произход;
- Намаляване на административната тежест и подобряване на достъпността на продуктите и услугите за опитни инвеститори на дребно, като критериите за допустимост за професионален инвеститор стават по-пропорционални;
- Засилване на сътрудничеството в областта на надзора, за да бъдат улеснени националните компетентни органи, и европейските надзорни органи да гарантират, че правилата се прилагат правилно и ефективно по последователен начин в целия ЕС и да се борят съвместно с измамите и злоупотребите.

Законодателна рамка, действаща в България

Частта от финансовите пазари, върху която КФН осъществява надзор, е засегната силно от европейското законодателство. Въведени са изискванията на:

• Капиталов пазар

От съществено значение за подобряване защитата на потребителите на капиталовите пазари е европейския законодателен акт, който е с пряко действие на територията на целия Европейски съюз, а именно **Регламент (ЕС) № 596/2014** на Европейския парламент и на Съвета от 16 април 2014 г. относно пазарната злоупотреба (Регламент относно пазарната злоупотреба) и за отмяна на Директива 2003/6/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и директиви 2003/124/ЕО, 2003/125/ЕО и 2004/72/ЕО на Комисията.

Разпоредбите на **Директива 2014/65/ЕС** на Европейския парламент и на Съвета от 15 май 2014 г. относно пазарите на финансови инструменти (Директива 2014/65/ЕС), транспонирани в Закона за пазарите на финансови инструменти (ЗПФИ), както и на Делегиран регламент (ЕС) 2017/565 на Комисията от 25 април 2016 г. за допълване на Директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на организационните изисквания и условията за извършване на дейност от инвестиционните посредници и за даването на определения за целите на посочената директива („Делегиран Регламент 565/2017“) уреждат редица задължения за лицата спрямо които се прилагат, целящи постигането на висока степен на защита на интересите на потребителите на небанкови финансови услуги, в т.ч. получаване на коректна, ясна и неподвеждаща информация относно съответната услуга, финансовите инструменти и техните рискове, инвестиционния посредник, потенциалните конфликти на интереси, разходите, които потребителят ще понесе и т.н. Наред с това, инвестиционните посредници извършват оценка за уместност или целесъобразност на всеки клиент, така че да осигурят съответната услуга да е уместна/подходяща за потребителя. Въведени са сериозни изисквания относно съхраняването на клиентски активи, тяхното използване от страна на посредниците и др. Делегиран регламент (ЕС) 565/2017 създава изискване за инвестиционните посредници да установяват, прилагат и поддържат ефективни и прозрачни политики и процедури за управление на жалби и процедури за своевременно разглеждане на жалби от клиенти или потенциални клиенти. Наред с това, инвестиционните посредници разполагат със звено за управление на жалби, което отговаря за разглеждането на постъпилите жалби.

Считано от 03.01.2018 г. разпоредбите Регламент (ЕС) 600/2014 г. се прилагат на територията на ЕС. С цитирания регламент за инвестиционните посредници и пазарните оператори, включително местата на търговия, се установяват единни изисквания по отношение на разкриването на търговски данни; докладването на сделки пред компетентните органи и търговията с деривати на организирани места;

Наред с въведените нормативни изисквания, целящи засилена защита на правата и интересите на потребителите на небанкови финансови услуги, ЕОЦКП официално прие мерки във връзка с предоставянето на договори за разлики и бинарни опции на инвеститорите на дребно. Мерките се прилагаха от 2 юли 2018 г. по отношение на бинарните опции (от 1 август 2018 г. спрямо договорите за разлики) до 02.07.2019 г. Впоследствие КФН, в качеството ѝ на национален компетентен орган счита, че е налице необходимост от продължаване на наложените ограничения, тъй като това е в интерес на непрофесионалните клиенти. В тази връзка КФН издаде Решение № 841-ИП от 02.07.2019 г., съгласно което считано от 03.07.2019 г. бе преустановено на и от територията на България пускането на пазара, разпространението и продажбата на непрофесионални клиенти на деривативни финансови инструменти, притежаващи определени характеристики (бинарни опции).

Разпоредбите на **Директива 2009/65/ЕО** относно координирането на законовите, подзаконовите и административните разпоредби относно предприятията за колективно инвестиране в прехвърлими ценни книжа (ПКИПЦК), както и директивата за нейното изменение – Директива 2014/91/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. за изменение на Директива 2009/65/ЕО относно координирането на законовите,

подзаконовите и административните разпоредби относно предприятията за колективно инвестиране в прехвърлими ценни книжа (ПКИПЦК) по отношение на депозитарните функции, политиката за възнаграждения и санкциите, както и Директива 2011/61/ЕС на Европейския Парламент и на Съвета от 8 юни 2011 година относно лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове и за изменение на директиви 2003/41/ЕО и 2009/65/ЕО и на регламенти (ЕО) № 1060/2009 и (ЕС) № 1095/2010 Директива 2011/61/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 8 юни 2011 г. относно лицата, управляващи алтернативни инвестиционни фондове и за изменение на директиви 2003/41/ЕО и 2009/65/ЕО, са транспонирани в Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и другите предприятия за колективно инвестиране (ЗДКИСДПКИ). С цитирания закон се гарантира защитата на инвеститорите в дялове на колективни инвестиционни схеми чрез предоставеното разрешение на управляващото дружество, както и на колективната инвестиционна схема в неговата държава-членка.

Приети са също и много нормативни актове с пряко действие, които уреждат от една страна определени финансови продукти, начините на тяхното разпространение, информацията която следва да се предоставя на инвеститорите или потенциалните инвеститори, начина на създаване на инструментите. Всички актове създават по-стабилна, предвидима среда на финансовите пазари и по този начин спомагат за защитата на потребителите. В последните няколко години бяха приети:

- **Регламент (ЕС) 2015/760 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2015 г. относно Европейските фондове за дългосрочни инвестиции:** фондовете осигуряват постоянен поток на приходи за администраторите на пенсионни схеми, застрахователните дружества, фондациите, общините и други субекти, които са изправени пред обичайни и повтарящи се задължения и търсят дългосрочна възвръщаемост в рамките на добре регулирани структури и правилата за тяхната дейност, осигуряват уеднаквяване на изискванията за състав на портфейла, диверсификация и допустими активи, прилагани инвестиционни техники като допустимите нива на заемни средства, използването на финансови деривативни инструменти, правилата, приложими за късите продажби или към сделките за финансиране с ценни книжа, което от своя страна спомага за хармонизиране на нивата на защита на инвеститорите;

- **Регламент (ЕС) № 346/2013 г. за европейските фондове за социално предприемачество:** Чрез него се въвеждат еднообразни правила, приложими спрямо допустимите фондове за социално предприемачество във всички държави членки, които да налагат съответните задължения на управителите им, желаещи да набират капитал в целия Съюз, като използват обозначението „EuSEF“. С тези изисквания се цели спечелването на доверието на инвеститорите и съответно до хармонизиране на нивата на защита на инвеститорите на европейско ниво;

- **Регламент (ЕС) № 345/2013** за европейските фондове за рисков капитал: С регламента се въвеждат общи правила на европейско ниво за европейските фондове за рисков капитал, в частност във връзка със състава на портфейла на фондовете, които извършват дейност с това обозначение, на техните допустими инвестиционни цели и инструменти, както и на категориите инвеститори, на които се позволява да инвестират в такива фондове. Различията в изискванията по отношение на качеството на състава на портфейлите, инвестиционните цели и допустимите инвеститори могат да доведат до различни равнища на защита на инвеститорите и създават объркване по отношение на инвестиционния спектър на даден допустим фонд за рисков капитал;

- **Регламент № 236/2012** относно късите продажби и някои аспекти на суаповете за кредитно изпълнение: Регламентът създава предпазна регулаторна рамка, която да се използва при извънредни обстоятелства. Важно е потенциалните рискове, произтичащи от късите продажби и суапите за кредитно изпълнение, да се регулират по хармонизиран начин. Регулаторната рамка обхваща всички финансови инструменти като предвижда

пропорционални мерки срещу рисковете, които може да произтичат от късите продажби на различни инструменти. Осигурява по-високата прозрачност на значителните нетни къси позиции в определени финансови инструменти, което осигурява информация от полза както за регулаторния орган, така и за участниците на пазара;

- **Регламент (ЕС) 2017/1129** на ЕП и на Съвета от 14 юни 2017 г. относно проспекта, който трябва да се публикува при публично предлагане или допускане на ценни книжа до търговия на регулиран пазар и за отмяна на Директива 2003/71/ЕО: Регламентът цели да улесни достъпа до финансовите пазари на дружествата, и по-специално на малките и средните предприятия (МСП), като опрости правилата и административните процедури за тях;

- **Регламент (ЕС) 2019/1156** на Европейския парламент и на Съвета от 20.06.2019 г. за улесняване на трансграничната дистрибуция на предприятията за колективно инвестиране и за изменение на регламенти (ЕС) № 345/2013, (ЕС) № 346/2013 и (ЕС) № 1286/2014. Регламентът създава еднакви правила по отношение на маркетинговите съобщения;

- **Регламент (ЕС) 2017/1131** на ЕП и на Съвета от 14 юни 2017 г. относно фондовете на паричния пазар: Регламентът регулира фондовете на паричния пазар (ФПП), които от гледна точка на търсенето представляват инструменти за краткосрочно управление на парични средства, като осигуряват висока степен на ликвидност, диверсификация и стабилна стойност;

- **Регламент (ЕС) № 1286/2014** относно основните информационни документи за пакети с инвестиционни продукти на дребно и основаващи се на застраховане инвестиционни продукти, в сила от 01.01.2018 г. Регламентът относно основните информационни документи за пакети с инвестиционни продукти на дребно и основаващи се на застраховане инвестиционни продукти (ПИПДОЗИП) въвежда редица информационни изисквания към лицата, предлагащи финансови продукти с основна цел защита на инвеститорите на дребно. Регламентът е с хоризонтално приложение. Задължени лица по този регламент са всички лица, които предлагат инвестиционни фондове, застрахователни полици „Живот“ с инвестиционни елементи, структурирани продукти, структурирани депозити.

Акцентът е поставен върху подобряването на условията, при които се взимат решения от инвеститорите и акцентира на две основни области:

- Въвеждане на единни правила за прозрачност за попадащите в обхвата на регламента инвестиционни продукти, предлагани на инвеститори на дребно. Определя форма и съдържание на ключовата информация и свързаната с нея документация, с която клиентът трябва да разполага преди да вземе инвестиционно решение;

- Въвеждат се изисквания за създателите на ПИПДОЗИП, за лицата, които консултират относно или продават ПИПДОЗИП начини за избягване, управление и разкриване на конфликти на интереси, имащи отношение към продажбата или консултирането (правила за продажба).

- **Делегирана директива (ЕС) 2017/593** на Комисията от 07.04.2017 г. за допълване на директива 2014/65/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на защитата на финансовите инструменти и паричните средства, принадлежащи на клиенти, задълженията за управление на продукти и правилата, приложими към предоставянето или получаването на такси, комисионни или други парични или непарични облаги е от съществена важност за защитата на потребителите и на техните активи. Разпоредбите на тази директива са транспонирани в Наредба № 58 на КФН от 28.02.2018 г. С наредбата се въвеждат изисквания във връзка с депозиране на финансови инструменти и парични средства на клиенти, както и за използване на финансовите инструменти на клиенти. Уредени са изискванията, при които инвестиционен посредник има право да сключи договор за обезпечение с прехвърлително действие с професионален клиент. Поставя се и изискване инвестиционният посредник да назначи един служител, който да отговаря за

спазване на задълженията на посредника, свързани със защитата на финансовите инструменти и паричните средства на клиентите.

Със ЗПФИ са уредени изискванията за предварително и последващо предоставяне на информация на клиентите, разкриване на информация за сключени сделки, което осигурява достатъчно информация за гарантиране на най-добро изпълнение на поръчките на клиентите от инвестиционните посредници.

В областта на инвестициите съществуват мерки с цел защита на ползвателите на инвестиционни услуги в случаите, когато инвестиционният посредник не е в състояние да изпълни задълженията си към клиентите поради причини, пряко свързани с неговото финансово състояние. За тази цел със Закона за публичното предлагане на ценни книжа (ЗППЦК) е създаден Фонд за компенсиране на инвеститорите (ФКИ), който в случаите, уредени в чл. 77б, ал. 1 от ЗППЦК, изплаща компенсации на клиентите на инвестиционния посредник в размер на 90% от размера на инвестицията, но не повече от 40 000 лв. ФКИ изплаща компенсации на всички клиенти, които не попадат в една от хипотезите на чл. 77г, ал. 2 от ЗППЦК. В тази връзка Делегиран регламент 565/2017 урежда задължение за инвестиционните посредници да предоставят на клиентите си кратко описание на мерките, които посредникът предприема, за да гарантира защитата на клиентските активи, включително резюмирани данни относно всяка съответна компенсация за инвеститора или схема за гарантиране на депозити, която се прилага към инвестиционния посредник поради неговите дейности в държава членка.

- **Регламент (ЕС) 2019/2088 на ЕП** и на Съвета от 27 ноември 2019 година относно оповестяването на информация във връзка с устойчивостта в сектора на финансовите услуги. С този регламент се установяват хармонизирани правила за участниците на финансовите пазари и финансовите съветници за прозрачност във връзка с интегрирането на рисковете за устойчивостта и отчитането на неблагоприятните въздействия върху устойчивостта в техните процеси и във връзка с предоставянето на информация, свързана с устойчивостта, по отношение на финансовите продукти.

Регламент (ЕС) 2023/2631 на Европейския парламент и на Съвета от 22 ноември 2023 година относно европейските зелени облигации и незадължителното разкриване на информация за облигации, предлагани на пазара като екологично устойчиви, и за облигации, свързани с устойчивостта, поставящ обща рамка от правила относно използването на наименованието „европейски зелени облигации“ или „EuGB“ за облигации, които имат заложили екологични устойчиви цели по смисъла на Регламент (ЕС) 2020/852 (Регламента за таксономията). Регламентът създава система за регистрация и надзор на предприятия, които ще действат като външни проверители на зелените облигации относно съответствието им с новата рамка.

- **Регламент (ЕС) 2020/1503 на ЕП** и на Съвета от 7 октомври 2020 година относно европейските доставчици на услуги за колективно финансиране на предприятията и за изменение на Регламент (ЕС) 2017/1129 и на Директива (ЕС) 2019/1937. С този регламент се определят общи правила за предоставяне на услуги за колективно финансиране; организиране, предоставяне на разрешения и надзор на доставчиците на услуги за колективно финансиране; прозрачността и маркетинга на услугите за колективно финансиране. Мерките за осигуряване на защита на инвеститорите, предвидени в този регламент, изискват от доставчиците на услуги за колективно финансиране да гарантират, че цялата информация и маркетинговите материали за клиентите са точни, ясни и не са подвеждащи; да оповестяват ежегодно процентите на неизпълнение на проекти за колективно финансиране на своята платформа, основани на кредитиране, за най-малко 3 предходни години; да публикуват отчет за резултатите в рамките на 4 месеца след края на всяка финансова година; да преценят дали някои от техните услуги биха били подходящи за потенциални непрофесионални клиенти („неопитни инвеститори“) и да предоставят 4-дневен период за размисъл, преди да им дадат пълен достъп за инвестиране в проекти за

колективно финансиране; да предоставят на бъдещите инвеститори подробен основен документ за инвестицията, включително предупреждение за възможна финансова загуба.

- **Регламент (ЕС) 2022/2554 на ЕП и на Съвета от 14 декември 2022 година** относно оперативната устойчивост на цифровите технологии във финансовия сектор и за изменение на регламенти (ЕО) № 1060/2009, (ЕС) № 648/2012, (ЕС) № 600/2014, (ЕС) № 909/2014 и (ЕС) 2016/1011. С този регламент се определят единни правила за сигурността на мрежовите и информационните системи на финансовите институции, като например банки, застрахователни дружества и инвестиционни посредници. Той обхваща широк кръг от регулирани от ЕС финансови субекти, като изисква от тях да устояват, да реагират и да се възстановяват от всяко смущение или заплаха, свързани с информационните и комуникационните технологии (ИКТ). С цел защита на потребителите регламентът съдържа разпоредби относно управление на риска в областта на ИКТ.

- **Регламент (ЕС) 2023/1114 на ЕП и на Съвета от 31 май 2023 година** относно пазарите на криптоактиви и за изменение на регламенти (ЕС) № 1093/2010 и (ЕС) № 1095/2010 и на директиви 2013/36/ЕС и (ЕС) 2019/1937. С този регламент се установяват единни правила за издателите на криптоактиви, които досега не са били регулирани от други актове на ЕС в областта на финансовите услуги, и за доставчиците на услуги, свързани с такива криптоактиви (доставчици на услуги, свързани с криптоактиви). С цел защита на потребителите в този регламент са предвидени редица задължения на всички доставчици на криптоактиви, които изискват от тях да действат честно, справедливо и професионално в най-добрия интерес на своите действителни и потенциални клиенти; да предоставят на клиентите си коректна, ясна и незаблуждаваща информация; да не подвеждат умишлено или поради небрежност клиентите относно реалните или предполагаемите предимства на криптоактивите и да ги предупреждават за свързаните с тях рискове; да публикуват на видно място на своя уебсайт цените, разходите, политиките за таксуване и въздействието на всеки криптоактив върху климата и околната среда; да разполагат с пруденциални гаранции; да гарантират, че членовете на управителния орган се ползват с добра репутация и имат необходимите знания, опит, умения и време за ефективно изпълнение на задълженията си; да прилагат политики и процедури за предотвратяване на пране на пари, финансиране на тероризъм или други престъпления; да съхраняват криптоактивите и средствата на клиентите отделно от други активи и да не ги използват за собствена сметка; да създадат и поддържат ефективни и прозрачни процедури за бързо, справедливо и последователно разглеждане на жалби на клиенти; да поддържат и прилагат ефективна политика за установяване, предотвратяване, управление и разкриване на конфликти на интереси; да предприемат всички разумни стъпки, за да избегнат всякакви рискове при възлагане на дейности на външни изпълнители; да разработят план за организирано прекратяване на дейността си, ако е необходимо.

- **Регламент за изпълнение (ЕС) 2018/1212 на Комисията от 3 септември 2018 година** за определяне на минимални изисквания за прилагането на разпоредбите на Директива 2007/36/ЕО на Европейския парламент и на Съвета по отношение на идентификацията на акционерите, предаването на информация и улесняването на упражняването на правата на акционерите. Този регламент цели да предотврати различно прилагане на разпоредбите на Директива 2007/36/ЕО, което би могло да доведе до приемане на несъвместими национални стандарти, което от своя страна би увеличило рисковете, свързани с трансграничните операции, и разходите за тях и по такъв начин би изложило на риск тяхната ефективност и ефикасност, и би довело до допълнителна тежест за посредниците. Използването на общи формати на данните и общи структури на съобщенията при предаването на информация ще позволи ефикасно и надеждно обработване и оперативна съвместимост между посредниците, емитента и неговите акционери, като по този начин се гарантира ефективното функциониране на капиталовите пазари за акции на Съюза.

• **Застрахователен пазар**

С Кодекса за застраховане (КЗ) са регламентирани изискванията за лицензиране на застрахователи и презастрахователи, изискванията за извършване на дейност от тях. Тези изисквания произтичат от Директива 2009/138/ЕО на Европейския парламент и Съвета от 25 ноември 2009 г. относно започването и упражняването на застрахователна и презастрахователна дейност (Платежоспособност II). С цел повишаване защитата на ползвателите на застрахователни услуги, КЗ определя изисквания към реда за уреждане на застрахователни претенции от застрахователите. Строгите изисквания към документооборота на застрахователя, информационните му системи и качеството на данните, които се генерират от тях гарантират добра вътрешна организация. Застрахователната претенция съгласно КЗ се завежда в писмена форма и съдържа точни данни за банковата сметка, по която да се преведе застрахователното плащане. Това изискване е гаранция за навременното изпълнение на задължението на застрахователя и намалява риска от получаване на застрахователното плащане от трети лица от името на оправомощеното лице, които могат да злоупотребят с платените средства. В Закона за платежните услуги и платежните системи доставчиците на платежни услуги, като банки, платежни институции, дружества за електронни пари могат да предлагат платежни сметки, водени на името на ползватели на платежни услуги. Поради въвеждането на тази възможност в интерес на потребителите на застрахователни услуги се предвижда да се даде възможност на потребителите на застрахователни услуги да имат избор на вид сметка, по която да бъде изплатено застрахователно обезщетение.

В интерес на ползвателите на застрахователни услуги по отношение на застрахователния договор е указано, че той трябва да определя ясно, недвусмислено и изчерпателно покритите рискове и изключенията от покритие. Тази норма осигурява предотвратяване на лоши практики на пазара, при които условията на договора са твърде общи и могат да бъдат подвеждащи за ползвателите на застрахователни услуги. При груповото застраховане в КЗ е въведено задължение за застрахователя да предостави писмено на застрахованите лица цялата информация, която е получил от застрахователя относно сключения договор за застраховка, в това число общите условия или застрахователния договор, ако той не е сключен при общи условия.

В КЗ е транспонирана Директива 2009/103/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 16 септември 2009 г. относно застраховката "Гражданска отговорност" при използването на моторни превозни средства и за контрол върху задължението за сключване на такава застраховка (Директива 2009/103/ЕО). При договора за задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите лимитът на отговорност за неимуществени вреди и имуществени вреди вследствие на телесно увреждане или смърт е в размер на 10 420 000 лв. за всяко събитие, независимо от броя на пострадалите лица, а за вреди на имущество (вещи) – 2 100 000 лв. за всяко събитие, независимо от броя на увредените лица.

Предстои текстовете в КЗ, които транспонират Директива 2009/103/ЕО да бъдат изменени. Тези разпоредби произтичат от въвеждането на изискванията на Директива (ЕС) 2021/2118 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2021 година за изменение на Директива 2009/103/ЕО относно застраховката „Гражданска отговорност“ при използването на моторни превозни средства и за контрол върху задължението за сключване на такава застраховка (Директива (ЕС) 2021/2118).

Във връзка с предстоящото присъединяване на България към еврозоната се променят лимитите на отговорност за неимуществени вреди и имуществени вреди вследствие на телесно увреждане или смърт на 6 450 000 евро за всяко събитие и за вреди на имущество (вещи) на 1 300 000 евро за всяко събитие.

С оглед защитата на интересите на ползвателите на застрахователни услуги, застрахователното посредничество се осъществява при строги правила, уреждащи изискванията към пазарното поведение на разпространителите на застрахователни продукти. В КЗ има поставени специални изисквания към предварително предоставяната информация на клиентите и потенциалните клиенти, изисквания в случаите на предоставяне на съвети с оглед намаляване на асиметрията в разполагаемата информация от потребителите и разпространителите на застрахователни продукти. Чрез тези разпоредби в българското законодателство са въведени изискванията на Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета от 20 януари 2016 г. относно разпространението на застрахователни продукти – Insurance Distribution Directive (Директива (ЕС) 2016/97). Правилата за контрол и управление на продуктите играят ключова роля за защитата на ползвателите на застрахователни услуги като гарантират, че застрахователните продукти отговарят на потребностите на целевия пазар и по този начин намаляват рисковете от продажба на неподходящи застрахователни продукти за определени групи потребители. Детайлната регламентация на разпространението на застрахователни продукти е приложима както за застрахователите, така и за застрахователните посредници.

Застрахователите и застрахователните посредници при разпространението на застрахователни продукти трябва да действат коректно, честно и професионално съгласно най-добрия интерес на ползвателите на застрахователни услуги, а също така и всяка информация, която се предоставя на ползвателите трябва да бъде вярна, ясна и да не е подвеждаща. С цел защита на потребителите, са въведени изисквания към информацията, която трябва да се предоставя на ползвателите на застрахователни услуги както преди сключване на застрахователния договор, така и по време на неговото действие, която да гарантира извършването на информиран избор на застраховател и застрахователен продукт.

В хода на предоставяне на обща информация от разпространителите на застрахователни продукти - застрахователния посредник или застрахователя същите дават информация за процедурите за подаване на жалби от клиенти и други заинтересовани страни срещу застрахователни посредници и извънсъдебните процедури за подаване на жалби и правна защита.

Всеки застраховател, съответно застрахователен брокер, има задължение да създаде организация за разглеждане на жалби на ползватели на застрахователни услуги. Жалбите трябва да се регистрират, разгледат и да получат отговор в определен срок. Задължението за застрахователите, съответно застрахователните брокери, да анализират постъпилите жалби и да вземат мерки за отстраняване на слабостите в дейността им, констатирани въз основа на жалбите е в интерес на ползвателите на застрахователни услуги.

В КЗ са въведени единни изисквания за квалификация и надеждност на служителите на застрахователите и застрахователните посредници, които са непосредствено заети с разпространението на застрахователни продукти, както и изискване за тяхното обучение. Съгласно КЗ във връзка със застрахователните договори, застрахователят е задължен да даде на ползвателя на застрахователни услуги общите условия по застраховката преди сключването на застрахователния договор.

Застрахователите имат задължение да публикуват на интернет страницата си вътрешните правила за дейността по уреждане на претенции по застрахователни договори. По отношение на най-масовата застраховка – „Гражданска отговорност“ на автомобилистите – в резултат на предприетите от КФН мерки се гарантира финансовата обезпеченост и стабилност на застраховката и повишаване на прозрачността. Функционира

информационна система за електронно генериране на полиците, оперирана от Гаранционния фонд, където по отношение на всички сключени и действащи към съответния момент задължителни застраховки „Гражданска отговорност“ на автомобилистите за конкретно моторно превозно средство (МПС), индивидуализирано с неговия регистрационен номер или номер на рама, се води регистър от Информационния център към Гаранционен Фонд, до чиито данни е осигурен публичен достъп чрез интернет сайт – www.guaranteefund.org.

В случаите на уреждане на предявена пред застрахователя претенция в КЗ са предвидени срокове, в които застрахователните дружества могат да изискват допълнителни доказателства от застрахованите лица с оглед ограничаване на необосновано забавяне на изплащане на застрахователно обезщетение. При договорите за задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, която е най-разпространената застраховка, този срок е най-късно 45 дни след датата на завеждане на претенцията. Законът защитава ползвателите на застрахователни услуги като въвежда забрана за изискване на доказателства, с които ползвателят на застрахователната услуга не може да се снабди поради съществуващи нормативни пречки или поради липсата на правна възможност за осигуряването им, както и на такива, за които може да бъде направена разумна преценка, че нямат съществено значение за установяване на основанието и размера на претенцията и целят необосновано забавяне и удължаване на процедурата по уреждане на претенцията.

С цел защита на ползвателите на застрахователни услуги в случаите, при които е налице несъстоятелност на застрахователно дружество, лицензирано от КФН е създаден „Обезпечителен фонд“- фонд за гарантиране на вземанията при несъстоятелност на застраховател. Обезпечителният фонд гарантира вземанията на всички лица, произтичащи от застрахователен договор за задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, задължителна застраховка „Злополука“ на пътниците и за застраховките от класовете животозастраховане. От средствата на Обезпечителния фонд се изплащат задължения на съответния застраховател към ползвателите на застрахователни услуги след влизане в сила на решението за обявяване несъстоятелността на застрахователя.

Изискванията на Директивата за разпространението на застрахователни продукти (Директива (ЕС) 2016/97) са допълнени с:

1. Делегиран регламент (ЕС) 2017/2358 на Комисията от 21 септември 2017 година за допълване на Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета с изискванията към застрахователните посредници и застрахователните дружества във връзка с контрола и управлението на продуктите

2. Делегиран регламент (ЕС) 2017/2359 на Комисията от 21 септември 2017 година за допълване на Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета с изискванията за предоставяне на информация и с правилата за етичност, приложими към разпространението на основаващите се на застраховане инвестиционни продукти. Последните изменения в делегираните регламенти са въведени във връзка с отчитането на изискванията за устойчивост като се отчитат предпочитанията на клиентите във връзка с устойчивостта.

• Осигурителен пазар

Защитата на осигурените лица е уредена в Кодекса за социално осигуряване (КСО), което е доминирано от местното законодателство. В КСО са имплементирани и изискванията на **Директива 2003/41/ЕО** на Европейския парламент и на Съвета от 3 юни

2003 г. относно дейностите и надзора на институциите за професионално пенсионно осигуряване.

Разкриването на информация и прозрачност е важен елемент от защитата на потребителите като информацията дава възможност за взимане на информирани решения. Пенсионноосигурителните дружества (ПОД) поддържат актуални интернет страници, на които потребителят може да се информира за интересувания го пенсионен фонд и да получи друга информация във връзка с допълнителното пенсионно осигуряване. Правилниците за устройството и дейността на управляваните от пенсионните дружества фондове са публикувани и на интернет страницата на КФН. С измененията в КСО и с приемане на НАРЕДБА № 61 от 27.09.2018 г. за изискванията към рекламните и писмените информационни материали и страниците в интернет на пенсионноосигурителните дружества се въведе изискване за информиране на осигурените лица чрез рекламните и информационните материали за фондовете за допълнително пенсионно осигуряване, че при управлението на активите на фонда не се гарантира положителна доходност, но се гарантира запазването в пълен размер на внесените по индивидуалните партии брутни вноски в универсален пенсионен фонд (УПФ). С измененията в КСО, беше уредена детайлно фазата на изплащане, вследствие осигуряването в УПФ. Съгласно възприетия с тези нормативни изменения подход, изплащането на пенсията не се осъществява от индивидуалната партия на лицето в универсалния пенсионен фонд, в който то е било осигурено, а от създадените от всяко пенсионноосигурително дружество фондове за извършване на плащания, а именно фонд за разсрочени плащания (ФРП) и фонд за изплащане на пожизнени пенсии (ФИПП). От ФРП може средствата да се изплатят еднократно или разсрочено. Съгласно чл. 167а, ал. 2 от КСО, средствата се изплащат еднократно, когато са по-малко от трикратния размер на минималната пенсия за осигурителен стаж и възраст.

Условията за разсрочено плащане са уредени в чл. 167а, ал.1 от КСО, съгласно които, когато средствата по индивидуалната партия са недостатъчно за отпускане на минималната допълнителна пожизнена пенсия за старост (не по-малко от 15% от минималната пенсия за осигурителен стаж и възраст по чл.68, ал.1 от КСО, определен в чл. 10, т.2 от Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2024 г. (ЗБДОО), който към 01.07.2024г. е 580,57 лв., т.е. 15% от 580,57 лв. е 87.09лв., но надвишават три минимални пенсии (1741.71 лв. за периода т.е. за отпускане на разсрочено плащане от ПОД в периода 01.07. до 31.12.2024 г.) средствата трябва да са над 1741.71 лв. но по-малко от приблизително 16 836.24 лв.).

От ФИПП се изплаща Допълнителна пожизнена пенсия за старост - месечно плащане на предвидената в пенсионния договор сума, дължима от определена дата до смъртта на пенсионера (размерът ѝ не може да бъде по-малък от 15 на сто от минималния размер на пенсията по чл.68, ал.1 към датата на определянето ѝ). Съгласно чл.169, ал.4 от КСО, когато размерът на натрупаните средства надвишава brutния размер на преведените осигурителни вноски за лицето, при желание ПОД следва да предложи изплащане на допълнителна пожизнена пенсия за старост с гарантиран размер, равен на първата пенсия.

Съгласно чл. 169, ал. 1 от КСО размерът на допълнителната пожизнена пенсия за старост се определя на базата на натрупаните средства по индивидуалната партия, както и биометричните таблици на Национален статистически институт и техническия лихвен процент, одобрени от заместник-председателя на КФН. Размерът на пожизнената пенсия се определя съгласно формулите в Наредба №69 от 15.06.2021 г. за техническите лихвени проценти по чл.169, ал.1, т.3 и ал.8, т.3 от КСО и формулите за изчисляване на допълнителните пожизнени пенсии за старост.

Това решение е възприето с цел минимизиране на риска от преждевременното изчерпване на техните средства преди смъртта им. Следва да се посочи, че рискът от преживяване е едно от най-съществените предизвикателства пред всички

пенсионноосигурителни системи и обединяването на средствата на пенсионерите в общ пул, какъвто по същество представлява ФИПП, способства за постигането на дългосрочна стабилност на пенсионната система и по-високи пенсионни плащания. В тази връзка, със сключване на пенсионния договор лицето се съгласява средствата, натрупани по индивидуалната му партида в УПФ да бъдат прехвърлени във ФИПП, а индивидуалната му партида се закрива, т.е. с пенсионирането си, лицето се отказва от правото на собственост на средствата. Срещу това пенсионноосигурителното дружество се задължава да изплаща на пенсионера пожизнена пенсия съгласно уредения в договора размер. Иначе казано, чрез сключването на пенсионния договор лицето разменя натрупаните към момента на пенсионирането средства срещу правото да получава пожизнено ежемесечно плащане, **независимо дали тези средства са преждевременно изчерпани**. Това всъщност представлява основният вид пенсия, съгласно чл. 167, ал. 4, т. 1 от КСО (пожизнена пенсия без допълнителни условия, като същата не се наследява). Също така, уредбата позволява и отпускане на пенсии с допълнителни условия, а именно пожизнена пенсия с период на гарантирано изплащане (чл. 167, ал. 4, т. 2 от КСО) и пожизнена пенсия, включваща разсрочено плащане на част от средствата (чл. 167, ал. 4, т. 3 от КСО). Съответно при последните два вида пожизнени пенсии, законът дава възможност за изплащане на наследниците на част от средствата (чл. 170, ал. 2 и ал. 3 от КСО *до гарантирания период, до разсроченото плащане*). Освен това чл. 169, ал. 4 от КСО дава възможност на осигуреното лице, което има право на пожизнена пенсия при изразено от него желание, ПОД да предложи изплащане на допълнителна пожизнена пенсия за старост с гарантиран размер, равен на размера на първата пенсия, изчислена на база натрупаните средства по индивидуалната партида, т.е. когато осигуреното лице избере вариант на пожизнена пенсия по чл. 167, ал. 4 от КСО, пенсията се предлага без рисков коефициент или с рисков коефициент. Рисковият коефициент гарантира, че размерът на месечната вноски няма да падне под гарантирания размер.

За пенсионноосигурителните дружества се създаде задължение да заделят резерв за гарантиране на brutния размер на вноските в УПФ. Създаде се и механизъм за гарантиране на сумата на brutния размер на преведените вноски в УПФ. Този механизъм се прилага в пълнота към момента на пенсиониране на съответното лице. В случай че към този момент средствата по индивидуалната партида на лицето са по-малко от сбора на всички brutни вноски (постъпилите във фонда вноски преди направените удръжки), партидата се допълва до този размер от нарочно създаден и поддържан от пенсионноосигурителното дружество специализиран резерв за гарантиране на brutните вноски на лицата.

Създаде се и механизъм за гарантиране на минимална доходност при управление на активите на фондовете за допълнително задължително пенсионно осигуряване. В случай че фонд реализира по-ниска от определената минимална доходност, ПОД е длъжен в 10-дневен срок да допълни разликата до определената минимална доходност. Създаде се възможност осигуреното лице, което е придобило право на пенсия от УПФ, еднократно да промени участието си и да прехвърли натрупаните средства по индивидуалната си партида или сумата допълнена от резерв за гарантиране на brutния размер на осигурителните вноски в УПФ, което от двете суми е по-голямо, в друг съответен фонд, управляван от друго пенсионноосигурително дружество.

Осигуреното лице в професионален пенсионен фонд (ППФ), което не е придобило или упражнило правото си на ранно пенсиониране, може при отпускане на пенсия за осигурителен стаж и възраст по част първа от КСО или при навършване на възрастта по чл. 68, ал. 3 от КСО да получи еднократно или разсрочено натрупаните средства по индивидуалната партида или да ги прехвърли в УПФ или в ДПФ.

Пенсионните дружества изчисляват ежедневно и публикуват информация за стойността на един дял на съответните пенсионни фондове. Данните за стойността на дяловете на всички пенсионни фондове се оповестяват на интернет страницата на КФН. На

страниците на дружествата на тримесечие се публикуват и инвестиционните им портфейли. На страницата на КФН се оповестяват годишните одитирани финансови отчети на фондовете.

В КСО е регламентирано изискването пенсионните дружества да изпращат на хартиен носител извлечение по индивидуалната партида на клиентите си веднъж годишно – до края на месец май. При подаване на заявление потребителят може да се откаже от хартиения вариант на извлечението по индивидуалната му партида и да получава същата в електронен вариант. Осигурените лица могат да проверяват личната си партида и чрез интернет страницата на съответните пенсионни фондове, след получаване на индивидуален код. Клиентите имат право да изискват и допълнителни извлечения. Някои пенсионни дружества са разработили процедури в случаи на оспорване на верността на данните в извлечението по индивидуалната партида на клиента.

В областта на пенсионното осигуряване защитата на клиентските активи е осигурена чрез разделянето на активите на пенсионното дружество от активите на управляваните от него фондове. Допълнителна гаранция за потребителите е задължението пенсионното дружество да има договор с банка попечител.

Съгласно КСО, попечителските съвети на пенсионноосигурителните дружества са задължени да разгледат и отговорят на жалбоподателите в писмена форма в срок от 2 месеца от датата на получаване на жалбата.

Основно направление при предстоящите дейности в областта на защитата на потребителите на услуги в сектора на допълнителното пенсионно осигуряване, които произтичат от развитието на европейското законодателство, регламентиращо общностния пазар на пенсионни продукти, е спазването в надзорната практика на КФН на принципите, средствата и инструментите за защита на потребителите, които са конституирани с влизането в сила на Регламент (ЕС) 2019/1238 на Европейския парламент и на Съвета относно Паневропейския пенсионен продукт (ПЕПП).

С решение № 502-Н от 20.07.2021 г. Комисията реши, че „КФН възнамерява да спазва в надзорната си практика Насоките относно надзорната отчетност за ПЕПП, ЕОЗППО-21/260/31.03.2021 г., издадени от Европейския орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване, считано от 22 март 2022 г.“. Изискванията по отношение защитата на потребителите на ПЕПП са уредени в Глава IV от Регламент (ЕС) 2019/1238 „ИЗИСКВАНИЯ ЗА ДИСТРИБУЦИЯ И ИНФОРМИРАНЕ“. Основните елементи на базисната концепция на модела за защита на потребителите на ПЕПП, се свеждат до:

Предоставяне на информация преди сключването на договор за ПЕПП
раздел II „Преддоговорна информация“:

Преди да сключат договор за ПЕПП потенциалните осигурени по ПЕПП лица следва да получат цялата необходима информация, за да направят информиран избор. Преди сключването на договора следва да се уточнят изискванията и потребностите във връзка с пенсионирането и следва да се предоставят съвети. За да осигурят оптимална прозрачност на продукта, доставчиците на ПЕПП следва да изготвят ключов информационен документ за ПЕПП (ПЕПП КИД), в който се описват различните видове ПЕПП, създадени от тях, преди тези ПЕПП да може да се предлагат на осигурените по ПЕПП лица. Доставчиците следва да носят отговорност и за коректността на ПЕПП КИД. Този информационен документ трябва да замени и адаптира основния информационен документ за пакетите с инвестиционни продукти на дребно и основаващи се на застраховане инвестиционни продукти съгласно Регламент (ЕС) № 1286/2014 на Европейския парламент и на Съвета, които в следствие на това не е нужно да се предоставят за ПЕПП. С оглед обстоятелството, че доставчик на ПЕПП може да предлага основен ПЕПП и алтернативни инвестиционни варианти е въведено изискването за изготвяне на самостоятелен ПЕПП КИД за основния продукт. В случаите, когато доставчикът на ПЕПП предлага алтернативни инвестиционни варианти, следва да се предостави и общ КИД за алтернативните инвестиционни варианти,

който може да съдържа и препратки към други документи. Като алтернатива, когато информацията, изисквана във връзка с алтернативните инвестиционни варианти, не може да бъде предоставена в рамките на един единствен самостоятелен основен информационен документ, следва да се предостави самостоятелен основен информационен документ за всеки алтернативен инвестиционен вариант.

Предоставяне на информация по време на договора: Доставчикът трябва да изготви „извлечение от индивидуалната партида“, което да съдържа информацията по чл. 36, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2019/1238 и допълнителна информация по чл. 37 от регламента.

Подаване на жалби: Съгласно чл. 50 от Регламент (ЕС) 2019/1238 са установени процедури, които позволяват на потребителите и други заинтересовани страни да подават жалби до компетентните органи срещу доставчици и разпространители на ПЕПП. Жалбоподателите трябва да получават отговор във всички случаи и то в кратки срокове. Освен това са въведени подходящи механизми за безпристрастни и независими извънсъдебни процедури за подаване на жалби и решаване на спорове, като процедурите са насочени към уреждането на спорове между вложители в ПЕПП и доставчици или разпространители на ПЕПП.

Защита на потребителите срещу нелоялни търговски практики

На 11 май 2005 г. Европейският парламент и Съветът на Европейския съюз приеха **Директива 2005/29/ЕО** относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на **Директива 84/450/ЕИО** на Съвета, **Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО** на Европейския парламент и на Съвета, и **Регламент (ЕО) № 2006/2004** на Европейския парламент и на Съвета.

Директива 2005/29/ЕО урежда търговски практики пряко свързани с въздействието върху вземане на решения от потребителя, отнасящи се до продукти и пряко защитава икономическите интереси на потребителите от нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители. Директивата няма за цел да ограничи правото на избор на потребителя чрез налагане на забрана върху промоцията на стоки, които приличат на други стоки, освен ако тази прилика обърква потребителите относно търговския произход на стоката и следователно въвежда в заблуждение.

Заблуждаваща е тази търговска практика, която съдържа невярна информация или пропуска съществена информация и по някакъв начин е възможно да заблуди средния потребител, дори и ако съдържащата се в нея информация е фактически точна и във всички случаи подтиква или е възможно да подтикне потребителя да вземе решение за сделка, което в противен случай не би взел.

Директива 2005/29/ЕО дава дефиниция и за това какво е заблуждаващо бездействие и агресивна търговска практика. Заблуждаващо бездействие е тази търговска практика, при която търговецът укрива или предоставя по неясен, неразбираем, двусмислен или несвоевременен начин информация. Агресивна е търговската практика, която чрез тормоз, принуда, включително използване на физическа сила, или злоупотреба с влияние, значително накърнява или е възможно в значителна степен да накърни свободата на избор или поведение на средния потребител по отношение на стоката, и следователно го подтиква или е възможно да го подтикне да вземе решение за сделка, което в противен случай не би взел.

Защита на личните данни на потребителите на небанкови финансови услуги

Бързото технологично развитие и глобализацията създадоха нови предизвикателства пред защитата на личните данни. Значително нарасна мащаба на обмена

и събирането на лични данни. Технологиите позволяват и на частните дружества, и на публичните органи да използват лични данни в безпрецедентни мащаби, за да упражняват дейността си. Физическите лица все по-често оставят лична информация, която е публично достъпна и в световен мащаб. Технологиите преобраща както икономиката, така и социалния живот и следва да улесняват още повече свободното движение на лични данни в Съюза и предаването на данни до трети държави и международни организации, като същевременно гарантират високо ниво на защита на личните данни.

По този повод на 27 април 2016 г. е приет **Регламент (ЕС) 2016/679** на Европейския парламент и Съвета на ЕС относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на **Директива 95/46/БО** (Общ регламент относно защитата на данните). С регламента се определят правилата по отношение на защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни, както и правилата по отношение на свободното движение на лични данни. Регламентът е задължителен за всички държави-членки на ЕС, включително и България и се прилага от 25 май 2018 г., като с него се предвижда създаването на Европейски комитет по защита на данните, който е орган на ЕС.

Регламентирането на този въпрос е мярка и за защитата на потребителите на небанкови финансови услуги. В противен случай съществува риск за събирането на лични данни за определени цели, които могат да доведат до застрашаване правата на потребителите. Наред с това, използването на личните данни следва да става чрез изричното съгласие на потребителите, като обработката на тези данни следва да се използва само за нуждите на използваните от тях небанкови финансови услуги. Събирането и съхранението на личните данни се извършва при строг контрол и съблюдаване на правилата за тяхната защита. В тази връзка, информацията, която е представена от потребителя като поверителна, следва да се третира като такава, като потребителите следва да бъдат уведомени за изрично установените в закона случаи кога и пред кого може да се разкрие такъв вид информация.

Европейски законодателни инициативи

В периода на действие на настоящата програма предстои да бъде приета и въведена в българското законодателство Директива на ЕП и Съвета, установяваща рамка за реструктуриране и възстановяване на застрахователни и презастрахователни предприятия. Тя установява правила за възстановяване на платежоспособността на (пре)застрахователите. Тези правила са в интерес на потребителите на застрахователни услуги, тъй като мерките водят до възстановяване на жизнеспособността на дружествата. От друга страна, реструктурирането на (пре)застрахователите също води до възстановяване на дейността им.

III. ФИНАНСОВА ГРАМОТНОСТ - СЪЩЕСТВЕНО УСЛОВИЕ ЗА ПОВИШАВАНЕ НИВОТО НА ЕФЕКТИВНА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Финансовата грамотност (financial literacy) най-често се определя като комбинация от финансово осъзнаване, познание, умение, отношение и поведение, които са необходими, за да се вземат устойчиви финансови решения и за да се постигне, като крайна цел, индивидуално финансово благосъстояние. В методологията на ОИСР за измерване на финансовата грамотност и финансовото приобщаване, финансовата грамотност се измерва посредством три съставни елемента (компонента): финансово познание, финансово поведение и отношение към финансите. В началото, политиките в областта на финансовата грамотност са били насочени предимно към финансовото образование.

Финансовото образование, финансовото приобщаване и защитата на потребителите на финансови услуги са приоритетни политики както в държавите членки на Европейския съюз, в т.ч. и България, така и за международни организации и институции като ОИСР, Световна банка, Г-20 и други.

Значението на financial literacy е световно признато от десетилетия в редица международни форуми, но на нея през последните десет-петнадесет години се отделя все по-целенасочено и системно внимание. Тя има връзка с финансовото образование, финансовото приобщаване, финансовото благосъстояние, финансовата устойчивост и защитата на потребителите на финансови услуги.

Финансово грамотните хора са по-отговорни и по-добре подготвени да планират своето икономическо и финансово бъдеще. Ако в едно общество преобладават финансово грамотните хора, то и самото общество е финансово по-стабилно. Но колкото и финансово грамотно да е едно общество, в него винаги ще има уязвими групи от населението, за които следва да се осъществява целенасочена политика по финансово ограмотяване.

От друга страна, непрестанното развитие на финансовите продукти и услуги и тяхното дигитализиране поражда необходимостта финансово и дигитално грамотните лица периодично да надграждат своите знания и умения. По този начин финансовото ограмотяване и финансовото образование следва да останат приоритет през целия жизнен цикъл на човека, спазвайки принципа на „учене през целия живот“. Изключително важна е също финансовата грамотност за децата и подрастващото поколение. Чрез подобряване на финансовите умения се поощрява развитието на самостоятелност и дисциплина и не на последно място склонност към предприемаческо поведение.

Финансовата грамотност на потребителите на небанкови финансови услуги е в пряка връзка с тяхната защита, което е една от основните функции на КФН. Посредством Плана за действие към Стратегията за развитие на КФН за 2022-2024 г., ежегодно се планират инициативи, насочени към различни групи потребители в небанковия финансов сектор.

Сериозно предизвикателство пред развитието на финансовата грамотност в България са уязвимите групи от обществото, които не са финансово и дигитално грамотни. В последните години КФН предприе няколко нови инициативи насочени към младите хора в България. Със съдействието на Министерство на образованието, КФН започна и утвърди инициативи с ученици от гимназиален етап на обучение под надслов „Супер силата на младия инвеститор“ и „Регулиране и надзор на небанковата финансова сфера“. Инициативите сред подрастващото поколение ще продължат и в следващите години, тъй като младите хора са бъдещото поколение на България и необходимостта от надграждане на познания по отношение на небанковия финансов сектор е винаги на лице.

През месец февруари 2021 г. бе приета Националната стратегия за финансова грамотност на Република България (Стратегията). Стратегията е приета след създаване на междуведомствена работна група с активното участие на екип от КФН, браншови организации, с водеща институция Министерство на финансите (МФ). В нея са посочени основните приоритети и целевите групи, идентифицирани, като основни за развитието на финансовата грамотност в България.

Основните приоритети заложили в Стратегията са:

Приоритет 1: Разработване на рамка на ключовите компетентности в областта на финансовата грамотност;

Приоритет 2: Разработване на съдържание и осигуряване на възможност за безплатен достъп до образователно-информационни ресурси и тяхното популяризиране, в т.ч. чрез дигитализацията;

Приоритет 3: Повишаване на финансовата грамотност на учениците и студентите;

Приоритет 4: Повишаване на финансовата грамотност и стимулиране на финансовото включване на уязвими и други групи от обществото.

Основните приоритети заложи в стратегията са насочени към: изграждане на знания и умения за краткосрочно управление на личните финанси и финансов контрол; умения за финансова устойчивост и управление на риска; финансово планиране в средносрочен и дългосрочен период; разумно използване на финансовите продукти и услуги; информираност, относно рисковете, които се поемат при използването на даден финансов продукт, познаване на правата и задълженията на потребителите и механизмите за защита на тези права и задължения; създаване на знания и умения за използването на дигиталните технологии за повишаването на финансовата грамотност.

Във връзка с Приоритет 2, в края на месец март 2024 г. бе представена структура на бъдещия електронен портал за финансова грамотност на Република България. Порталът е създаден във връзка с проект за техническа подкрепа от страна на ЕК, по който МФ е кандидатствало и е одобрено.

Информацията в портала ще бъде разделена по теми, като материалите ще бъдат изготвяни, разглеждани и съгласувани от различни компетентни институции. Порталът се очаква да бъде готов за ползване от страна на потребителите до края на 2024 г.

Стратегията за финансова грамотност на Република България приема за елементи на защитата на потребителите, финансовото образование и финансовата грамотност, наред с регулирането на финансовите услуги и контролът, който се осъществява от страна на съответните надзорни органи.

Във връзка с повишаване финансовата грамотност на потребителите, КФН планира реализирането на серия от инициативи (2024 – 2027 г.), като се стреми непрекъснато да разширява техния обхват и целеви групи.

За младите хора – учениците и студентите, които ежегодно участват в организирани от КФН събития, Комисията се позовава на обратната връзка, давана от тях, и планира включването на нови теми в сферата на пазарите, на които осъществява регулаторна и надзорна дейност – инвестиционен, застрахователен и осигурителен.

КФН ще осъществи контакти с клубове по професионални интереси – напр. „Млад инвеститор“, „Фондова борса“, „Бизнес клуб“ и т.н., функциониращи към водещи училища и университети в цялата страна. В лекциите ще вземат участие, както експерти от КФН, така и външни лектори – финансови анализатори и инвестиционни консултанти. Целта е, пред подрастващите, да бъде подчертана важността на интелигентното инвестиране, с насърчаването им да продължат да се интересуват от инвестиционни стратегии и да търсят насоки от професионалисти, когато е необходимо.

За посочения период, КФН ще продължи да реализира утвърдената си програма – „Небанковият финансов сектор в България“. Тя се провежда ежегодно в партньорство с фондация „Атанас Буров“ и Министерство на образованието и науката. В нея взимат участие ученици от цялата страна – стипендианти на фондацията. В обучението, освен задължителните теми за представянето на трите пазара, всяка година ще бъдат включени нови теми, посветени на устойчивото инвестиране, на киберсигурността в онлайн пространството и на превенцията изпирането на пари, и финансирането на тероризма.

За да обхване по-пълно аудиторията от млади хора, КФН планира да реализира нова образователна кампания по темата „Осигурителни права“. Тя ще цели да запознава студентите от водещи университети, както с правата им, така и с тристълковия модел на пенсионното осигуряване в България.

За повишаване финансовата култура на цялото общество, КФН активно ще продължи да популяризира дигиталната си кампания „Инвестирай безопасно“. За застъпения период, тя ще е посветена на „Защитата правата на retail инвеститорите/инвеститорите на дребно“, тъй като защитата на техните права е от съществено значение за целостта и стабилността на пазара и за насърчаване добрите практики на корпоративно управление.

Поради динамичният характер на финансовите пазари и акцента върху цифровите финансови услуги, от особено значение са регулациите на криптоактиви. В тази насока, КФН ще проведе информационна кампания, посветена на съблюдаването за въвеждането на двата нови регламента на ЕС - Регламент (ЕС) 2023/1114 на Европейския парламент и на Съвета от 31 май 2023 година относно пазарите на криптоактиви и за изменение на регламенти (ЕС) № 1093/2010 и (ЕС) № 1095/2010 и на директиви 2013/36/ЕС и (ЕС) 2019/1937 (MiCAR) и Регламент (ЕС) 2022/2554 на Европейския парламент и на Съвета от 14 декември 2022 година относно оперативната устойчивост на цифровите технологии във финансовия сектор и за изменение на регламенти (ЕО) № 1060/2009, (ЕС) № 648/2012, (ЕС) № 600/2014 и (ЕС) № 909/2014 и (ЕС) 2016/1011 (DORA). Макар КФН да не е определена еднозначно за национален компетентен орган в тази област, то ежедневната ѝ работа с европейските регулатори, в лицето на ЕОЦКП и ЕОЗППО, ѝ дава основание да е пряко ангажирана в този процес и да проследява законодателните промени, все още в начално ниво, но с очакването да променят цялостно регулаторната финансова рамка в Европа.

IV. ВЛИЯНИЕТО НА ИЗКУСТВЕНИЙТ ИНТЕЛЕКТ (ИИ) И ЗАЩИТАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ. ПРАВНА РАМКА И РИСКОВЕ.

На 13 март 2024 г.. Европейският парламент гласува и прие първия в света Законодателен акт за регулация на ИИ, който има за цел да хармонизира правилата относно използването на технологията в рамките на ЕС. От 1 август 2024 г. влезе в сила Регламент (ЕС) 2024/1689 на Европейския парламент и на Съвета от 13 юни 2024 година за установяване на хармонизирани правила относно изкуствения интелект и за изменение на регламенти (ЕО) № 300/2008, (ЕС) № 167/2013, (ЕС) № 168/2013, (ЕС) 2018/858, (ЕС) 2018/1139 и (ЕС) 2019/2144 и директиви 2014/90/ЕС, (ЕС) 2016/797 и (ЕС) 2020/1828 (Акт за изкуствения интелект).

Регламентът за ИИ е част от по-широк пакет от политически мерки в подкрепа на развитието на надежден ИИ, който включва също Пакета за иновации в ИИ и Координирания план за ИИ. Заедно тези мерки гарантират безопасността и основните права на хората и бизнеса, когато става въпрос за ИИ. Също така ще спомогнат за засилване усвояването на инвестициите и иновациите на ИИ в целия ЕС. В една от последните си сесии за този мандат Европейският парламент прие и правила, които ограничават генеративния ИИ като ChatGPT и новия български ИИ BGGPT. Така, освен безопасността в мрежата, се гарантира и авторското право на текстовете, които изкуственият интелект използва.

Очаква се ИИ да заеме централна роля в дигиталната трансформация във всички индустрии и обществото като цяло.

➤ В застрахователния сектор ИИ, съчетан с интернет, предоставя широка гама от възможности за бъдещ растеж и развитие. От проведено от ЕОЗППО проучване за използването на Big Data Analytics в автомобилното и здравното застраховане, още през 2018 г. 31% от участващите европейски застрахователни фирми са използвали ИИ в цялата застрахователна верига, а други 24% са били на етап „доказване на концепцията“ (proof of concept). В семинар за ИИ през 2023г, участниците в индустрията допълнително подчертават, че ролята на ИИ в застрахователната индустрия се засилва, но последните постижения показват, че това е само началото на потенциала на ИИ за сектора. Широкото възприемане на генеративния ИИ от застрахователните компании все още е в ранен етап, застрахователите обаче активно проучват потенциалните му приложения, като например

предоставяне на потребителски съвети, насочване на притежателите на полици при искиви процедури и подобряване на процесите на ценообразуване и подписване.

Законодателният акт за ИИ има специфични последици за застрахователния сектор. Първо, той е „хоризонтален“ и има за цел да обхване всички съответни сектори наведнъж. Междусекторният му характер може да породи предизвикателства при интегрирането на неговите разпоредби и надзора във всеки сектор, особено в застрахователния, който е силно регулиран и контролиран. На второ място, регламентът за ИИ предвижда разработването на хармонизирани общоевропейски стандарти и предоставянето на насоки и инструменти за съответствие в помощ на доставчиците и потребителите. Трето, следвайки риск базиран подход, по-голямата част от изискванията на регламента за ИИ се прилагат за високорисковите ИИ системи.

В светлината на спецификата на застрахователния сектор, развитието на стандарти и насоки за улесняване прилагането на регламента за ИИ, ще играят ключова роля за осигуряване на безпроблемно прилагане и предотвратяване на потенциални противоречия със застрахователната законодателна и надзорна рамка. Ако използването на ИИ в животозастраховането и здравното осигуряване се счита за високорисково, то употребата му в други случаи е само ако се прилагат определени задължения за прозрачност и доброволни кодекси за поведение. Необходими са допълнителни усилия за осигуряване на съгласуваност между секторните изисквания и стандарти съгласно Регламента за ИИ, като същевременно се запази пропорционалността. Освен това Регламента за ИИ не е напълно изчерпателен по отношение на регулирането и надзора на ИИ и секторното законодателство, насочено към поведението и пруденциалните цели, продължава да се прилага и към ИИ, когато се използва в секторите на застраховането и професионалните пенсии. Конкретните мерки за устойчивост на регламента предстои да бъдат определени, особено по отношение на системата за управление. Освен това необходимостта от адаптиране към пазарните промени вече е показана, тъй като Съветът и Парламентът въведоха изисквания за генеративни/основни модели, които не бяха предвидени в първоначалното предложение на Комисията. В крайна сметка, Регламентът за ИИ има за цел да предостави рамка, която ще помогне за развитието на ИИ в съответствие с ценностите на Европейския съюз.

➤ В инвестиционния сектор в световен мащаб използването на ИИ е обект на все по-голямо внимание от страна на регулаторните и надзорните органи, които наблюдават неговото развитие и свързаните с него потенциални рискове. Все по-голям брой мениджъри, ангажирани с управлението на активи, използват ИИ за определяне рисковия профил на клиента и подходящата инвестиционна стратегия за него. ИИ моделите, позволяват на валутните дилъри, брокерите и финансовите институции да оптимизират търговията, чрез намаляване въздействието на големи поръчки върху пазара и минимизиране невъзможността за осъществяване на сетълмент. ИИ модели се използват и при събирането на информация, както и при анализирането на данни. Повишеното използване на ИИ системи и модели обаче носи и съответните рискове, включително концентрацията им сред най-големите играчи на пазара. Тези обстоятелства изискват допълнително внимание и наблюдение от страна на регулаторните органи, за да се гарантира, че развитието на ИИ и свързаните с него потенциални рискове са взети под внимание, както за бизнеса, така и за потребителите на финансови продукти и услуги.

Въпреки, че все още не е широко разпространен в жизнения цикъл на търговията, ИИ също така предоставя конкретни ползи от изпълнението на поръчки за търговия. При изпълнение, машинното обучение (ML) позволява на брокерите и големите

институционални инвеститори да минимизират въздействието на големи поръчки върху пазара, като определят как оптимално да ги разделят между местата и периодите. Проучванията, проведени от ЕОЦКП показват, че повечето централни съконтрагенти и централни депозитари на ценни книжа понастоящем не разчитат на ИИ модели. В други сегменти на пазара агенциите за кредитен рейтинг и консултантските фирми проучват ИИ инструменти предимно като източник на информация, докато експериментирането с модели, които поддържат ключови области на техния бизнес, изглежда все още е ограничено до няколко субекта.

На пазарите на ценни книжа се идентифицират рискове, свързани с използването на ИИ, но към настоящия момент изглеждат все още ограничени. Независимо от това, ИИ има потенциала да направи критичните бизнес процеси и процесите на вземане на решения значително по-бързи, по-сложни и привидно по-малко прозрачни, като всичко това са основни проблеми на регулирането и надзора. Подходящи рамки за управление, гарантиращи отчетността и отговорността както на доставчиците на ИИ, така и на крайните потребители, са необходими за да се намалят рисковете, произтичащи от сложността на някои ИИ системи и често огромните обеми от използвани данни. Други рискове могат да възникнат в бъдеще, ако базираните на ИИ модели станат все по-успешни на капиталовият пазар – например от концентрацията на ИИ системи в ръцете на някои от по-големите играчи на пазара.

Развитието на ИИ модели за вземане на решения повдига въпроси за това как да се спечели доверието на потребителите и да се гарантира, че техните интереси са взети предвид. Когато потребителите влизат в контакт с автоматизирани системи, те трябва да бъдат добре информирани как точно функционира алгоритъмът.

Европейският парламент прие резолюция, която приканва Европейската комисия да обмисли нужните мерки за гарантиране правата на потребителите, като:

- ✓ осигуряване механизми за защита на потребителите от несправедливи или дискриминационни търговски практики и от рисковете, произтичащи от услуги, които използват изкуствен интелект;
- ✓ гарантиране по-голяма прозрачност на автоматизираните процеси;
- ✓ прилагане на необходимото за използването само на висококачествени бази от данни, в които няма дискриминация.

V. ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА ПРЕД ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ДИГИТАЛНИЯ СВЯТ

Бързоразвиващият се дигитален свят налага тенденции, особено сред младото поколение, на вземане на решения под влиянието на социалните мрежи и влиятелни личности, прокламиращи инвестиционни стратегии. Агресивната маркетингова кампания в социални платформи придобива значителни мащаби, което допринася за повишаване нивата на риск сред ползвателите на небанкови финансови услуги поради въвеждането им в заблуждение, неправилна преценка съобразена с нивото на финансовата им грамотност или неуместно предоставяне на инвестиционни услуги без да бъде извършена оценка на опита, знанията и склонността на потребителите за поемане на риск.

На ниво европейско сътрудничество, между националните компетентни органи и ЕОЦКП се водят разговори за предприемане на съгласувателни последващи действия за по-ефективна комуникация с големите социални медийни платформи, за да бъдат идентифицирани и адресирани измамните действия на нелицензирани дружества по-успешно. Обсъжда се възможността за сключване на споразумение за доброволно

сътрудничество между ЕОЦКП и тези социални платформи за редуциране възможността нелицензирани дружества да предоставят инвестиционни услуги или да предоставят инвестиционен съвет.

Като примерни измамни схеми, които често засягат потребителите в дигиталния свят могат да бъдат споменати:

- ✓ Дружества клонинги на лицензирани доставчици на небанкови финансови услуги – фалшиви уебсайтове и профили в социални медии, които имитират лицензирани инвестиционни посредници. Дружествата клонинги използват клонирани профили, за да привлекат инвеститори и да ги убедят в тяхната легитимност.
- ✓ Схеми Pump and dump – дружества използват социалните медии, за да повишават изкуствено цената на акции, като разпространяват невярна или подвеждаща информация. След като цената е изкуствено висока, те разпродават акциите си с печалба, оставяйки на инвеститорите на дребно последиците от спада в цената.
- ✓ Измами с фишинг – подобно на дружествата-клонинги, те създават фалшиви профили или страници в социалните медии, които имитират лицензирани инвестиционни посредници. Тези профили се използват за кражба на лична информация, като пароли и номера на кредитни карти, под прикритието на предоставяне на инвестиционни съвети или услуги.
- ✓ Измами с Romance/Pig butchering – потребителите са въвлечени във взаимоотношения чрез социални медии или приложения за запознанства, като в крайна сметка ги убеждават да инвестират във фалшиви или измамни инвестиционни схеми. След като инвестираната сума бъдат преведена, измамникът изчезва.
- ✓ Фалшиви препоръки и влиятелни лица – заплаща се на влиятелни личности или се създават фалшиви профили на знаменитости, които да създадат доверие в конкретни измамни схеми например нелицензирани договорни фондове. Използват се изображения на доверени публични или известни личности, за да бъдат убедени потенциалните потребители да преместят инвестират в конкретни фондове.

За справяне с рисковете, породени от навлизането на дигитализацията, Комисията предприема действия по повишаване информираността на потребителите като публикува предупреждения в интерактивни форми относно:

- ✓ Инвестирането в продукти, свързани с устойчивостта и задълженията на доставчиците на небанкови финансови услуги за разкриване на информация при предоставяне на инвестиционни съвети и услуги по управление на портфейл като е необходимо да бъде разяснено на инвеститора понятието „предпочитание във връзка с устойчивостта“, същността и основните понятия, използвани при позоваване на екологични, социални и управленски фактори, разликите между продуктите, които имат, съответно нямат, характеристики на устойчивост;
- ✓ Лица, които изготвят инвестиционни препоръки и последствията от неспазването им – повишеният интерес на младото поколение към предоставяни съвети от значими личности (финфлуенсери) за инвестиране във финансови инструменти налага необходимостта от повишаване финансовата грамотност и осведоменост относно опасностите, произтичащи от влиянието на финфлуенсери;

- ✓ PROP търговия чрез gamification - дружество, което представя своя бизнес модел като посветен на образователен и еволюционен напредък, на трейдъри, на които се предлага най-съвременна симулационна платформа за оценка на уменията им. Рисковете за участниците произтичат от разходите за участие в курса за обучение, които често са високи; понякога се изисква сключване на договор за абонамент за услуга за доставка на финансови данни; дейността на Prop дружествата не е уредена в небанковото финансово законодателство и при нарушение на правата на потребителите същите могат да търсят защита само по съдебен ред; предизвикателствата са проектирани по начин, който не позволява лесното им преодоляване и може да имат градация в трудността, преодоляването на която да налага ангажиране на финансов ресурс от трейдъра.

В контекста на развитие на изкуствения интелект и възможността да бъдат генерирани от подобни системи инвестиционни препоръки, Комисията планира разширяване кампанията за информирание на потребителите на небанкови финансови услуги особено сред младото поколение за ползите и рисковете, породени от използването на алгоритми и машинно обучени системи чрез инициативи и национални семинари в професионални икономически гимназии и университети.

VI. ВЪВЕЖДАНЕ НА ЕВРОТО И КАКВО ВЛИЯНИЕ ЩЕ ОКАЖЕ ВЪРХУ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Присъединяването към еврозоната е логичната крайна фаза на евроинтеграционните процеси в рамките на Икономическия и паричен съюз (ИПС), подготовката за които започна успоредно с прехода към пазарна икономика. Влизането в еврозоната и Шенгенското пространство са били и остават основни приоритети на всички правителства, управлявали България през последните 20 години.

След включването на българския лев към ВМ II, подготовката за присъединяването на България към еврозоната е при целева дата 1 януари 2025 г. В този контекст българското правителство ускори работата си по няколко направления - изпълнение на последващите ангажименти след присъединяването ни към ВМ II, изпълнение на критериите за конвергенция съгласно констатациите от Конвергентните доклади на ЕК и ЕЦБ и практическа подготовка за замяна на българския лев с еврото.

Постигането на номинална и устойчива конвергенция е условието за членство, съгласно Договора за ЕС, което страната ни трябва да изпълни. Постигането на такава конвергенция се определя от изпълнението на критериите за членство в еврозоната, дефинирани в Договора от Маастрихт, а именно:

- ✓ Критерий за ценова стабилност, според който средният темп на инфлация следва да не надвишава с повече от 1.5 процентни пункта средния темп на инфлация в трите държави членки с най-добри резултати в областта на ценовата стабилност;
- ✓ Бюджетният дефицит да не надвишава 3% от БВП;
- ✓ Държавният дълг да не надвишава 60% от БВП;
- ✓ Средният размер на номиналния дългосрочен лихвен процент, измерен чрез доходността на десетгодишните държавни облигации, деноминирани в национална валута, за период от една година преди оценката да не превишава с повече от 2 процентни пункта средната стойност на показателя за трите държави членки с най-добри резултати в областта на ценовата стабилност;

- ✓ Участие във Валутно-курсския механизъм II за период от най-малко две години преди оценката, без обезценяване спрямо централния курс.

Наред с изпълнението на правни, икономически и структурни мерки за укрепване на конкурентоспособността и устойчивостта на българската икономика, пътят към плавното приемане на еврото е свързан и със задълбочено планиране и практическа подготовка за приемане на единната валута както от администрацията, така и от бизнеса и гражданите.

За да бъде успешен, процесът по въвеждането на еврото следва да протече гладко и с възможно най-малко смущения в ежедневието на гражданите и бизнеса.

Към настоящия момент е приет Закон за въвеждане на еврото в Република България, обнародван в Държавен вестник с указ № 200 от 19.08.2024 г., който съдържа основни положения, принципи, правила и необходими действия, които България следва да спазва и премине с цел въвеждане на еврото, като официална валута.

Съгласно Закона за въвеждане на еврото и Националния план за въвеждане на еврото в Република България, в процеса на подготовка на страната ни за членство в еврозоната публичните органи ще спазват стриктно следните принципи и правила: принципът на защита на потребителите, принципът на информираност, принципът на ефективност и икономичност, принципът на прозрачност, принципът на приемственост и на автоматично превалутиране на суми от левове в евро; правило за превалутиране от левове в евро и правило за закръгляване.

Екип от КФН посети Хърватска в периода 15-18.04.2024 г. по покана на Хърватския надзорен орган (HANFA) с цел споделяне на опит от тяхна страна относно въвеждане на еврото и преминаването им към еврозоната.

Хърватският надзорен орган сподели опита си относно изготвянето на националното законодателство, целящо въвеждане на единната валута, преходния период, през който са преминавали, и мерките и правилата, които са въвели с цел защита на потребителите. От проведените срещи се установи, че подходът на КФН е сходен.

КФН ръководи междуведомствена работна група Работна група (РГ) „Небанков финансов сектор“, но и участва в РГ „Защита на потребителите“ към Координационния съвет за подготовка на Република България за въвеждане на еврото. На среща на тази работна група на 18.03.2024 г. е обсъден Кодекс за добра търговска практика, посредством който се определят начините на действие на търговците /включително и тези във финансовия сектор/ с цел безпроблемното и прозрачно въвеждане на еврото в Република България и гарантиране запазването на доверието и безопасната среда за потребителите.

С цел защита на потребителите и гарантиране информираността им в Националния план за въвеждане на еврото са заложили различни фази на информационната и комуникационна кампания. В тази връзка представители на КФН участват и в РГ „Комуникации“.

В Националния план е предвидено кампанията да бъде извършена на три фази - подготвителна, същинска и фактическа, като втората фаза ще е най-интензивна, а трета фаза ще е затихваща.

Първата фаза на кампанията (започва приблизително 12 месеца преди въвеждането на еврото и завършва 6 месеца преди датата на въвеждане на еврото) ще е насочена към предоставяне на информация за ползите и възможностите за България от присъединяването към еврозоната, като по този начин ще се отговори на важните за хората въпроси и ще се

пресекат възможности за спекулации и неверни твърдения по темата. В рамките на тази фаза се предвиждат разнообразни дейности по изграждане на цялостна визуална идентичност на кампанията и провеждане на множество инициативи.

Към настоящия момент голяма част от дейностите по изграждане на цялостната визуална идентичност на кампанията са извършени и се преминава към нейната втора фаза.

Втората фаза на кампанията - интензивен период (6 месеца преди въвеждането на еврото – 1 месец след въвеждането на еврото) ще е насочена най-вече към по-практическата информация как ще се отрази приемането на новата валута във всички аспекти на живота на хората или информиране на заинтересованите страни за цялостния процес по приемането на еврото и практическите му аспекти - превалутиране на кредити и депозити, административни стъпки на юридическите лица, къде ще се обменят парите, разпознаване на евро монетите и банкнотите, къде да се подават сигнали при нередности. В рамките на тази фаза се продължават започнатите дейности и инициативи във фаза 1, в това число и провеждане на „Ден на еврото“ – организиран 100 дни преди въвеждането на еврото и включващ поредица от публични събития в цялата страна,. През тази втора фаза дейностите в рамките на информационната и комуникационна кампания ще бъдат най-интензивни и ще са насочени основно към практическите и потребителските въпроси.

Третата фаза на кампанията (ще започне 1 месец след фактическото въвеждане на еврото в България и ще завърши 12 месеца след въвеждането на еврото) ще е много важна за утвърждаването на новата валута, както и за повишаване на доверието на гражданите в институциите.. В рамките на този етап ще е важно да се дава детайлна информация за формирането на цените и инфлацията, следенето срещу злоупотреби, мерките, защитата на потребителите. В тази фаза ще се продължи с инициативите и дейностите от фаза 1 и фаза 2 за информиране на обществото. Важно ще бъде идентифицирането в медиите на всяка неточна информация за хода и ефектите от замяната на българския лев с еврото и публикуване на изявления, отричащи неточна информация. След шестия месец от въвеждането на еврото в България следва да се организира голяма конференция с международно участие за обмен на опит и добри практики при приемането на еврото. В края на третата фаза се оценява процесът на въвеждането на еврото, самата комуникационна кампания (чрез финално проучване на общественото мнение), както и мерките за защитата на интересите на потребителите.

Дейността на КФН в процеса на въвеждане на еврото ще бъде насочена към защита на интересите и правата на потребителите на финансови продукти и услуги, като чрез информационни кампании ще се цели повишаване на информираността и финансовата грамотност на населението, а чрез проверки и контрол ще се следи как небанковите финансови институции прилагат заложените в закона принципи.

VI. ЦЕЛИ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА НЕБАНКОВИ ФИНАНСОВИ УСЛУГИ И ПОВИШАВАНЕ НИВОТО НА ФИНАНСОВА ГРАМОТНОСТ

Повишената значимост на защитата на потребителите на финансови услуги , като част от приоритетите на КФН, предопределя необходимостта от създаване и прилагане на целенасочена и последователна политика на защита на интересите на ползвателите или потенциалните ползватели на услуги в небанковия финансов сектор, върху който КФН осъществява надзор. Стратегическият подход към реализирането на политиката в тази

връзка осигурява концентрация на усилията чрез дефинирането на водещи и второстепенни цели, мерки и необходими ресурси, като отчита спецификата на небанковия финансов сектор, правната рамка и прогнозата за развитието на финансовите иновации.

Водещи стратегически цели на Програмата за защита на потребителите на небанкови финансови услуги и продукти:

Стратегическа цел № 1: Подобряване на регулаторната рамка в областта на защита на потребителите

1. Своевременна промяна в регулаторната рамка, съобразена с европейското законодателство, както и въвеждане на местни регулации, съобразени със спецификата и пазарното поведение на участниците на местния пазар.
2. Изграждане на механизми за осигуряване на равнопоставено третиране на потребителите, осигуряване на достъп до достатъчна, ясна и надеждна информация.
3. Наблюдение и оценка на най-добрите световни практики по отношение на защитата на потребителите на небанкови финансови услуги. Проучване на възможността да се приложат в КФН.
4. Рационализиране и балансиране между тежестта на регулаторната рамка за бизнеса и осигуряването на стабилност за финансовата система.

Стратегическата цел № 2: Ефективно прилагане на потребителското право

1. Подобряване и приспособяване на надзорните практики към динамично променящите се условия на все по-развиващата се дигитализация
2. Прилагане на законовите правомощия на КФН, съответно на заместник - председателите на КФН за защита правата на потребителите в хода на извършваната надзорна дейност с акцент надзор на пазарното поведение на участниците на финансовите пазари, върху които КФН упражнява надзор.
3. Поддържане и подобряване на координирана и ефективна рамка за защита на потребителите и осигуряване на практическо и в съответствие с общите европейски надзорни практики въвеждане на надзор за пазарно поведение
4. Поддържане и подобряване на надзорния капацитет за идентифициране рисковете, свързани с пазарното поведение, отчитане на предпочитанията на потребителите във връзка с устойчивостта и активно предотвратяване на негативните резултати за потребителите

Стратегическата цел № 3: Подпомагане процеса по разрешаване на потребителски спорове чрез сключване на извънсъдебни споразумения

Като алтернатива за разрешаване на гражданскоправен спор, възникнал между потребител и дружество, предоставящо услуги в небанковия финансов сектор, са създадените секторни помирителни комисии за разглеждане на спорове, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в секторите - застрахователен, капиталов, осигурителен пазар. Помирителните комисии изпълняват функциите на орган за алтернативно решаване на спорове. Помирителното производство съдейства за разрешаване на спорове между потребители и търговци чрез помирително предложение за страните, което, след като бъде одобрено от тях, има сила на споразумение между тях.

1. Участие на служители на КФН в помирителните комисии в трите сектора на небанковия финансов пазар.
2. Предоставяне на повече информация на потребителите за възможностите на помирителното производство като начин за извънсъдебно решаване на спорове.

Стратегическата цел № 4: Повишаване ефективността на управление на процеса на защита на интересите на потребителите, произтичаща от резултатите от проведените проверки във връзка с подадени в КФН потребителски жалби и сигнали

Процесът на изготвяне на отговори на подадени в КФН жалби и сигнали от потребители на

услуги в небанковия финансов сектор дава възможност на регулатора да получава текуща информация за пазарното поведение на участниците на пазара чрез периодичен анализ и актуализация на работещата система за регистриране на жалби и сигнали. Анализът на жалбите спомага да се установят възможностите за подобряване на регулаторната рамка и информираността на обществеността, с което да се допринесе за повишаване ефективността на КФН по отношение защитата интересите на потребителите.

1. Изготвяне на предложения от члена на КФН за предприемане на действия по отношение усъвършенстване на регулаторната рамка и на надзорната практика;
2. Публично оповестяване на анализи за постъпилите жалби, сигнали и запитвания, както и за предприетите действия и мерки във връзка с тях;
3. Анализиране на сигналите и запитванията на потребители на финансови услуги, получени в Информационния център;
4. Предприемане на действия за защита на личните данни на лицата, подали жалбите или сигналите, и на лицата, срещу които те са подадени.

Стратегическата цел № 5: Повишаване на финансовата грамотност и осигуряване високо ниво на информираност на потребителите на услуги в небанковия финансов сектор чрез:

1. Повишаване качеството и честотата на предоставяната информация на обществеността;
2. Навременна актуализация на публично оповестяваната информация от КФН, съобразно настъпващите промени на пазара и навлизащи нови финансови продукти и услуги.
3. Анализ на основните целеви групи, към които КФН да насочи усилията си във връзка с разработването и реализирането на програми за повишаване на финансовата грамотност;
4. Идентифициране на групата на активните потребители, на която да бъде предоставена точна и ясна информация за поднадзорните лица и финансовите продукти, които се предлагат;
5. Организиране на образователни програми за ученици и студенти ;
6. Организиране на събития за различни професионални групи.
7. Предоставяне на публична информация за новото европейско законодателство в областта на иновациите, дигитализацията, както и тенденциите и намеренията на ЕС в тази област

Стратегическата цел № 6: Осигуряване на прозрачност на предоставяната от страна на поднадзорните на КФН лица информация, чрез:

1. Осъществяване на ефективен надзор за спазване на изискването от поднадзорните лица за предоставяне на ключова за потребителя (подробна, ясна и надеждна) информация по отношение на предлаганите от тях небанкови финансови продукти и услуги;
2. Осигуряване на лесен достъп до ясна, точна и надеждна информация на потребителите за изисквания в нормативната уредба с оглед взимане от тях на информирани решения.

Стратегическата цел № 7: Осигуряване защита на потребителите в небанковия финансов сектор в процеса на приемането на еврото.

1. Анализ на удовлетвореността на потребителите относно използваните продукти и услуги в условията на приемане на еврото.
2. Предприемане на надзорни действия по проверка при сигнали за нарушения във връзка с процеса за преминаване към еврото

Стратегическата цел № 8: Наблюдение на развитието на финансовите иновации в небанковия финансов сектор.

1. Дейности в иновативният център (Innovation hubs);
2. Осигуряване на високо ниво на информираност за навлизащи на пазара нови продукти и технологии
3. Насърчаване на проактивен подход към финансовите технологии и приобщаване на потребителите към дигитални финансови решения

Стратегическата цел № 9: Осигуряване защита на потребителите на устойчиви финансови продукти.

1. Оценка на удовлетвореността на потребителите на устойчиви финансови продукти;
2. Повишаване информираността на ESG продукти.
3. Извършване на надзорен преглед и издаване на препоръки за използване на ясен и разбираем език при разкриване на информацията относно устойчиви финансови продукти;
4. Поддържане доверието на инвеститорите в устойчиви инвестиции чрез насърчаване висококачествени оповестявания за устойчивост и намаляване риска от greenwashing.

Стратегическата цел № 10: Разширяване надзорния инструментариум с нови подходи за защита на потребителите чрез издаване на предупреждения, препоръки и становища на водещи теми.

1. Оценка на влиянието на социалните медии и финфлуенсерите, върху поведението на потребителите;
2. Изготвяне на предупреждения, адресиращи рисковете от използването на системи за ИИ, които генерират готови решения, които не оценяват уместността, знанията и опита на потребителите;

V. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. След приемане на програмата ще бъде изготвен план за действие за 2025 г. за привеждането и в изпълнение с посочени конкретни срокове в него.

Документът е приет на заседание на Комисията с решение по протокол № 72 от 19.11.2024г.