



КОМИСИЯ ЗА  
ФИНАНСОВ  
НАДЗОР

# Ролята на Комисията за финансов надзор за защита на потребителите на финансови услуги

Владимир Савов  
Член на КФН, изпълняващ длъжността заместник-председател на КФН, ръководещ  
управление „Надзор на инвестиционната дейност“

23 февруари 2017

# Цели на КФН

1. Осигуряване на стабилност, прозрачност и доверие на небанковите финансови пазари.
2. Защита на интересите на потребителите на небанкови услуги – инвеститорите, застрахованите и осигурените лица.



# Кои са потребителите?

- На капиталовия пазар: инвеститорите и потенциалните инвеститори.

Видове инвеститори според степента на защита:

- Непрофесионални
- Професионални

- На пазара на допълнителното пенсионно осигуряване

- Осигурените лица;
- Пенсионери.

- На застрахователния пазар

- Застраховано лице;
- Трето ползващо се лице (например при застраховка „Живот”);
- Трето увредено лице (напр. случаен пешеходец)



# Дейност на КФН по отношение на защитата на потребителите

- Финансова стабилност и добро корпоративно управление на финансовите институции;
- Прозрачност по отношение на финансовите продукти и начините им за търговия;
- Своевременно и справедливо решаване на потребителски спорове;
- Финансова грамотност на потребителите.
- Цел: Своевременни и адекватни промени в регулаторната рамка и надзорната дейност, съобразени с европейските изисквания и особеностите на националния пазар, с акцент върху бизнес практиките, осигуряване на равнопоставено третиране на потребителите, осигуряване на достъп до достатъчна, ясна и неподвеждаща информация.



# Как КФН защитава потребителите?

- Чрез регулаторна и надзорна дейност.
- Чрез директен контакт с потребителите:
  - разглеждане на жалби и сигнали;
  - участие в помирителни комисии;
  - образователни инициативи с цел повишаване на финансовата грамотност.



# Същност на надзорната дейност

- **Надзорната дейност** гарантира, че пазарните участници са финансово стабилни, професионално управляват привлечените публични средства, осигуряват добро обслужване на потребителите си и прилагат добри бизнес практики.
- **Предварителен надзор** – лицензирането дава гаранции, че на пазара могат да оперират само финансово стабилни и професионално управлявани компании. Лицата, които предлагат финансови продукти, трябва да са достатъчно квалифицирани и опитни.
- **Текущ надзор:**
  - Дистанционен надзор – изразява се в проверка на представяните в КФН нормативно изискуеми документи, като чрез него се извършва пълен анализ на дейността и резултатите от нея.
  - Проверки на място
- **Последващ надзор** – правоприлагане



# Същност на правоприлагането

- Дейността на КФН по правоприлагане на разпоредбите на законодателството в областта на небанковия финансов сектор се характеризира с висока степен на обществена значимост
- КФН в рамките на законовите си правомощия предприема мерки по:
  - съставяне на актове за установени административни нарушения (АУАН);
  - издаване на наказателни постановления (НП), изготвени въз основа на съставените от упълномощените длъжностни лица АУАН;
  - прилагане на принудителни административни мерки (ПАМ);
  - даване на предписания за привеждане на дейността съобразно изискванията на закона.



# Резултати от правоприлагането

	Съставени АУАН		Издадени НП	
	2015	2016*	2015	2016*
ИП	35		40	
КИС, УД, АДСИЦ, ПД и др. емитенти	496		390	
Общозастрахователни дружества	412		437	
Животозастрахователни дружества	6		7	
Пенсионноосигурителни дружества	22		18	
<b>Общо</b>	<b>971</b>	<b>803</b>	<b>892</b>	<b>662</b>

*\* Данните за 2016 са предварителни*



# Актуално: Прегледът на активите на пенсионните фондове и на балансите на застрахователите – косвена защита на потребителите

- КФН публикува данни с резултатите от прегледа на активите на пенсионните фондове (ПФ) в България и прегледа на балансите на застрахователите и презастрахователите към 30 юни 2016 г., както и данни с резултатите от проведените стрес тестове на застрахователите и презастрахователите. (03.02.2017);
- КФН отправи покана за извършване на проверка на активите на пенсионните фондове и на балансите на застрахователите и презастрахователите в това число на ниво застрахователна група към 31.12.2016 г. (17.02.2017);
  - Представените резултатите показват, че двата сектора са стабилни.
  - По констатираните проблеми КФН е направила препоръки.
  - Инициира следваща проверка, за да се обхване периодът до края на 2016 г. и да се анализира изпълнението на препоръките.



# Актуално: в областта на капиталовия пазар

Мерки, предприети от КФН, по отношение на  
**нелицензирани инвестиционни посредници:**

- КФН публикува списък с нелицензирани дружества – по последни данни са 52;
- Публикува разяснителна информация за потребителите, как да се предпазват от „фалшивите брокери“;
- Извършва проверки;
- Инициира промени в ЗППЦК.
- При установени правонарушения, налага санкции;
- При необходимост, сезира Прокуратурата



# Актуално: в областта на застрахователния пазар

Последното изменение за съставяне на двустранните протоколи при ПТП-;

- Промените в Наредба № Из-41 от 12 януари 2009 г. за документите и реда за съставянето им при ПТП и реда за информиране между МВР, КФН и Информационния център към Гаранционния фонд;
- Целта е по-бърза и лесна процедура при ПТП, без да е необходимо да се вика КАТ, когато двамата водачи могат да се договорят и да подпишат двустранен протокол.



# Актуално: в областта на допълнителното пенсионното осигуряване

- През 2015 г. бяха приети изменения в Кодекса за социално осигуряване (КСО) по отношение размера на събираните от дружествата такси и удръжки, като от 01.01.2016 г. е в сила тяхното поетапно намаляване, което носи безспорна икономическа полза за осигурените лица;
- КФН активно продължава да работи в посока въвеждане и усъвършенстване на нормативни правила, които да са пряко насочени към повишаването на защитата на осигурените лица.



# Изградени механизми за защита на капиталовия пазар

- **Фонд за компенсиране на инвеститорите на ЦК**

Изплаща компенсация на клиенти на ИП при невъзможност на ИП да изпълни задълженията си по причини, пряко свързани с неговото финансово състояние. Фондът изплаща компенсация на всеки клиент на инвестиционен посредник в размер на 90 на сто от стойността на вземането, но не повече от 40 000 лв.;

- **Ясно регламентирани взаимоотношение ИП-клиент**

Предоставяне на вярна, ясна и подробна информация преди подписване на договор с клиента. Уведомяване за рисковете;

- **Изискване за подаване на периодични отчети** от страна на дружествата.



# Изградени механизми за защита застрахователния пазар

- **Гаранционен фонд**

Много важен механизъм за защита. Изплаща обезщетения на пострадали лица при липса на Гражданска отговорност от страна на виновното лице. Така всички участници в ПТП са защитени;

- **Обезпечителен фонд**

Изплаща обезщетения при фалит на застраховател.



# Изградени механизми за защита осигурителния пазар

- Попечителски съвет на пенсионните компании – в закона са регламентирани за всяко едно дружество с цел контрол над решенията и инвестиционната политика;
- Дружествата са длъжни да изпращат **годишно извлечение от осигурителната партида** на лицето. При поискване от осигуреното лице информацията може да се предостави по всяко време;
- Ежедневно оповестяване на **стойността на 1 дял от всяко ПОД.**



# Помирителни комисии в трите сектора

- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на допълнителното социално осигуряване и на дейностите по осигурително посредничество;
- Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на капиталовия пазар;

**Комисията за защита на потребителите осъществява дейност по алтернативно решаване на потребителски спорове чрез помирителните комисии. В тях участват и служители от КФН.**





# Директен контакт на КФН с потребителите

- Разглеждане на жалби;
- Образователни инициативи;
- Кол-център на КФН – предстои да бъде създаден в близките месеци



# Разглеждане на жалби

- Общият брой на жалби и запитвания, постъпили в КФН срещу действия на поднадзорни лица, през 2016 г. са **1282\***
- В сферата на инвестиционния пазар: **63 бр.**
- Най-чести оплаквания:
  - Несъгласие с предложената цена при търгово предложение;
  - Предлагане на инвестиционни услуги от лица, които не са получили лиценз от КФН за съответната дейност.

*\* Броят на жалбите е по предварителни данни. В общия брой жалби са включени, както жалби и запитвания, по които е компетентна институцията, така и жалби, по които не е компетентна (113 бр.).*



# Жалби в сферата на застрахователния пазар: 1069 бр.

- Най-чести оплаквания:
- Отказ или забавено изплащане на застрахователно обезщетение, включително забавено произнасяне - извън законоустановените срокове;
- Несъгласие с размера на застрахователното обезщетение;
- Некоректни практики от страна на застрахователи или застрахователни брокери (неправилно определени застрахователни премии, неоснователно прекратяване на застрахователни договори, некоректно формулирани разпоредби от общите условия и т.н.).



# Жалби в сферата на осигурителния пазар: 37 бр.

- Най-чести оплаквания:
- Свързани с процедурата по прехвърляне на парични средства, натрупани по индивидуални осигурителни партии на лицата от един универсален или професионален пенсионен фонд към друг;
- Некоректни практики от страна на пенсионноосигурителните дружества и осигурителните посредници, свързани с размера на натрупаните средства, неправомерни действия на осигурителни посредници при прехвърляне на осигурителни партии и др.



# Действия на КФН след постъпване на жалба срещу поднадзорни лица

- Изискват се документи и писмени обяснения от поднадзорното лице;
- При необходимост се извършват проверки на място;
- В някои случаи се изисква информация от други държавни органи;
- Ако оплакванията касаят въпроси от компетентността на други органи, жалбата се препраща;
- Ако се установи административно нарушение, се предприемат действия за ангажиране на административнонаказателната отговорност на поднадзорното лице;
- В случай на обосновани предположения за извършено престъпление се сигнализира до Прокуратурата.



# Финансовата грамотност – основна за защита на потребителите

- Образователни инициативи:
- За ученици – общо 14 издания. КФН е първата държавна институция, която от създаването си започва да обучава ученици с програмата: „Небанков финансов сектор в България“. Тя се провежда веднъж годишно;
- Във връзка образователните инициативи е установено добро сътрудничество с бизнес асоциациите, неправителствени организации, държавни институции, МОН;
- Образователни прояви за определени професионални групи – за учители, журналисти и други професионални общности.



# Финансовата грамотност – основа за защита на потребителите

- Образователни материали
- Интернет страницата на КФН – публикуване на важна за потребителя информация
- Образователни материали – брошури, диплянки, флаери
- Публикации в пресата



**БЛАГОДАРЯ ЗА ВНИМАНИЕТО**



**КОМИСИЯ ЗА ФИНАНСОВ НАДЗОР**