

Министерство
на финансите



Комуникационна стратегия
на Република България
за Европейския съюз за 2014 г.

КОНФЕРЕНЦИЯ | Комплекс „Бояна“, Дом № 2, зала „Триадица“ | 11 декември 2014 г. (четвъртък)

**ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ:
ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА И ПЕРСПЕКТИВИ ПРЕД БЪЛГАРИЯ,
ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ НОВАТА ПРАВНА РАМКА НА ЕС**

НАСОКИ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ОРГАН ЗА ЗАСТРАХОВАНЕ И ПРОФЕСИОНАЛНО ПЕНСИОННО ОСИГУРЯВАНЕ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ОТ ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ПРЕДПРИЯТИЯ И ОТ ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ПОСРЕДНИЦИ


Николай Петков

Началник на отдел “Надзорна политика и анализи”, Дирекция “Регулаторни режими на застрахователния надзор”, Управление “Застрахователен надзор”, Комисия за финансов надзор

СЪДЪРЖАНИЕ



1. Увод



2. Насоки относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия и Насоки относно разглеждането на жалби от застрахователни посредници – обща информация



3. Правни основания за издаване на насоките



4. Съдържание на насоките



5. Изводи

УВОД

Правно основание

- Нов правен инструмент в механизма на правно регулиране на застрахователните пазари
- Основание чл. 16 от Регламент (ЕС) № 1094/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 година за създаване на Европейски надзорен орган (Европейски орган за застраховане и професионално пенсионно осигуряване), за изменение на Решение № 716/2009/ЕО и за отмяна на Решение 2009/79/ЕО на Комисията (Регламент (ЕС) № 1094/2010)

Обща характеристика

- Цел - налагане на последователни, ефикасни и ефективни надзорни практики в рамките на Европейската система за финансов надзор и за осигуряване на общо, еднакво и последователно прилагане на правото на Съюза.
- Приемат от върховния орган на ЕИОРА – Съвета на надзорниците с квалифицирано мнозинство по чл. 16, ал. 4 от Договора за Европейския съюз – най-малко 55 % от членовете на Съвета, което включва най-малко петнадесет членове и представлява държави-членки, които обхващат население не по-малко от 65 % от населението на Съюза.
- Насоките не са обвързващи актове сами по себе си.

Процедура по спазване или обяснение

- Процедура за изразяване на съгласие за спазване на насоките или за обясняване на причините за неспазването им („процедура по спазване или обяснение“):
- Двумесечен срок от публикуването;
- три възможни опции:
 - „спазва“ – в случаите, когато съответния надзорен орган има съответната нормативна база и/или надзорна практика, която води до спазване на насоката;
 - „възнамерява да спазва“ – когато съответният орган няма нормативна уредба и/или надзорна практика, която води до спазване на насоката но възнамерява да я спазва в бъдещ период след създаване на съответните условия за това и
 - „не спазва“ когато органът не възнамерява да прилага насоката. В този случай следва да бъдат посочени причините за неспазването, които Европейският орган може да публикува.

- Насоките на Европейския орган - „меко право“, което служи за оформяне на практиката в държавите членки, като дава възможност за отчитане на определени специфики на местните пазари и дава определено пространство за упражняване на дискреция от страна на националните органи.

обща информация

**НАСОКИ ОТНОСНО РАЗГЛЕЖДАНЕТО НА
ЖАЛБИ ОТ ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ
ПРЕДПРИЯТИЯ И НАСОКИ ОТНОСНО
РАЗГЛЕЖДАНЕТО НА ЖАЛБИ ОТ
ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ПОСРЕДНИЦИ**

Приемане и публикация

- Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия бяха приети 14 юни 2012 г. и бяха публикувани за процедура по „спазване или обяснение“ на 15 ноември 2012 г.
- Насоки относно разглеждането на жалби от застрахователните посредници бяха приети на 27 ноември 2013 г. и бяха публикувани за процедура по „спазване или обяснение“ на 16 май 2014 г.

Разяснителни документи

- Доклад за добрите практики (по принцип),
- Едноминутен пътеводител (в конкретния случай)
- Тези документи:
 - нямат характер на акт на Европейския орган
 - не са предмет сами по себе си на процедура по „спазване или обяснение” и
 - не се превеждат служебно на всички официални езици на Европейския съюз, а съществуват само в оригинален вариант на английски език.

ПРАВНИ ОСНОВАНИЯ ЗА ИЗДАВАНЕ НА НАСОКИТЕ

Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия

- Директива 2009/138/ЕО (Платежоспособност II)
 - Съображение 16,: „Основната цел на регулирането и надзора над застрахователните и презастрахователните предприятия е адекватната защита на титулярите на полица и бенефициерите...”
 - чл. 41, параграф 1, първа алинея: „Държавите-членки изискват от всички застрахователни и презастрахователни предприятия да разполагат с ефективна система на управление, която осигурява стабилно и благоразумно управление на дейността“
 - чл. 46, параграф 1: „Застрахователните и презастрахователните предприятия разполагат с ефективна система за вътрешен контрол. Тази система включва най-малко административни и счетоводни процедури, рамка на вътрешния контрол, подходящ ред за отчитане на всички нива на предприятието, както и функция, следяща за спазване на изискванията“
 - чл. 183, параграф 1, втора алинея: При общото застраховане застрахователното предприятие е длъжно да „информира титуляра на полицата относно режима за разглеждане на жалби на титулярите на полица, касаещи договори, включително, когато е целесъобразно, съществуването на орган за разглеждане на жалбите, без да се засяга правото на титуляра на полица да започне съдебно производство“. и
 - чл. 185, параграф 3, буква “л”: При животозастраховането застрахователното предприятие е длъжно да уведоми титуляра на полица по отношение на задължението за съществуващия „режим за разглеждане на жалби във връзка с договори от страна на титуляри на полица, животозастраховани или бенефициери по договори, включително, когато е относимо, наличието на орган по жалбите, без да се накърнява правото за започване на съдебно производство“.

Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни посредници

- Директива 2002/92/ЕО за застрахователното посредничество:
 - съображение 22 „Налице е необходимост от ефикасни иски и правозащитни процедури в държавите членки за уреждане на споровете между застрахователните посредници и клиентите, прилагайки, когато е целесъобразно, действащите процедури“ и
 - член 10 „Държавите членки вземат необходимите мерки за създаването на ред, по който клиентите и други заинтересовани страни, по (специално, потребителски асоциации могат да подават оплаквания относно застрахователни и презастрахователни посредници. Оплакването получава отговор във всички случаи“

- Правните основания са важни както от гледна точка на насоките като правен акт, така и от гледна точка на бъдещото им прилагане в държавите членки, тъй като наличието на кореспондиращ текст в съответното национално законодателство е предпоставка за предприемане на бъдещи мерки от страна на надзорния орган гарантиращи спазването на насоките.
- В случая с насоките предмет на настоящото изложение положението в българското законодателство беше различно, което обуслови различен подход от страна на Комисията за финансов надзор.

Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия

- Кодексът за застраховането съдържа изрична разпоредба, по силата на която застрахователите са длъжни да оповестят правила за дейността по уреждане на претенции, които включват и процедури за уреждане на жалби подадени от потребителите. (Чл. 104, ал. 1 и ал. 2 от Кодекса за застраховането)
- “Спазва и възнамерява да спазва”
- Прилагане с писмо до всички застрахователи в Република България да актуализират своите вътрешни правила в съответствие с изискванията на насоките и да представят изменените и допълнени документи в Комисията

Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни посредници

- чл. 10 от Директивата за застрахователно посредничество е твърде общ и позволява тълкуване в смисъл, че следва да е налице ред, по който потребителите да могат да отправят жалби не към посредниците като такива, а например към държавни органи
- КФН приема и разглежда жалби спрямо всички поднадзорни лица, в това число и срещу застрахователни посредници
- Текст на директивата не е транспониран в смисъла, който му дават насоките
- “Възнамерява да спазва”, когато бъде създадена нормативна основа за прилагането им

СЪДЪРЖАНИЕ НА НАСОКИТЕ

- Преобладаващата част от Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия и Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни посредници съвпадат почти буквално
- В изложението ще бъдат разгледани паралелно

Съществена принципна разлика

- Насока Първа от Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни посредници
- Когато дадена жалба е получена от застрахователен посредник, за който отговорност носи друга финансова институция (каквито са застрахователните агенти в България), и този застрахователен посредник не разгледа жалбата от името на посочената финансова институция, застрахователният посредник следва да уведоми жалбоподателя и да насочи жалбата към съответната финансова институция, когато тя може да бъде установена
- Посредник, който изпълнява тази насока не трябва да изпълнява другите последващи насоки
- Важно проявление на принципа на пропорционалност

Политика за управление на жалбите.

- да бъде приета от „висшето ръководство” на застрахователя или посредника,
- да бъде обективизирана под формата на писмен документ и
- да бъде сведена до знанието на всички служители.

Функция по управление на жалбите

- “Функция” - Директива 2009/138/ЕО Платежоспособност II - „вътрешният потенциал за изпълнение на практически задачи”
- насочена към резултата, а не към организационната форма;
- Застрахователят (застрахователният посредник) не е длъжен непременно да създаде вътрешен отдел за жалби, а е достатъчно да определи служител, или дори да наеме външен изпълнител, например адвокат, който да се занимава с тяхното разглеждане.

Функция по управление на жалбите

- Функцията трябва да е структурирана така, че жалбите да се проверяват „справедливо и евентуални конфликти на интереси да бъдат идентифицирани и смекчавани“.
- Модификация на принципа в Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни посредници, където се казва че той не намира приложение спрямо посредника едноличния търговец, който на практика няма как да изключи конфликта на интереси при жалби насочени срещу него, тъй като следва сам да изпълнява функцията по разглеждане на жалби.

Регистрация на жалбите

- Както застрахователите, така и посредниците трябва да регистрират жалбите.
- Това е изискване с цел обезпечаване на последващия контрол върху дейността по жалбите.

Правила за Докладване (отчетност)

- За застрахователите - задължение **да предоставят** информация за постъпилите жалби пред надзора или омбудсмана, като част от текущото надзорно докладване.
- За застрахователните посредници задължението е **да имат възможност** да предоставят такава информация при поискване от тези органи.

Предприемане на **Вътрешни последващи действия** по повод **разглеждането на жалбите**

- Смисълът на тази насока е:
- Разглеждането на жалбите, както от застрахователя, така и от посредника **не следва да бъде сведено единствено до изготвяне на отговор по тях.**
- А и да **стимулира процес по анализ на вътрешната организация на търговеца с откриване на първопричините за жалбите и тяхното възможно отстраняване.**

Правила за Предоставяне на информация

- Цел - прозрачност в процеса по разглеждане на жалби.
- застрахователите (застрахователните посредници) следва да запознават потребителите с процеса си за разглеждане на жалби
 - при поискване или
 - при подаване на конкретна жалба
 - така също и с общи средства като брошури, дипляни, договорни документи или чрез страницата на търговеца в интернет
- Създава се задължение и за уведомяване на потребителя за
 - ориентировъчни срокове за разглеждане на жалбата,
 - наличие на компетентни органи, които разглеждат такива жалби, омбудсмани или други механизми за алтернативно решаване на потребителски спорове.

Въвеждане на Процедури за предоставяне на отговори на жалби

- Тази насока поставя задължения, както за застрахователя така и за посредника за:
 - събиране и проучване на всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;
 - общуване на ясен език, който е лесно разбираем;
 - предоставяне на отговор без излишно забавяне и
 - в случай на отговор, който не е удовлетворителен за потребителя за пълна мотивировка на приетото становище, както за посочване на другите способности за защита на неговите интереси, като се обърне към други компетентни органи или форми за решаване на спорове.

ИЗВОДИ

- Смисълът на Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни предприятия и Насоките относно разглеждането на жалби от застрахователни посредници е да се съдейства за **по-голямо ангажиране на застрахователите и застрахователните посредници в процеса по решаване на потребителски спорове**

- Това е **тенденция** в цялото законодателство, регламентиращо дейността на участниците на финансовите пазари в последните години, която по-рано акцентираше основно върху пруденциалните изисквания за платежоспособност на застрахователите и за осигуряване на достатъчна квалификация и добра репутация, както и финансови гаранции на застрахователните брокери за изпълнение на техните задължения.
- Тези насоки поставят не по-малко важния **акцент върху добросъвестността** в търговските отношения, която представлява основен принцип на правото като общо и на договорното право в частност.
- В този смисъл разгледаните по-горе насоки са един полезен инструмент за надзорните органи за изграждане на конструктивни и ориентирани в интерес на потребителя отношения на застрахователния пазар.

Благодаря
за вниманието!