

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**

АЛТЕРНАТИВНО РАЗРЕШАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ СПОРОВЕ ВЪВ ФИНАНСОВИЯ СЕКТОР

Калоян Симеонов

Експерт в дирекция „Държавен дълг и финансови пазари“,
Министерство на финансите

СЪДЪРЖАНИЕ



1. Увод



2. Същност и предимства при алтернативното решаване на потребителски спорове



3. Настоящата рамка на Закона за защита на потребителите



4. Помирителната комисия за платежни спорове



5. Новата рамка на ЕС за алтернативно решаване на потребителски спорове



6. Предизвикателства и проблеми при алтернативното решаване на спорове

7. Изводи

1. Увод

- Целта на алтернативните механизми за решаване на спорове е потребителите по-бързо, по-лесно и значително по-евтино или без разходи да защитят своите права.
- Тези механизми имат безспорни предимства, но пред тяхното ефективно използване са налице и редица предизвикателства.
- Използването на такива механизми постепенно се прилага все по-широко в ЕС.
- Тяхното въвеждането в практиката в България е все още сравнително слабо, но перспективите за тяхното по-засилено приложение също са налице.

Етапи при отправяне на жалби от страна на потребителите

Етап 1

Финансовата
институция

При несъгласие на потребителя с получената финансова услуга и условията по нея, потребителят първо следва да отправи жалба до самата финансова институция

Етап 2

Алтернативно
решаване на
спорове

След като финансовата институция не отговори на жалбата на потребителя в определен за това срок или отговорът не удовлетворява потребителя, той може да отправи своята жалба до механизъм за извънсъдебно решаване на спорове

Етап 3

Съдебна процедура

Ако потребителят не е удовлетворен от решението в рамките на механизма за извънсъдебно решаване на спорове, той си запазва правото да се обърне към компетентния съд, за да търси защита на своите права.

2. Същност и предимства при алтернативното решаване на потребителски спорове

- Видове потребителски спорове – зависи от обхвата на механизма за алтернативно решаване на спорове
- Хоризонтални механизми и секторни (профилирани) механизми
- Основни предимства за потребителя:
 - бързина
 - достъпност
 - ефективност
 - без разходи или с минимални разходи за потребителя
- Механизмите имат предимства също за финансовите институции, финансовите регулатори и финансовата система като цяло

2. Същност и предимства при алтернативното решаване на потребителски спорове (продължение)

- Видове механизми за алтернативно решаване на потребителски спорове
 - помирителни комисии
 - медиация
 - арбитраж
 - финансов омбудсман
 - други

3. Настоящата рамка на Закона за защита на потребителите (ЗЗП)

- Механизмите за извънсъдебно решаване на спорове са разписани в главата за потребителски спорове в ЗЗП
- Формите за алтернативно решаване на спорове са помирителни комисии и медиация
- Основни принципи и процедура в ЗЗП
- Изменения в ЗЗП във връзка със създаването на специализирани помирителни комисии в областта на финансовите услуги
- Правилник за дейността на помирителните комисии

4. Помирителната комисия за платежни спорове

- Създадена през 2005 г. – това е първата специализирана помирителна комисия в областта на финансовите услуги в България
- Обхват на дейността на Помирителната комисия за платежни спорове
- Състав и функциониране на Помирителната комисия за платежни спорове
- Производство пред Помирителната комисия за платежни спорове

5. Новата рамка на ЕС за алтернативно решаване на потребителски спорове

- В ЕС оперират над 750 схеми за извънсъдебно решаване на спорове (във всички сектори)
- Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година за алтернативно решаване на потребителски спорове
- Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година относно онлайн решаване на потребителски спорове
- Необходимост от изменения в българската нормативна рамка във връзка с новите правила на ЕС за алтернативно решаване на потребителски спорове

6. Предизвикателства и проблеми при алтернативното решаване на спорове

- Недостатъчно доверие на потребите (към момента) към тези механизми
- Недостатъчна информираност за наличието на такива механизми за решаване на спорове
- Обикновено решенията на тези механизми не са обвързващи за финансовите институции
- Желанието на самите финансови институции за активно участие в помирителна производства също не винаги е налице
- Въпросите с административния капацитет и ресурсната обезпеченост на тези механизми
- Други предизвикателства

7. Изводи

- Механизмите за алтернативно решаване на спорове имат много предимства
- Те имат съществен потенциал да подобрят защитата на потребителите на финансови услуги
- Възможно е подобряването на ефективността на тези механизми в бъдеще
- Тези механизми са изправени и пред редица предизвикателства, но нито едно от тях не е непреодолимо.
- Съществува нова правна рамка на ЕС в тази област, която съвсем скоро ще бъде въведена напълно и в националното законодателство. С нея ще се подобрят условията и ефективността на механизмите за алтернативно решаване на спорове

Благодаря
за вниманието!

k.simeonov@minfin.bg