

**ПРОГРАМА  
ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В  
НЕБАНКОВИЯ ФИНАНСОВ СЕКТОР (2021-2024)**

**ОТЧЕТ**

# СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ №1 ПОДОБРЯВАНЕ НА РЕГУЛАТОРНАТА РАМКА В ОБЛАСТТА НА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Изготвяне на предложения за изменение на регулаторната рамка, отразяваща промените на пазарната среда на небанковия финансов сектор. Периодични анализи на нормативната уредба и преглед на добрите практики на европейско ниво

- Анализ на постъпилите в КФН потребителски жалби за 2023-2024 г. и обследване на възможности за:
  - ✓ включване на застрахователните дружества в помирителните комисии
  - ✓ промени в условията при сключване на застрахователен договор за недвижим имот
  - ✓ проучване удовлетвореността на потребителите на небанкови финансови услуги



# СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ №2

## ЕФЕКТИВНО ПРИЛАГАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКОТО ПРАВО

Осъществяване координация между съответните регулаторни органи в рамките на ЕС с цел адекватен надзор и избягване на потенциални вредни последици за потребителите на услуги в небанковия финансов сектор, в качеството им на по-уязвимата страна в застрахователното, инвестиционното или осигурително правоотношение:

- споделен опит и участия на експерти в работни групи за защита на потребителите на небанкови финансови продукти и услуги

Обмен на информация с чуждестранни регулаторни и надзорни органи за съдействие при извършването на проверки по жалби на потребители:

- ефективно разглеждане и извършване на проверки по постъпили от чуждестранни лица жалби и при установена необходимост предприемане на действия по тях
- установено сътрудничество с други национални органи от държави членки на ЕС за съвместни надзорни действия, където е необходимо

Сезиране на правоохранителните органи при установени случаи на неправомерно прехвърляне на средства по индивидуална партида от един пенсионен фонд в друг:

- своевременно информирани районната прокуратура и/или органите на МВР, съгласно компетенциите им, при установени или съмнение за извършени нарушения

# СТРАТЕГИЧЕСКА ЦЕЛ №3

## ПОДПОМАГАНЕ ПРОЦЕСА ПО РАЗРЕШАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ СПОРОВЕ ЧРЕЗ СКЛЮЧВАНЕ НА ИЗВЪНСЪДЕБНИ СПОРАЗУМЕНИЯ

Ефективна работа на помирнителните комисии, попълване състава на помирнителните комисии. Своевременно разглеждане на постъпилите заявления:

- подпомогнат процес по извънсъдебно решаване на спорове чрез участие на експерти от КФН в секторни помирнителни комисии, когато е необходимо

Актуализиране при необходимост на разяснителна информация на официалната електронна страница на КФН за функциите на помирнителните комисии към КЗП:

- обновено съдържанието на официалната интернет страница на КФН с информация за потребителите относно процеса и работата на помирнителните комисии

Активно управление и обновяване рубриката Извънсъдебно решаване на спорове, в секция За потребителите на официалната електронна страница на КФН, разкриваща преимуществата на помирнително производство, като начин за извънсъдебно решаване на спорове:

- популяризирана и интерактивно представена информацията в рубриката Извънсъдебно решаване на спорове

## Стратегическа 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

Изготвяне на редовни анализи на потребителските жалби, получени в КФН. Изготвяне и публикуване на материали с потребителска насоченост - съвети, обобщени резултати на официалната електронна страница на КФН и на официалната електронна страница Твоите финанси:

- ежегоден анализ на постъпилите потребителски жалби
- анализи за частта от Годишния отчет на КФН на постъпилите жалби, сигнали и запитвания
- Анализ за удовлетвореността на потребителите от използваните продукти и услуги в небанковия финансов сектор

Актуализация на информацията в рубриката За потребителя на официалната електронна страница на КФН:

- видео и презентационни материали на различни теми, касаещи защита на потребителите
- видеоматериали относно: процедурата по подаване на жалби в КФН; инфлацията; застраховка Гражданска отговорност; използването на застрахователни услуги; допълнително пенсионно осигуряване; инвестиране в дялове на колективни инвестиционни схеми
- информационни материали относно: инвестиране в продукти, свързани с устойчивост; инвестиции, кредити, застрахователни или пенсионни продукти с фокус върху устойчивостта
- предупреждения към инвеститорите

## Стратегическа цел №5

# Осигуряване високо ниво на информираност и осведоменост на потребителите на услуги в небанковия финансов сектор за развитието на капиталовия, осигурителния и застрахователния пазар

### Поддържане на официалната електронна страница на КФН:

- редовно публикувани новини и решения от заседания – общо 73 решения и 145 новини
- над 148 000 посетители на сайта
- редовни актуализации и архивиране
- мониторинг на функционалностите на уебсайта
- управление на сигурността
- оптимизация за търсачки (SEO)
- мобилна реакция и съвместимост с браузъри
- анализ и отчетност чрез Google Analytics за проследяване поведението на потребителите и моделите на трафик
- актуализации на политиката за поверителност
- ангажираност и комуникация с потребителите включително чрез интегриране на социалните медии

[www.fsc.bg](http://www.fsc.bg)

### Поддържане на сайта Твоите финанси и периодична актуализация на съдържанието му:

- поддържана актуална информация за потребителите с цел повишаване нивото на им на информираност и достъпност
- добавени 4 нови материала в рубриката пазари
- над 1 4000 посетители на сайта

[www.tvoitefinansi.bg](http://www.tvoitefinansi.bg)

### Поддържане на LinkedIn профил на КФН:

- редовно публикувана полезна информация за потребителите на капиталовия, осигурителния и застрахователния пазар – общо 74 поста в LinkedIn
- участие и споделяне на 3 информационни кампании на Европейския орган за ценни книжа и пазари (ESMA) – 9 поста
- общ 1185 последователи
- 348 нови последователи през 2024

### Поддържане на investsafely.fsc.bg сайт:

- 483 посетители на сайта

### Поддържане на FSC Mobile приложение:

- редовно актуализирана информацията по подадени жалби, на новините и на информацията за поднадзорните лица

## Стратегическа цел №6

# Подобряване на информираността на потребителите за техните права, както от страна на потребителските организации, така и от страна на дружества, предоставящи небанкови финансови услуги и продукти

Осигуряване на лесен достъп на потребителите до актуална и надеждна информация чрез Информационния център

- използване на Единна информационна система (ЕИС)
- Предоставяна актуална информация чрез директна и индиректна устна и писмена комуникация, давани насоки и указания по поставените въпроси и проблеми от потребители
- тълкуване на нормативни документи от експертите на КФН, касаещи небанковия финансов сектор
- 3 757 обаждания само за 2024 г.



## Стратегическа цел №7

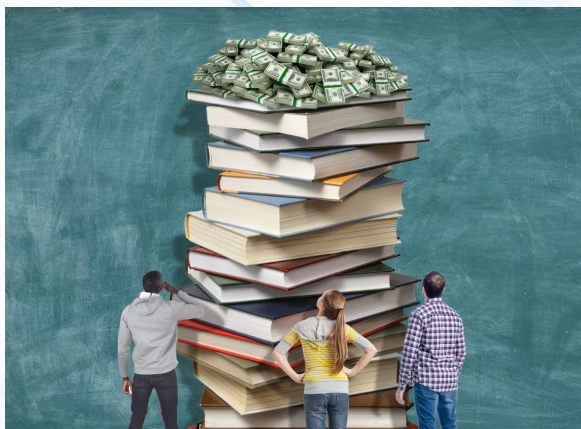
# Разработване на политика за повишаване на финансовата грамотност и култура на потребителите на услуги и продукти, предоставяни от небанковите финансови пазари

Участие в междуведомствена работна група по финансова грамотност с цел изпълнение ангажиментите, поети от страна на КФН, по плана за действие към приетата Национална стратегия за финансова грамотност на Р.България и определяне на основните целеви групи, към които КФН да насочи усилия във връзка с разработването и реализирането на програми за повишаване на финансовата грамотност:

- участия в работни срещи на междуведомствена работна група за Финансова грамотност

Организиране на семинари за различни целеви групи:

- проведен през 2023 г. семинар сред служители от държавната администрация на тема Регулация и надзор на небанковият финансов сектор - участие от 15 държавни структури



Организиране на образователни програми за ученици и студенти:

- проведено 2-ро издание на програма Небанковият финансов сектор в България, в партньорство с Фондация Атанас Буров и Министерство на образованието и науката
- проведени 4 събития на тема Инвестирай безопасно в Световната седмица на парите с ученици от Първа английска езикова гимназия, 73-то СУ Владислав Граматик, Националната-търговско банкова гимназия и Американски колеж-София – участвали 205 ученици
- проведена образователна програма Силата на младия инвеститор през 2022 г. и 2023 г.
- проведен сред 1000 ученика от гимназиалните класове уебинар Инвестиции, застраховки и пенсионноосигурителни продукти-възможности и рискове
- проведен през 2023 г. едноседмичен стаж сред ученици 9-12 клас на тема Регулиране и надзор на небанковата финансова сфера



## Стратегическа цел №7

# Разработване на политика за повишаване на финансовата грамотност и култура на потребителите на услуги и продукти, предоставяни от небанковите финансови пазари

Сътрудничество с браншовите асоциации и неправителствени организации при реализиране на различни инициативи, свързани с повишаване на финансовата грамотност:

- участие в семинари, организиран от Асоциацията на директорите за връзки с инвеститорите в България (АДВИБ)
- партньорството с фондация Атанас Буров
- организирана работна среща за Принципите на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) и промените в Националния кодекс за корпоративно управление, в партньорство с Националната комисия по корпоративно управление (НККУ) и Асоциацията на индустриалния капитал в България (АИКБ)
- връчвани сертификати за брокери на финансови инструменти и инвестиционни консултанти, в партньорство с Българска фондова борса, Българската асоциация на лицензираните инвестиционни посредници и Българската асоциация на управляващите дружества

Разпространяване на съобщения до медиите при всяко съществено актуализиране на съдържанието на секцията „За потребителя“ на официалната електронна страница на КФН:

- изцяло обновена рубрика - За потребителя

## Стратегическа цел №8

# Създаване на условия за наблюдаване развитието на финансови иновации в небанковия финансов сектор чрез осигуряване високо ниво на информираност за навлизащи на пазара нови продукти и технологии и анализ на действащата регулаторна рамка

Анализ на възможните механизми за взаимодействие между дружества, предлагащи финансови иновации (FinTech предприятия) и КФН, които механизми биха осигурили висока последваща степен на защита на потребителите, както по отношение на съхранението на данни за ползвателя на финансова иновация и кибер риска, произтичащ от същността/използването на продукта, така също и с оглед правата на потребителя при възникване на евентуални спорове и нарушаване на интересите му:

- проведени срещи с дружества, предлагащи финансови иновации и разгледани множество запитвания, постъпили в Иновационния център
- изготвена Стратегия за наблюдение на финансовите иновации на КФН и План за действие към нея (2025-2027)
- участия в международни форуми и работни групи на ниво ЕС за развитието на финансовите иновации с цел установяване на надзорни политики и регулации в други държави членки за последващо уреждането на законодателната рамка за тази индустрия в България

Извършване на анализи и консултации на постъпили в КФН запитвания и проекти във връзка с използването на финансовите иновации:

- изготвено и публикувано на сайта на КФН проучване на тема Изкуствен интелект в небанковият финансов сектор
- проведено проучване за използваните финансови иновации от поднадзорните лица
- публикуван материал на тема Роботизирани съветници - видове, стратегии, изкуствен интелект
- публикувано предупреждение към инвеститорите за рискове, произтичащи от нелицензирани и нерегистрирани криптофондове
- изготвени и публикувани материали относно Робосъветници, интелигентните договори, Регламент (ЕС)2022/2554 DORA, Регламент (ЕС)2022/858 за пазарните инфраструктури, основани на децентрализирания регистър

# Програма за защита на потребителите на небанкови продукти и услуги за период 2025-2028 г.

КФН прие Програма за защита на потребителите за нов период 2025-2028 г., която цели ефективна защита на финансовите интереси на потребителите в небанковия сектор. Осигуряването на прозрачна и изчерпателна информация за финансовите продукти и услуги, за лицата, които ги предоставят, както и за рисковете, произтичащи от тях, е основополагащо.

Програмата отразява поставените приоритети и основната стратегическата цел на ЕС, а именно – политика за защита на потребителите, свързана с повишаване качеството на живот на европейските граждани и изграждане на потребителско доверие, като същевременно се стимулира пазарен растеж.

За изпълнение на Програмата е разработен конкретен План за действие

<https://www.fsc.bg/wp-content/uploads/2024/11/programa-za-zasthita-na-potrebitelite-2025-2028.pdf>

[www.fsc.bg](http://www.fsc.bg)



[eis.fsc.bg](http://eis.fsc.bg)



FSC Mobile



#InvestSafely



Financial Supervision  
Commission



Комисия за  
финансов надзор

