

До Министерство на финансите

от Надежда Минкова

nadya@broko.bg

тел. 0888690457

19.07.2015г. гр. София

Относно: чл. 332 на проект на Кодекс за застраховане

Уважаеми Господа,

Във връзка с предложен за обществено обсъждане Кодекс за застраховане, в качеството си на потребител на застрахователна услуга, с настоящето изразявам съображенията си против предвиждана забрана за сключване на застраховка гражданска отговорност от разстояние.

Считам, че предвиджданото с чл. 332 ограничение компрометира надеждността на информацията, предоставяна от Гаранционния фонд и удостоверителната функция, която той изпълнява. Поставя нерационални ограничения към достъпа на потребителя до застрахователна услуга и създава съмнение за правната допустимост при сключване на задължителната застраховка чрез посредник.

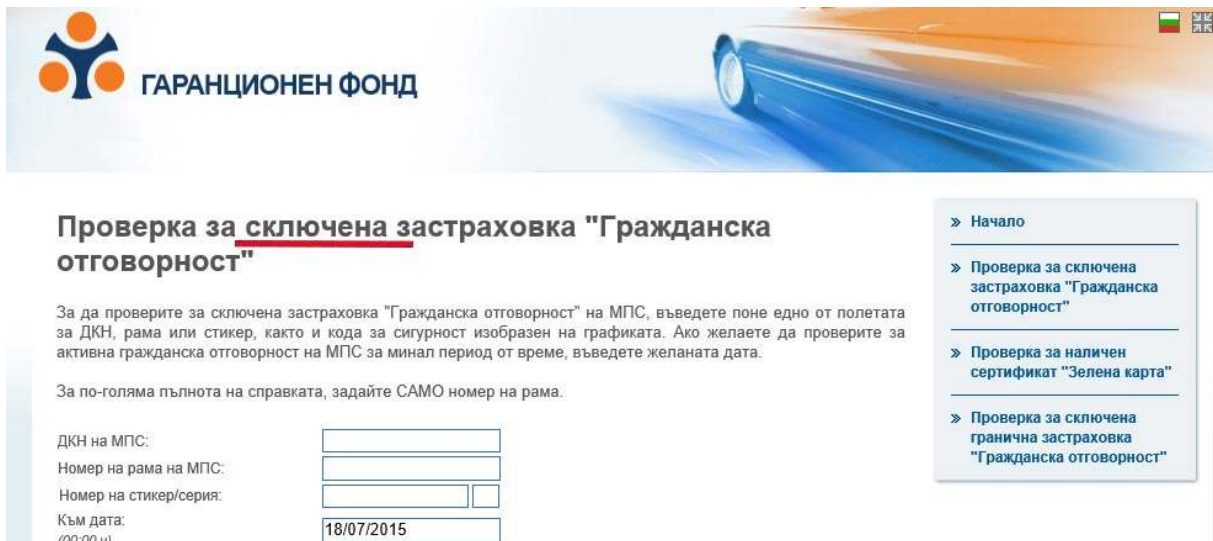
ПОЛИЦАТА ПО ЗАСТРАХОВКА ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ Е ЕЛЕКТРОНЕН ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН ДОГОВОР.

Той се сключва чрез средства за комуникация от разстояние. Сключването се удостоверява в реално време от обща за пазара, легитимна институция също, чрез средство за комуникация от разстояние.

Това е факт с въвеждането на Единна Система за Оценка, Управление и Контрол на риска (ЕИСОУКР) с Наредба 42 от 2011г. Издаването на договор за застраховка гражданска отговорност е в реално време от информационна система на застраховател, при задължителна комуникация с информационната система на Гаранционния фонд (ГФ). Номерът на застраховката се предоставя от ГФ и сключването на договора, включително срок и застраховател и други, се удостоверява с визуализация на специализирана и публично достъпна страница, поддържана от ГФ.

Тъй като Кодексът за застраховане не предлага изрична забранителна формулировка, сключването на договор за застраховка ползва и общите разпоредби на Закона за задълженията и договорите. Чл. 14 от него указва, че договорът е сключен в момента в който приемането на предложението достигне у предложителя. Факт който предложителят

удостоверява чрез ГФ, който от своя страна визуализира публично информацията на адрес <http://eisoukr.guaranteefund.org>



The screenshot shows the website interface for checking a 'Гражданска отговорност' (Civil Liability) insurance policy. At the top left is the logo of the Guarantee Fund (Гаранционен фонд) and the text 'ГАРАНЦИОНЕН ФОНД'. The main heading is 'Проверка за склучена застраховка "Гражданска отговорност"'. Below this, there is a paragraph explaining that users can check for a policy on the MPCS by entering either the license plate (ДКН), frame number, or sticker code, and also the date of the active policy. A note mentions that for a full report, the CAMO number should be provided. On the right side, there is a vertical menu with four items: 'Начало', 'Проверка за склучена застраховка "Гражданска отговорност"', 'Проверка за наличен сертификат "Зелена карта"', and 'Проверка за склучена гранична застраховка "Гражданска отговорност"'. The form fields include: 'ДКН на МПС:' (empty), 'Номер на рама на МПС:' (empty), 'Номер на стикер/серия:' (empty), 'Към дата: (00:00 ч):' with the value '18/07/2015' entered.

Потвърждението за наличие на склучена застраховка от Гаранционния фонд е безусловно. То не е поставено под допълнителни условия, като например сключването да е валидно само и едновременно при присъствие на служител на застрахователя и застраховачия в едно помещение.

По същина, вече изградената технологична инфраструктура и нормативна уредба, договорът за застраховка гражданска отговорност е електронен документ. Той е текстово съдържание, представено в цифрова форма, преобразувано чрез общо приет стандарт (ISO стандартизиран файлов формат pdf), който може да бъде възпроизвеждан многократно и не може да бъде променян, не само без съгласието на страните, но и извън системата ЕИСОУКР. Не една са застрахователните компании, които добавят и допълнителна идентификационна защита към създадения електронен документ.

При сключването на застраховка гражданска отговорност чрез посредник, той действа въз основа на възлагане и от името на клиента (чл. 301 на проекта). Сключването на полица е при същите нормативни правила и чрез същата технологична инфраструктура. Посредникът обаче е трето лице, което не е страна по договора за застраховката. Той действа от името на потребителя и чрез средство за комуникация от разстояние сключва договор със застрахователя.

От гледна точка на потребителя, застраховка гражданска отговорност, сключена чрез посредник е договор, сключен чрез средство за комуникация от разстояние.

Считам, че едновременно присъствие на посредника и застрахованото лице в едно помещение, не ограничава потребителя от правото му да иска прекратяване договора в предвидените от Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, срок от 14 дни.

Физическият носител (хартия например) или други удостоверения за наличие на застраховка (каквито са стикера, а при задължителния, според сегашните разпоредби, териториален обхват

и зелената карта) предоставят само допълнително информационно удобство за застрахования, но **не са условие**, променящо момента на сключване или валидността на застраховката.

Законодателят не е предвидил специфични изисквания към носителя, на който следва да бъде предоставяна полицата на клиента. В обичайния случай той е обикновен бял лист с формат А4. От правна гледна точка печатът, който получава клиента на хартия е копие, на вече сключен и удостоверен като такъв от Гаранционния фонд, договор. Застраховка гражданска отговорност, принтирана на тоалетна хартия е също толкова валиден договор, колкото всеки друг. Ако бъде компрометирана удостоверителната функция на регистъра на Гаранционния фонд, със забрана за сключване от разстояние и при липса на защитени бланки (например съществуващият през *миналия век*, режим на бланки под строга отчетност) потребителят ще бъде изправен през невъзможността да разграничи реален застрахователен договор от обикновен принтиран текст.

В много редки случаи потребителят на застрахователна услуга има достъп до оригинала на договора си за застраховка гражданска отговорност. Масова практика е той да разполага с копие от него на хартия. Вероятно с тази презумпция, проектът на Кодекс предвижда задължения за изпълнение на поети ангажименти от страна на застрахователя в чл. 344, дори и при липса на оригинал. Единственият надежден източник на гаранция, че сключен договор съществува е регистъра на Гаранционния фонд. Ако неговата удостоверителна функция бъде компрометирана с въвеждане на забрана за сключване на гражданска отговорност от разстояние, то потребителят ще бъде лишен от единствената си защита, че принтираният текст върху бял лист текст е договор за застраховка.

Считам, че въвеждането на изрична забрана за сключване на гражданска отговорност чрез средства за комуникация от разстояние поставя парадоксални бариери за достъпа на потребителя до задължителна застрахователна услуга. Накърнява правата му, предоставени от други закони и го лишава от възможността да ползва посредническа услуга при сключването на застраховка гражданска отговорност. Няма и рационални основания, удостоверителната функция на вече изградената и работеща система ЕИСОУКР да бъде компрометирана с въвеждане на изискване за присъствие на застрахования в общо помещение с оторизиран да сключва договори представител на застраховател при издаване полицата.

Предоставянето на финансови услуги, включително и застраховки, от разстояние обаче е и в приложното поле и на друг специализиран закон.

ПРАКТИЧЕСКИ ЗАТРУДНЕНИЯ ПРИ ЕДНОВРЕМЕННОТО ПРИЛАГАНЕ НА ПРОЕКТЪТ ЗА КОДЕКС ЗА ЗАСТРАХОВАНЕТО И ЗАКОНА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ.

Законът за предоставяне на финансови услуги от разстояние създава определени формални трудности при сключването на гражданска отговорност, чрез средство за комуникация от разстояние. Предоставеното право на потребителят да прекрати застрахователен договор в срок от 14 дни след неговото сключване трудно може да бъде упражнено на практика, поради липсата на изрично разписани правила (или забрани) за прекратяване на полица, на други основания, различни от изтичане на срока или неплащане на поредна вноска. Към застрахователните договори обаче се прилагат и общите правила на Закона за задълженията и договорите. Няма изрична разпоредба в Кодекса за застраховане, която да ограничава потребителят на

застрахователна услуга да предложи, а застрахователят да приеме прекратяване на застрахователен договор на друго основание.

Въвеждането на забраната по чл. 332 превръща едно нормативно затруднение в парадокс.

ВЪЗМОЖНИТЕ РЕШЕНИЯ СА ТРИ

1. Премахване на правото на потребителя да прекрати договор за застраховка гражданска отговорност, сключена от разстояние в срок от 14 дни.

Тази застраховка е задължителна и по същина е квази данък, а не обикновена потребителска услуга. Потребител не може да се откаже от изпълнение на задължение, вменено със закон, на основание нарушени потребителски права.

Застраховка гражданска отговорност е хомогенен продукт. Условието при които се предлага са изрично разписани в съвкупност от нормативни актове. Застрахователите нямат свобода да предлагат различни от определените в законодателството клаузи. А задължение на всеки български гражданин е да познава действащото законодателство. При тези изходни условия не съществува хипотеза при които потребителят да може да бъде ошетен с едностранно определени условия, скрита информация или друг вътрешен недостатък на застраховката. Изборът на доставчик опира до избор на цена и/или предпочитан бранд. И двата критерия са безспорни и предварително известни на потребителя, дори и извън конкретна оферта.

Предложението на новия Кодекс за застраховане дава потвърждение на основателността на тази хипотеза, като премахва единствената възможност за диференциация в застраховката- покритието за трети (незадължителни) страни. Сега покритието за тях се предоставя доброволно и срещу доплащане, като застрахователите имат свободата да избират да предложат покритие за една, повече или всички трети страни.

2. Въвеждане на ясни правила за всички възможности за прекратяване на сключен застрахователен договор

Втората възможно решение е в проекта на Кодекс изрично да се определят изрични правила за други възможности за прекратяване на сключен застрахователен договор, допустими по Закона за задълженията и договорите. Това ще предостави повече законодателна яснота на потребителя на застрахователна услуга спрямо позоваването на други нормативни правила, не само за задължителната застраховка гражданска отговорност, но и за всички останали застрахователни услуги. И на второ място ще създаде повече увереност в потребителя при упражняване на предоставени му права.

3. Запазване на съществуващата нормативна уредба

Целта на каквато и да било промяна в нормативната уредба следва да бъде оптимизиране на правилата при които взаимодействат стопанските субекти. Ако това не може да бъде постигнато и потенциалните влошаване на текущата среда, то по

добре те да бъдат изоставени. Това лесно може да бъде постигнато с отпадане на чл. 332.

Интернет е надеждна среда за сключване на електронни застраховки. Такава е и практиката във всички страни с пазарна икономика.

СКЛЮЧВАНЕТО НА ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ ПРЕЗ ИНТЕРНЕТ Е ВЕЧЕ ТРАДИЦИОННА ПРАКТИКА ВЪВ ВСИЧКИ ЕВРОПЕЙСКИ ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ ПАЗАРИ.

Предлагането на сравнение на цени и сключване за застраховки от разстояние и по-специално през интернет е феномен, който драстично промени Европейския застрахователен пазар в последното десетилетие. Нещо повече, лесният и безплатен достъп до информация чрез световната мрежа е основния двигател на развитието на застрахователния пазар в последните години. Между 5% и 70% от автомобилните застраховки в западно и централно европейските страни (Великобритания, Германия, Италия, Испания, Унгария, Румъния, Франция и т.н.) след 2011г. са сключени през интернет. Няма страна в Европа в която сравнението на цени или предлагането на сключване на застраховка през интернет да е забранено. За Германия например потвърдението за наличие на полица с номер е достатъчно дори регистрация на автомобил. На повечето пазари физическият носител на застраховката се получава от потребителя със закъснение от седмици или по примера на Германия едва след изрично поискване от клиента.

В исторически план единственият пример за въвеждане на ограничение е Русия. Дори и там забраната за предлагане на гражданска отговорност през интернет е отменена от 01.07.2015г.

Българският застрахователен пазар не е изолиран от влиянието на тенденциите в развитите пазари. Свидетели сме на възникването на редица интернет страници за сравнение на цени на застраховки. Факт е, че те са предимно за застраховка гражданска отговорност. Основната причина за това е структурата на търсенето. 40% от всички продавани полици са от задължителната застраховка. В честия случай това е единствения продукт, който купува средно статистическия български гражданин.

Считам, че въвеждането на изкуствени бариери за предлагане на гражданска отговорност през интернет, без рационални икономически мотиви, отдалечава българския пазар от нормалната европейска и световна практика.

ПРЕДЛАГАНЕТО НА ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ ПРЕЗ ИНТЕРНЕТ ДАВА ДОСТЪП ДО ЕДНАКВА ПО КАЧЕСТВО ЗАСТРАХОВАТЕЛНА (ПОСРЕДНИЧЕСКА) УСЛУГА НА ВСЕКИ ПОТРЕБИТЕЛ НЕЗАВИСИМО ОТ НЕГОВОТО МЕСТОЖИВЕЕНЕ.

Разнообразието в предлагането на застрахователни услуги е право пропорционално на големината на населеното място в което живее на потребителя. Доста застрахователи нямат представители или офиси в малките и средни населени места. Причината е във високия разход за създаване на собствена клонова мрежа.

Конкуренцията между брокерите поддържа по-високо ниво на експертиза в големите градове. В останалите населени места изборът на потребителя е ограничен до един, два застрахователя и няколко посредника.

Предлагането на застраховка гражданска отговорност през интернет дава избор и право на равен достъп на всеки потребител до еднаква по качество и обхват застрахователна услуга, независимо от неговото местоживееие. Това съображение е изключително важно за задължителни застраховки, при които потребителят няма опция да се откаже, поради нежелание да ползва различна по характеристики услуга.

ВЪЗМОЖНОСТТА ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ЗАСТРАХОВКИ ПРЕЗ ИНТЕРНЕТ Е ЕДИНСТВЕНИЯ МОТИВ ТЕ ДА БЪДАТ ПРЕДЛАГАНИ ОТ ПОСРЕДНИЦИ

Проектът на Кодекс за застраховане в чл. 331 предвижда сравнението на цени на застраховки да бъде възможно само са лицензирани от Комисия за финансов надзор (КФН) пазарни участници (брокери и застрахователи). За посредниците единственият източник, който да може да мотивира поддържането на интернет страница, е пряката продажба на застрахователни продукти. В своя изрична заповед № 229 от 02.12.2010 г.

(http://www.fsc.bg/public/upload/files/menu/Zapoved_bonusi-Tedi.pdf) КФН изрично забранява други обичайни за интернет източници на приходи (реклама, пи ар и т.н.), ако те са свързани с предлагането на застраховка гражданска отговорност.

Дори и без изрична забрана, ако предлагането на сравнение на цени се постави в зависимост от други източници на приход, различни от преки продажби, то това би поставило под съмнение неутралността и обективността, при представянето на предложенията на отделните застрахователи.

Считам, че въвеждането на ограничение за сключване на застраховки гражданска отговорност през интернет създава необоснована дискриминация в правото на достъп на потребителите и лишава пазарните участници от икономически мотив за развитие на уеб застрахователен сегмент.

ПРЕДЛАГАНЕТО НА ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ ПРЕЗ ИНТЕРНЕТ ЗАЩИТАВА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Като задължителна застраховка сключването на гражданската отговорност е облекчено от редица технологични формалности, като изискването за попълване на предложението за застраховане. Няма застраховател обаче, при който цената на покритието да не зависи от съвкупност декларирани от кандидата за застраховане обстоятелства.

По дефиницията на Кодекса за застраховане и в проекта на Кодекс чл. 362, съществени за оценка на риска са обстоятелства са тези, за които застрахователят е задал изричен въпрос. При гражданската отговорност голяма част от тях не се съдържат в свидетелството за регистрация на превозното средство. Всички такива обстоятелства са тарифоопределящи. Оповестени са в тарифата на застрахователя на страницата на КФН, но не винаги се съдържат в печата на полицата. Разпоредбите на новоприетата от КФН Наредба 49, формулираща съдържанието на полицата, също не предвиждат задължение за включване на всички обстоятелства за които застрахователят задава изричен въпрос.

Без наличието на средство, чрез което потребителят на застрахователна услуга да бъде уведомен за съществените за оценка на риска обстоятелства и чрез което да му бъде представена възможност сам да отговори на поставените въпроси, предоставянето на информация към застрахователя опира до субективната преценка на посредника. Отговорността от това поведение на посредника и последствията от чл.364 са изцяло за

потребителя. Нормативната уредба не поставя каквито и да е изисквания при присъствена продажба на гражданска отговорност към посредника, чрез които да защити правото на потребителя да получи информация, сам да прецени и декларира познатите му обстоятелства за които застрахователят задава изричен въпрос.

При продажбата на гражданска отговорност през интернет това вече е факт или поне е лесно за реализация и контрол. Потребителят разполага с достатъчно време да се запознае, декларира сам и провери обстоятелства които имат значение за цената на полицата. Като предоставената декларация е достъпна и може да бъде проверена по всяко време от него или застрахователя.

Считам, че въвеждането на ограничение за продажба на гражданска отговорност през интернет ограничава потребителят от правото да получи пълната информация за условията при които се сключва застраховката и го лишава от правото сам да декларира съществени за оценката на риска обстоятелства.

ПРЕДЛАГАНЕТО НА ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ ПРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТИМУЛИРА ДЕКОНЦЕНТРАЦИЯТА НА ПАЗАРА, А ТОВА СНИЖАВА ЦЕНАТА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНАТА УСЛУГА.

Интернет е незает канал за дистрибуция. Той дава равни възможности на всички пазарни участници, на конкурентен принцип, да търсят интереса на потребителя. Като единствените предпоставки за успех са качеството и обема на предлаганата информация. За разлика от уеб среда, при физически продажби достъпът на потребителя до застрахователна услуга е право пропорционален на броя офиси, наети преки или „непреки“ служители. А колкото по- голяма клонова мрежа има брокера, толкова по- високи са капиталовите изисквания за появата на нов негов конкурент.

Считам, че въвеждането на ограничения за допустимите канали за дистрибуцията на гражданска отговорност, поставя икономически необосновани нови бариери пред конкуренцията при предлагането на застрахователни продукти.

От друга страна размерът на мрежата за дистрибуция дава спекулативни възможности за допълнителни финансови изгоди на посредника за сметка на застрахователя. Небезизвестен факт е разликата достигаща до над 100% в получаваните комисионни възнаграждения между малки и големи брокери. Факт са и допълнителни, дори необвързани с реализирани продажби, финансови стимули които се налага да плаща застраховател за да бъде допуснат до брокерската търговска мрежа и т.н. Като колкото по- голяма е дистрибуционната мрежа на брокера, толкова по- висока е цената за застрахователя за достъп до нея.

Въвеждането на ограничения към допустимите канали за дистрибуцията на гражданска отговорност е предпоставка за извличане на икономическа печалба от предлагането на продукта. Този спекулативен доход ще бъде пренесен в изкуствено завишаване на премията или ще понижи рентабилността на продукта за застрахователя.

ВЪВЕЖДАНЕТО НА ОГРАНИЧЕНИЯ ЗА ДОПУСТИМИТЕ КАНАЛИ ЗА ДИСТРИБУЦИЯТА НА ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ ЩЕ ОГРАНИЧИ ПРОЗРАЧНОСТТА ПРИ ПРЕДЛАГАНЕТО НА ЗАСТРАХОВКАТА.

Непредлагането на сравнение на цените за гражданска отговорност чрез достъпен за всеки потребител канал, създава възможност за икономически нерационално разграничение между предложенията на отделните застрахователи, спекулативно ограничаване на информацията свързана с предлагането на застраховката, подвеждащо представяне на условията при които тя се предлага или други нелоялни търговски практики.

Предлагането на гражданска отговорност през интернет е единствения възможен начин да се противодейства на тези взаимно допълващи с тенденции. Въвеждането на изрична забрана ще задълбочи концентрацията на пазара, ще увеличи разхода на потребителя за ползване на услугата и ще създаде широки възможности за нелоялни търговски практики.

ПРЕДЛАГАНЕТО НА ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ ЧРЕЗ СРЕДСТВА ЗА КОМУНИКАЦИЯ ОТ РАЗСТОЯНИЕ ПОДОБРЯВА ФИНАНСОВА ГРАМОТНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Интернет страниците са сравнение на цени и поръчки на застраховка гражданска отговорност отдавна не са само съвкупност от интерфейси за генериране на цени. Привличането на вниманието на потребителя изисква споделяне на информация за характеристиките на застраховките, съдействие по потребителски казуси, коментари на новостите на пазара или предложенията на застрахователите.

Въз основа на предоставената информация за застраховката, в уеб среда потребителят може да прецени в аванс експертизата на посредника, предлагащ услугата. Факт който трудно може да намери съпоставка при присъствени продажби.

Всичко това генерира вторични ползи за потребителя на застрахователна услуга. Убедено мога да твърдя, че постигната ефективност в потребителското ограмотяване за застраховка гражданска отговорност през вече съществуващи страници, многократно надвишава публично финансираната алтернатива (<http://www.tvoitefinansi.bg/>). И ефектът е резултат на естествени пазарни механизми и се постига без никакъв разход на публични средства.

Ограничението за сключване на застраховка гражданска отговорност от разстояние ще обезсмисли икономическия мотив за поддръжка и разработка на информационно съдържание във връзка със застраховка гражданска отговорност. А това многократно ще оскъпи създаването на финансова грамотност в потребителите на застрахователи услуги.

КОНКУРЕНЦИЯТА МЕЖДУ ЗАСТРАХОВАТЕЛИТЕ СЕ ИЗМЕСТВА ОТ ЧИСТО ЦЕНОВА И КЪМ КАЧЕСТВЕНА ДИФЕРЕНЦИАЦИЯ.

Гражданска отговорност е хомогенен продукт. Възможностите за неценова конкуренция са изключително ограничени. Разпространението на информация, посредством сравнение на цените на застраховките, за възможните частични разширения на покритието например по застраховка гражданска отговорност е причина в последните години застрахователите да предложат различни вариации на покритието само за съседни страни или периоди, по кратки от валидността на полицата, преференции при подновяване на полица, кръстосани продажби и т.н.

Ограничението за сключване на застраховка гражданска отговорност от разстояние ще обезсмисли икономическия мотив за поддръжка и разработка на страница за сравнение на цени. А липсата на надежден инструмент за сравнение ще ограничи стимулите за неценова конкуренция между застрахователите.

ОГРАНИЧЕНИЕТО ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ГРАЖДАНСКА ОТГОВОРНОСТ ОТ РАЗСТОЯНИЕ ПРЯКО ОБЛАГОДЕТЕЛСТВОТ САМО ЕДИН ПАЗАРЕН УЧАСТНИК.

Нормативната уредба в една пазарна икономика не бива да създава преки ползи само за един пазарен участник. Предвижданата уредба в чл. 332 предоставя конкурентно разграничение за посредници с добре развита клонова мрежа и популярна уеб страница. Такъв само един пазарен участник. Всички останали са поставени пред висок капиталов праг да създадат и двете за да останат конкурентоспособни.

Считам, че предоставянето на ексклузивно конкурентно предимство, чрез промяна на нормативната уредба, е недопустимо за страна с пазарна икономика и в рамките на Европейския съюз.

В заключение.

Гражданската отговорност е задължителна застраховка. В обществен интерес е тя да се купува. Административното задължение за това е нормативно определено. Разнообразието в средствата за дистрибуция прави изпълнението на това задължение по-лесно и евтино за потребителя. Създаването на нормативни правила трябва да е неутрално, последователно и в защита на правата и интересите на всички пазарни участници.

Силно се надявам представените от мен аргументи да провокират дискусия и предвижданото ограничение за сключвателите на гражданска отговорност през интернет да бъде премахнато.

С уважение: Надежда Минкова