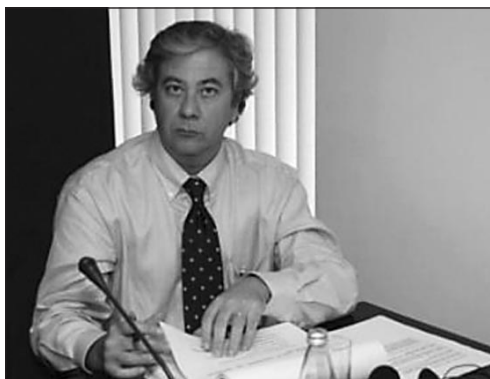


XIX паневропейска конференция, 7-8 юни 2007 година, София  
„Ефективни механизми за защита на потребителите на застрахователни услуги“

# ЗАСТРАХОВАТЕЛНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ В ЕВРОПА

● Баланс между професионалните правила и защитата на потребителя

Наскоро в Люксембург с цел проучване на общественото мнение 20 професионални организации са били интервюирани по отношение на това какво е доверието от страна на хората към работата на различни категории професии - разказа Виктор Род, директор, Застрахователна комисия, Люксембург, на състоялата се на 7-8 юни т. г. в София XIX паневропейска конференция под наслов „Ефективни механизми за защита на потребителите на застрахователни услуги“ - При този експеримент станало ясно, че на застрахователните посредници е дадено най-малко доверие, като те се нареждат на края в скалата на доверие едва преди политиките и журналистите. Това означава, че застрахователните посредници не се ползват с добра репутация и в развитите страни.



Виктор Род завършва магистратура по право в Университета в Нанси, Франция, и по-късно специализира бизнес-администрация. Главен секретар на Люксембургската асоциация на застрахователните компании. През 1991 г. става член на Държавния съвет, а от 2006 г. първи заместник-председател. Участва в работата на Комитета по европейските застрахователни и пенсионни надзори и председателства Експертна група по застрахователно посредничество, членува в няколко комитета на Международната асоциация на застрахователните надзори и е председател на Оперативната група за финансово развитие през периода 2008-2012 г. (FOTF). Г-н Виктор Род е изпълнителен директор и президент на Люксембургската комисия за застрахователен надзор.

Застрахователните посредници по принцип играят значима роля, като посредничат между застрахователните компании и техните клиенти.



В много държави от Западна Европа потребителите на застрахователни услуги свързват името на някой застраховател

главно със застрахователните им посредници и агенти.

Затова в ЕС най-накрая успяват да достигнат до общо становище по какъв начин трябва да се регулира тази професия, независимо че дълго време е съществувало становище, че не е необходима регулаторна рамка за посредниците. В същото време винаги е съществувала законова уредба за банките, застрахователните компании, но не и за посредниците. До приемането на директивата за застрахователното посредничество много от европейските държави не са използвали такъв закон за посредниците с мотива, че не е необходимо да се регулира продавачът на услуги, а само застрахователните компании. Причината да бъде приета въпросната Директива 2002/92/ЕС относно застрахователното посредничество е да се защитят по-добре правата на потребителите на застрахователни услуги.

Съдържанието на европейското законодателство за застрахователно посредничество, както и директивата, уреждаща тяхната дейност, подробно бе разяснено от г-н Виктор Род.

Канали за продажба на застрахователните продукти в ЕС

Съществуват различни техники за дистрибуция на застраховки. И най-качественият продукт няма никаква стойност, ако не може да достигне до потребителите. По принцип застрахователите могат да имат

офиси за директна продажба или да продават по пощата, по телефона, онлайн. Друг канал е продажбата чрез банка - голяма част от животозастрахователните продукти в страните от ЕС в момента се продават чрез банките. Някои банки са директно свързани или дори притежават застрахователни фирми (или са притежавани от застрахователни компании). Освен това има огромен брой агенти, които се наричат „непосредствени агенти“, т.е. хората, които продават продукти и са обвързани с една или няколко застрахователни компании и реализират само техните продукти. В много държави съществуват и такива агенти, които са обвързани за определен вид услуга само с една застрахователна компания, в други пък един агент може да продава продуктите на повече застрахователни компании. В Италия е прието законодателство, което забранява да има само един обвързан посредник на застрахователната компания. Всеки агент, който работи на италианския пазар, трябва да предложи продуктите на поне две застрахователни компании. Друг канал за дистрибуция са финансовите съветници - независимите брокери, които са високоспециализирани за предлагане на застрахователни продукти. За разлика от обвързаните агенти те могат да представят повече застрахователни компании и са независими от тях. Независимите брокери не могат да бъдат обвързани с която и да е застрахователна компания, трябва да за-



считават интересите на потребителите и да търсят най-доброто покритие, което се предлага на пазара. В ЕС съществуват и други вторични посредници, които предлагат застраховки като съпътстваща дейност към основната си - например търговци на автомобили, туристически агенти и др.

Какво подлежи на законово уреждане с директивите за хармонизация в ЕС?

Посредникът на първо място трябва да има добра репутация и морал, да притежава професионални знания, за да обясни на клиентите си какъв е договорът, който те подписват.

Посредникът трябва да има богат финансов опит и трябва да предостави гаранции на клиентите си в случай на неизпълнение на договора, на грешка или фалит.

Още през 1976 г. в ЕС се приема директива, която се занимава с посредниците. Тя определя дейността им в продължение на цели 20 години. Там се казва, че хората, които са оторизирани като посредници в една европейска стра-

на, след определен период от време могат да кандидатстват за лиценз в друга европейска държава, без да се налага да се явяват на съответните изпити.

След 5 години дискусии в ЕС през декември 2002 г. се приема новата директива относно застрахователното посредничество, която и в момента е действащата.

Основните цели на Директива 2002/92/ЕС относно застрахователното посредничество са да дефинира посредниците, да установи редица професионални изисква-

ните посредници трябва да бъдат регистрирани при съответния надзорен орган в страната им на произход и трябва да са включени в регистър с възможност за онлайн справки, защото застрахователните дружества ще могат да използват посредническите услуги само на регистрираните посредници.

Какви са професионалните изисквания към посредниците в ЕС?

Всяка страна - членка на ЕС, трябва да прилага минимални изисквания спрямо застрахователните посредници. Подходящите знания, квалификацията и способностите, съгласно изискванията на страната, от която произхожда посредникът, са на първо място. Съществува обаче проблем, тъй като между различните държави в съюза все още не е постигната хармонизация по отношение на квалификацията им. Така не може да се установи едно универсално ниво на познания като изискване за посредниците и качеството на предоставяната от тях услуга е различно в различните страни. В Люксембург например обикновено обвързаните представители се явяват на доста по-леки професионални изпити отколкото независимите брокери, за които се изисква много по-високо ниво на познания и университетска диплома по специалността - споделя В. Род.

Един от нерешените в момента въпроси в страните от ЕС е по отношение на финансовата стабилност на посредниците, тъй като има различни подходи в различните държави - банков капитал, банков гаранции за посредниците или редовна застраховка „Професионална отговорност“. Съгласно директи-

вата минималните гаранции по застраховката са 1 млн. евро. Това е твърде високо ниво на застрахователната сума, както и съответните премии за някои държави, които го оспорват.

Директивата също така позволява на всички посредници да имат клонове в други страни-членки и да функционират, като предлагат услугите си на трансгранична база за застраховани, които живеят в други страни. Условието за това са посредникът да е регистриран в собствената си страна, да информира собствените власти на страната си за намерението да осъществява дейност в повече от една страна и да изчака един месец до получаване на съобщение от приемащата страна. Всяка страна-членка трябва да посочи компетентните органи, които да следят прилагането на директивата, най-често това е застрахователният надзор. Посочените органи следва да обменят информация за посредниците. В Австрия, Германия и Холандия други органи, а не застрахователният надзорен орган, упражняват контрол над посредниците.

Кои са нерешените въпроси в директивата?

Директивата трябваше да влезе в сила през 2005 г. За съжаление доста малко страни от ЕС са въвели директивата в националното си законодателство. Повечето страни са загубили повече от 25 месеца за въвеждането ѝ. В последната държава, приложила тази директива, тя влиза в сила от края на м. май 2007 г.

Един от откритите въпроси в тази директива бе, че нямаше дефиниция какво означава „свобода на предоставяне на услугите“, а също и ежедневната организация на сътрудничество между компетентните органи. Особено важен нерешен проблем е непрецизирано определяне на съдържанието на застраховката „Професионална отговорност“ на посредниците. Не е ясно установено цялото прилагане на директивата, а също и взаимното признаване на професионалните знания и квалификация.

Специалистите от Европейската комисия са на мнение, че е нужен един срок от две години, за да се види как ще действат директивата. Ако е наложително, едва след този срок ще се премине към съответни изменения в директивата.

Страницата подготви ИЛЕАНА СТОЯНОВА



## БЪЛГАРСКИ ИМОТИ

ЗАСТРАХОВАТЕЛНИ КОМПАНИИ

MEMBER OF  
**VIENNA**  
INSURANCE GROUP



1408 София  
ул. Балша бл. № 8

тел. 02/ 915 8787  
факс 02/ 915 8798

e-mail: office@bulgarskiimoti.bg  
http://www.bulgarskiimoti.bg