



Munich Personal RePEc Archive

Protection of consumer rights in voluntary insurance

Andreeva, Andriyana and Yolova, Galina

University of Economics – Varna

2018

Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/92819/>
MPRA Paper No. 92819, posted 18 Mar 2019 06:36 UTC

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ЗАЩИТА ПРАВАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ ДОБРОВОЛНОТО ОСИГУРЯВАНЕ

*Доц. д-р Андрияна Йовчева Андреева,
доц. д-р Галина Огнянова Йолова
Икономически университет-Варна*

PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN VOLUNTARY INSURANCE

*Assoc. Prof. Andryana Yovcheva Andreeva, PhD,
Assoc. Prof. Galina Ognianova Yolova, PhD
Department of Legal Studies, Varna University of Economics*

Резюме. В доклада се анализират особеностите при защитата правата на осигурените лица в доброволното осигуряване, в качеството им на потребители на услуги по застраховане и лично пенсионно осигуряване. Способите за защита на лицата предвид специалният закон – Кодекса за социално осигуряване се анализират на две основни нива. От една страна, с оглед особеностите на осигурителния договор и предоставените от него възможности, а от друга - предвид законовите механизми и методите за въздействие на потребителите при представителност на интересите им в съответните органи. На база на анализа се правят изводи и препоръки по приложението на нормите.

Ключови думи: *осигуряване, доброволно пенсионно осигуряване, пенсионноосигурителни дружества, осигурени лица.*

Abstract. The report analyzes the peculiarities of the protection of the rights of the insured persons in the voluntary insurance as consumers of insurance and personal pension insurance services. The ways of protecting individuals under the special law - the Social Security Code are analyzed at two main levels. On the one hand, given the particularities of the insurance contract and the opportunities it provides, and on the other hand, given the legal mechanisms and methods of impact of the consumers in the representation of their interests in the respective bodies. On the basis of the analysis, conclusions and recommendations on the application of the norms are made.

Keywords: *insurance, voluntary pension insurance, pension insurance companies, insured persons.*

Въведение

В настоящият доклад се представя проблематика свързана с правата на потребителите в една специфична тяхна група, а именно потребителите на небанкови финансови услуги - осигурените лица. Защитата на потребителите е един от факторите осигуряващ ефективност във функционирането на финансовите пазари, респективно е свързан с минимизиране на рисковете свързани с пазарната стабилност.

Доверието на осигурените лица, като ползватели на финансова услуга е в пряка зависимост от нормативните механизми за защита на техните права и предоставената им възможност за реално и ефективно участие в регулирането на правоотношението и въздействие по повод на защита на нарушени права.

Актуалността на изследването се обуславя от множество комплексни фактори. От една страна е налице непрекъснатата необходимост от адекватност на законовите механизми по защита правата на потребителите свързана с дисбаланс между страните по правоотношението. В конкретния случай осигурените лица са в по-неблагоприятната позиция, произтичаща от недостатъчно ниво на познаване на предлаганите услуги и респективно собствената им адекватност по отношение на промяна в избраната услуга. В тази връзка защитата на потребителите – осигурени лица се реализира в комплекс от два подхода, а именно - нормативна регулация и ниво на познаване на правата, свързана с грамотност на потребителите. В своята цялост целта е отговорно поведение на осигурените лица, в качеството им на ползватели на услуга при вземането на решение или при защита на нарушените им права. Основни характеристики на ефективната защита правата на осигурените лица обхваща – прозрачност, право на избор, бърз механизъм за решаване на проблеми, опазване на личните данни.

В съвременното общество осигурените лица са носители на

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

риска, държавата прехвърли риска върху тях в качеството им на потребители. Същевременно това изисква високи нива на познание в сравнение с периода от предишните периоди в България (особено в етапа на социалистически тип обществени отношения). От осигурените лица в настоящият етап се изискват комплексни познания - икономически, юридически и в редица други области на познанието, което се явява предпоставка за реална защита на неговите права на потребители.

Така видно е, че в процеса по защита правата на осигурените лица са необходими комплексни мерки на национално и наднационално ниво, които да гарантират потребителско доверие.

Цел на настоящият доклад е да се анализират особеностите на защитата правата на осигурените лица при допълнителното доброволно пенсионно осигуряване с оглед характера, същността и спецификите на осигурителният механизъм. Проблематиката се изследва с оглед статута на осигурените лица, като ползватели на услуги по застраховане и лично пенсионно осигуряване, предвид смисъла на т. 1 във вр. т.12, §13 на ДР на Закона за защита на потребителите (ЗЗП).

За постигането на поставената цел авторите си поставят **следните задачи**: 1) Да се изследват средствата за защита на осигурените лица в тяхната комплексност; 2) Да извършат анализ на средствата за защита, предвид особеностите на осигурителния договор със съответното пенсионноосигурително дружество, като се изясняват възможностите за защита с оглед законовите предпоставки, особеностите и характеристиките на договарянето; 3) Да се изследват законовите механизми и методите за въздействие на потребителите – осигурени лица, предвид особеностите на предвидената представителност на интересите им в съответните органи.

Изследването не претендира за изчерпателност на анализа, а поставя акцент на актуалните законови механизми за защита на осигурените лица в контекста на правата им на потребители.

Методологията на научното изследване включва комплексен правен анализ на специалната уредба, теоретичен обзор и систематизация.

Изложение

Въвеждайки осигурените субекти в такива на закрилата на специалния закон, съгласно определението на т.1 вр. т.12 от §13 на ДР на ЗЗП им се предоставя следващата закона система от защитни мерки при условията, предпоставките и предвид спецификите на особеният ред. Същевременно обаче следва да се търси, отчете и анализира степента на нейната ефикасност и надеждна правна рамка и специалният механизъм на Кодекса на социално осигуряване, като дерогираща основа и особен защитен инструментариум (Йолова, 2008).²

Защита правата на лицата, ползващи услуги по допълнително доброволно осигуряване са специфицирани в самия *механизъм на договаряне с нарочните субекти, както и в методите и механизма за въздействие по формите на представителност в отделните, явяващи се контролни относно видът на осигуряването органи*. В посочения смисъл същите следва да бъдат систематизирани на две основни нива – от една страна, предвид изискванията и съставите на осигурителните договори и следващите от сключването им права, съответно с оглед кръгът от правомощия на осигурения по представителството му в органите на контролно обществено въздействие.

Допълнителното доброволно пенсионно осигуряване се урежда в част втора от Кодекса на социалното осигуряване (КСО), чл. 209a – 343 КСО, като типични за него предвид дефинираните му

² Следва да се има предвид, че проблематиката би могла да се изследва и на нивото на отговорността на дружествата за причинени на осигурените вреди, но това се ограничава предвид обема на разработката.

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

принципи, а и с оглед характера, същността и предназначението му са принципът на изключителната доброволен характер на участието и специфика в прилагания капиталовопроектен принцип, който в отлика от задължителното пенсионно осигуряване, извършвано на базата на пенсионни схеми и функционални на тях и съответни на бюджетната година осигурителни вноски, се регулира изцяло посредством договора между субектите на правоотношението – осигурено лице и пенсионно осигурителното дружество

Специфика в уредбата на правоотношението им с осигурителния орган е осигурителния договор (Андреева & Йолова, 2014, с. 304). Последният се сключва между пенсионно-осигурителното дружество, от една страна, и осигуреното лице, осигурителя или другия осигурител, от друга страна - за осигуряване във фонд за допълнително доброволно осигуряване. За осигуряване във фонд за допълнително доброволно осигуряване по професионални схеми договорът се сключва между пенсионноосигурителното дружество, от една страна, и предприятието осигурител, от друга.

Съставлявайки форма на договаряне между субектите осигурителния договор освен изискуемите по нормата на чл.237, ал.1-3 КСО обхват на осигуряването, условия, ред, начин на плащане и размер на осигурителните вноски е императивен и относно реквизитите правата и задълженията на страните по договора и на наследниците на осигуреното лице, датата на сключването и влизане в сила, условията за прекратяване на, размер на таксите и удръжките. С последните законови корекции същият следва да съдържа и информация, че на осигуреното лице не се гарантира доходност или запазване на пълния размер на внесените от тях средства.

При корелативната забрана същия да бъде прекратяван едностранно от осигурителното дружество, *специфичен и характерен механизъм за защита на лицата е и възможността*

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

и свързаните с нея специфика при прекратяване и прехвърляне на персоналните дялове. В най – общ смисъл следва да се има предвид, че системата от следващи характера на доброволното осигуряване права са (Шотлеков, 2012): 1) Право на прехвърляне от фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване или от фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване по професионални схеми - прилага се по отношение на натрупаните средства по индивидуалната партида или част от тях от един в друг фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване, учреден и управляван от друго пенсионноосигурително дружество, не повече от веднъж в рамките на една календарна година; 2) не повече от веднъж годишно да се прехвърлят натрупаните по индивидуалната партида на осигурения средства от лични осигурителни вноски или част от тях по индивидуална партида в същия или в друг фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване на съпруг или на роднини по права линия до втора степен; 3) право на изтегляне и изплащане на натрупаните средства, при което осигуреното лице има право да изтегли по всяко време натрупаните по индивидуалната партида средства от лични осигурителни вноски - при осигуряване във фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване, както и средствата, натрупани от вноски на осигурителя - само при придобиване право на лична пенсия за старост или за инвалидност³; 4) еднократно или разсрочено изплащане на натрупаните средства по индивидуалната партида и 5) еднократно или разсрочено изплащане на средства на наследниците на починало осигурено лице или на пенсионер.

Осигуряването по професионална пенсионна схема дава

³ При придобиване право на лична пенсия за старост или инвалидност от фондове за допълнително доброволно пенсионно осигуряване осигуреното лице има право на избор между съответния вид пенсия при условията по този дял или на еднократно или разсрочено изплащане на натрупаните средства по индивидуалната му партида.

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

право на еднократно или разсрочено изплащане на натрупаните средства по индивидуалната партида, както и еднократно или разсрочено изплащане на средства на наследниците на починало осигурено лице или на пенсионер.

Както е видно, правата свързани с прекратяване на членство и прехвърляне дялове на лицето се установяват от законодателя на две основни нива – **общии принципи на прехвърляне като начин и методи за осигурителна защита и специфични хипотези на отказ от участие**. В първия случай се касае за предвидената от чл. 247 КСО възможност осигуреното лице да има право да прехвърли натрупаните средства по индивидуалната партида или част от тях от един в друг фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване, учреден и управляван от друго пенсионноосигурително дружество, при обща презумпция - липса или недостатъчно предоставена сигурност, но и при императивното ограничение за упражняване на правото не повече от веднъж в рамките на една календарна година.

Специфичен случай на дерогиране на принципа, представляващ всъщност и защита на лицето е възможността то да прехвърли натрупаните средства по индивидуалната партида в друг фонд, управляван от друго пенсионноосигурително дружество, при несъгласие с извършени промени в правилника за организацията и дейността на фонда или в инвестиционната му политика, ако в тримесечен срок от уведомяването по чл. 229, ал. 5, съответно по чл. 175а, ал. 4 КСО да подаде заявление за това, освен ако тези промени произтичат от изменение в нормативната уредба. Относно осигуряването по професионални схеми принципът се запазва, но видоизменя предвид изискването за прекратяване на правоотношението между предприятието осигурител и осигуреното лице. Така лицето има право да прехвърли натрупаните средства от лични осигурителни вноски по индивидуалната партида или част от тях от един фонд за допълнително доброволно пенсионно

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

осигуряване по професионални схеми в друг такъв фонд, управляван от друго пенсионноосигурително дружество.⁴

Правото на прехвърляне е ограничено единствено предвид осигуряването по професионални схеми, не касае персоналните средства на осигурения и в посочения смисъл се допуска единствено предвид изтегляне, респ. прехвърляне внесените в негова полза за сметка на друг осигурител или за сметка на работодател средства за допълнително доброволно пенсионно осигуряване.

Установяване правата за прехвърляне на дялове ни дават основание за няколко **характерни извода**. От една страна е налице максимална законова изчерпателност и императивност на реквизитите на осигурителния договор, непозволяваща разширяването или ограничаването им предвид обема на защита на потребителя, корелативно с липсата на възможност за едностранно прекратяване от страна на ангажирания с осигуряването субект. От друга страна, същите са предвидени като широка система от права, свързани с участие в осигуряването и на практика липса на ограничимост при прехвърляне на дялове и отказ от участие, дерогирани единствено и предвид средства на осигурителя, респ. работодател.⁵

Освен на ниво механизъм за договаряне и законова изчерпателност на правата, защита правата на осигурените следва

⁴ Така следва да се има предвид, че професионална схема може да бъде прехвърлена от един фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване по професионални схеми в друг съответен фонд, управляван от друго пенсионноосигурително дружество, въз основа на допълнително споразумение между страните по колективното споразумение, съответно по колективния трудов договор.

⁵ Дори и тук следва да се има предвид, че ограниченията не се прилагат, когато осигурителният договор е прекратен или трудовото правоотношение, служебното правоотношение или договорът за управление или контрол са прекратени.

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

да се търси и във *формите на представителност на лицата, в доразвитие на принципът на социалният диалог*. Като форма на съгласуваност между субектите на осигурителни правоотношенията, социалният диалог е базисен принцип и механизъм за равнопоставеност в участието и интересите, функционалност в задълженията и координиране на нормите за гарантиране правата на индивида (Средкова, 2012, с. 120). Приложението му в сферата на осигуряването е законова гаранция за приоритет при формулирането, практическото реализиране и признаване на правата и адекватната им правна закрила. В съответствие с принципа е и изградената система от механизми и органи по координиране и действия на ниво представителство на осигурените в надзорни и контролни органи в отделни подсистеми на основното, допълнително задължително, допълнително доброволно и здравно осигуряване. Така представляване интересите на осигурените лица в основното обществено осигуряване във фондовете се осъществява посредством нарочен представителен и консултативен орган, дефиниран, като Попечителски съвет. В състава на последния влизат по равен брой представители на национално представените организации на работниците и служителите, на работодателите и един представител на пенсионноосигурителното дружество. Аналогично и при допълнителното доброволно въпреки отсъствието на орган, координиращ интересите на участващите в осигуряването лица (Попечителски съвет), функционира сравнително еднотипен с оглед същността и функциите си Консултативен съвет. Унифицирането на материята, регулираща компетенциите на органа, насочва към еднотипност в характера и същността му като координиращи интересите на насрещните субекти органи.

Съгласно *Наредбата за попечителските съвети на фондовете за допълнително задължително пенсионно осигуряване и за консултативните съвети на фондовете за*

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

допълнително доброволно пенсионно осигуряване (Приета с ПМС No 29 на МС от 18.02.2005 г., обн., ДВ, бр. 19 от 1.03.2005 г.) консултативните съвети, представляват и защитават интересите на осигурените лица и на пенсионерите във фондовете за допълнително пенсионно осигуряване. Строго фиксирани, императивно определени са критерии за участие в съвета, като предвидено е в състава му да участват представители на осигурените лица и на пенсионерите на съответния фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване, представители на работодателите и на органите по чл.230, ал. 3, т.3 от КСО, които правят осигурителни вноски в съответния фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване и един представител на пенсионноосигурителното дружество.

Броят на членовете на консултативния съвет не може да бъде по-малък от 5 и по-голям от 11 души. Представителите на осигурените лица и на пенсионерите трябва да са с брой равен или надвишаващ този на осигурителите. Представителите на осигурените лица и на пенсионерите в консултативния съвет се определят от пенсионноосигурителното дружество на принципа на случаен избор. Представителите на осигурените лица се избират между първите 20 лица с най-голям брой лични вноски и с най-голям размер натрупани средства от лични вноски по индивидуалната партия в съответния фонд за допълнително доброволно пенсионно осигуряване.

По-съществени функции на Консултативния съвет, отразяващи ролята на координиращ и защитен относно правата на лицата орган са да следи за спазване на задълженията на пенсионноосигурителното дружество към осигурените лица и пенсионерите на съответния фонд за допълнително пенсионно осигуряване, да разглежда жалби, молби и сигнали, свързани с нарушения на правата на осигурени лица и пенсионери в съответния фонд за допълнително пенсионно осигуряване, да отправя питания и

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

искания във връзка с тях до пенсионноосигурителното дружество и/или други институции и организации, както и съдейства за уреждане на възникнали спорове, да обсъжда годишния финансов отчет на съответния фонд за допълнително пенсионно осигуряване, да прави писмени предложения за подобряване на организацията и дейността на пенсионноосигурителното дружество по обслужване на осигурените лица и пенсионерите на съответния фонд за допълнително пенсионно осигуряване, както и предложения по други аспекти от дейността на пенсионноосигурителното дружество, които засягат правата на осигурените лица и пенсионерите на съответния фонд за допълнително пенсионно осигуряване.⁶

В изпълнение компетенциите на органа се следват широк кръг правомощия по достъп до информация, в частност документацията на съответното пенсионноосигурително дружество, както и следните **компетенции**, които бихме систематизирали в следния порядък:

Компетенции по представителност и надзор – в отговор на което е възможността органът да изпраща свои членове на заседания на управителния орган на пенсионноосигурителното дружество, когато се разглеждат въпроси, по които е отправил предложения, питания и искания, както и да информира незабавно заместник-председателя на Комисията за финансов надзор, ръководещ управление „Осигурителен надзор“, при основателно съмнение за извършени нарушения на осигурителното

⁶ Предложенията, питанията и исканията си органът отправя до управителния орган на пенсионноосигурителното дружество, управляващо съответния фонд за допълнително пенсионно осигуряване. Последният е длъжен да ги разгледа на първото си заседание след получаването им в дружеството, да приеме решение по тях и да информира писмено председателя на съответния съвет за решението си в 7-дневен срок от датата на заседанието.

КАЧЕСТВО НА СТОКИТЕ И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

законодателство от страна на пенсионноосигурителното дружество, от негови служители или осигурителни посредници.

Компетенции по инициативи за дерогиране и промяна в дейността на пенсионноосигурителното дружество – касаещи възможност за отправяне на мотивирани предложения в писмена форма до пенсионноосигурителното дружество за изменения и допълнения в правилника за организацията и дейността на съответния фонд за допълнително пенсионно осигуряване, както и мотивирани предложения в писмена форма до пенсионноосигурителното дружество за подобряване на дейността по допълнително пенсионно осигуряване в съответния фонд.

Компетенции свързани с институтите на съдействие и прозрачност – отнасящи се до проучване на получените жалби, молби и сигнали, предприемане необходимите действия съгласно функциите си и да отговори писмено на съответните лица в срока по чл.174, ал. 2 от КСО, да изисква при изпълнение на функциите си съдействие от пенсионноосигурителното дружество, както и да информира по подходящ начин обществеността за резултатите от своята работа, включително на страницата на съответното пенсионноосигурително дружество в интернет.⁷

Както е видно, налице е широкообхватен нормативен порядък за унифициране интересите на осигурителноправните субекти с обща цел – защита и закрила при предоставяне и ползване на осигурителни права и хармонизираност в насрещни и функционални интереси при реализиране на осигуряването в цялост.

⁷ За изпълнение на функциите и компетенциите си Консултативният съвет изготвя годишен отчет за дейността си и го предоставя на пенсионноосигурителното дружество, управляващо съответния фонд за допълнително пенсионно осигуряване, и на Комисията за финансов надзор до 30 април следващата година, а за съвет, чийто мандат изтича - до датата, на която мандатът му изтича.

Заклучение

Изложението ни дава основание за няколко по – характерни извода. От една страна, както се спомена е налице висока степен на законова закрила , следваща от създадената императивност на реквизитите на осигурителния договор, непозволяваща разширяването или ограничаването им предвид обема на защита на потребителя, корелативно с липсата на възможност за едностранно прекратяване от страна на ангажирания с осигуряването субект. От друга страна, предвидена и гарантирана е широка система от права, свързани с участие в осигуряването, касаеща на практика липса на ограниченост при прехвърляне на дялове и отказ от участие, дерогирани единствено и предвид средства на осигурителя, респ. работодателя. Същевременно чрез широката представителност и компетенции на Консултативните съвети се дава възможност за адекватен обществен надзор и контрол върху дейността на дружествата и развитието ѝ в правомерна и съответна на правата на осигурените насока.

Наред с тези изводи могат да бъдат отправени и някои конкретни препоръки свързани с изграждането на ефективна система за защита на осигурените лица –потребители. Нужно е да се продължи процесът на актуализацията на законовата рамка явяваща се регулаторна в изследваната област. От друга страна, следва да се създаде обвързаност в специалната нормативна уредба с тази в областта на защита на личните данни, повишаване нивото на информираност и образование на потребителите. Всичко това изисква, както активна позиция от страна на държавата посредством разработването и прилагането на активни политики в посочените области, така и отговорно поведение от страните на правоотношението-осигурителите органи и осигурените лица.

Използвана литература

1. Андреева, А., & Йолова, Г. (2014). *Трудово и осигурително право*. Варна: Наука и икономика, ИУ-Варна.
2. Йолова, Г. (2008). Отговорността на пенсионно-осигурителните дружества като субекти на осигурителните правоотношения. *Юбилейна научно-практическа конференция - Фирмите и пазарите в България в условията на Евроинтеграция - продължаваща адаптация (т. 2)* (стр. 156-164). Варна: Наука и икономика.
3. Средкова, К. (2012). *Осигурително право*. София: Сиби.
4. Шотлеков, И. (2012). Права на осигурените лица в допълнителното доброволно пенсионно осигуряване. *Правната наука. Традиции и актуалност*, (стр. 453-461). Пловдив.