

ПОТРЕБИТЕЛСКИЯТ ИЗБОР В НЕБАНКОВИЯ ФИНАНСОВ СЕКТОР В БЪЛГАРИЯ – ПРИЧИНИ, ПРОБЛЕМИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА

Доц. Д-р Галина Стоянова
Бургаски свободен университет

CONSUMER CHOICE IN THE NON-BANKING FINANCIAL SECTOR IN BULGARIA - CAUSES, PROBLEMS AND CHALLENGES

Assoc. Prof. Galina Stoyanova, PhD
Burgas Free University

Abstract: *The multifaceted consumer choice in the non-banking financial sector is a complex and highly important decision. It creates a financial plane on which life goals and corporate strategies, human dreams and fears are arranged. The analytical research method diagnoses problems and interrelationships of factors influencing the choice of products and services in the three segments of investment, insurance and provision, generates hypotheses for their resolution and identifies critical points that create deviations in the processes. Promoting an informed and sustainable environment ensures that stakeholders cope with the complexity of modern regulations in the non-banking financial sector and corporate governance.*

Key words: *non-banking sector, insurance, pension insurance, supplementary pension insurance, capital market*

JEL: G22, G23, G51, G53, J32, O16, H55

Въведение

Небанковият финансов сектор в България е устремен към растеж, подкрепен от регулаторни подобрения и технологични иновации. Отговорността за надзора върху небанковите финансови институции и пазари е на Комисията за финансов надзор (КФН), създадена на 1 март 2003 г. по Закона за Комисията за финансов надзор [4]. Формирана, като независима институция, която се отчита пред Народното събрание на РБългария, КФН е отговорна за регулирането и надзора на небанковия финансов сектор в т.ч. капиталовите пазари, застраховането и допълнителното пенсионно осигуряване, като координира тяхната финансова стабилност.

По настоящем повишаването на потенциала на небанковия финансов сектор се управлява с провеждане на реформи, цифровизация и непрекъснато увеличаване на пазарната ликвидност. Капиталовите пазари в страната увеличават базата си от инвеститори и подобряват своята интеграция с финансовата система на Европейския съюз. Ключово предизвикателство е реализирането на проект за създаване на мулти-фондове в осигурителната система и функциониращ пазар на ДЦК на „БФБ-София”. Новите инструменти, като крипто активи и блокчейн технологии променят начина по който работят пазарите и финансово-икономическите структури и усилията на КФН и небанковите финансови институции е да надграждат доверието в потребите-

лите, предлагат висококачествени продукти и услуги и превеждат безпроблемно „по пътя” клиентите с удовлетворените им потребности. Една от значимите инициативи на КФН е приемането на Програма за защита на потребителите на небанковия финансов сектор за периода 2025г-2028 г.. Главната ѝ цел е ефективната защита на финансовите интереси на потребителите в небанковия сектор. Програмата отразява поставените приоритети и основна стратегическа цел на ЕС, а именно – политика за защита на потребителите, свързана с повишаване на качеството на живот на европейските граждани и изграждане на потребителско доверие, като същевременно се стимулира пазарен растеж.

Защитата на финансовите интереси на потребителите в небанковият сектор започва с провеждане на непрекъсната и/или кампанийна дейност за повишаване на финансовата грамотност на българските граждани започвайки от най-ранна възраст. Съвместна инициатива на КФН и Министерството на образованието и науката е 23-то издание на образователната програма „Небанков финансов сектор”, което се проведе в страната от 23 до 26 юни 2025 г.. Участваха 16 ученика от професионалните гимназии по икономика в страната. Представени бяха трите сегмента на небанковия сектор – теми, свързани с пенсионно осигуряване, застраховане, финансови инструменти на капиталовия пазар, търговията на Българската фондова борса, регламентът MiCA, новата правна рамка за криптоактиви и други.

Изложение

В периодът от 3 септември 2024 г. до 3 ноември 2024г. КФН проведе проучване на удовлетвореността на потребителите и техните предпочитания в небанковия финансов сектор в България [3]. То беше анонсирано на сайта и дигиталните канали на КФН и предостави индивидуално *доброволно* участие на потребителите на застрахователни услуги, участници на капиталовия пазар и ползватели на услуги в допълнителното пенсионно осигуряване.

Целта на проучването е да се установи нивото на удовлетвореност на потребителите и анализират предпочитанията им за застрахователни, инвестиционни и осигурителни продукти и услуги, както и да се идентифицират положителните нагласи сред обществото, степента на удовлетвореност и причините за неудовлетвореност, включително и от дейността на самата КФН.

Авторът определя четири *задачи* на изследването:

Първата, е свързана със значението на проучването, а именно събраната и обработена информация да бъде предпоставка за набелязване на действия за усъвършенстване на работата на КФН, като първостепенен орган за защита на потребителите в капиталовия, застрахователния и сектора на допълнителното пенсионно осигуряване;

Втората, е поставяне на оценка за потребността от законодателни промени;

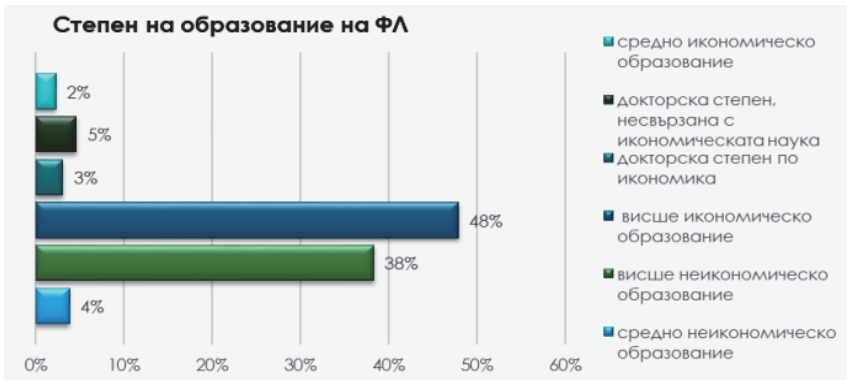
Третата, е представяне на актуална картина за ангажираността на самите потребители да участват активно в процесите по внасяне на подобрения в работата на предлагащите продукти и услуги в небанковия финансов сектор;

Четвъртата, е „пронизващо светене в очите” с ярки светлини в червено и в зелено на застрахователните компании, пенсионно-осигурителните дружества и останалите предприятия предлагащи небанкови финансови услуги.

В проучването участват 271 потребители на небанкови финансови услуги, като 261 от тях (96 %) са физически лица и 10 от тях (4 %) юридически лица. Приема се извадката за представителна, като нашата оценка за броя на доброволно участвалите

с попълване на анкета, поставена на база брой потребители на продукти и услуги общо за небанковия финансов пазар в България, е незадоволителна.

Най-голям интерес към проучването е проявено от физическите лица с висше образование – 86 %, от които с икономическо са 48 % и 38 % с висше неикономическо образование. Ниска заинтересованост демонстрират потребителите със средно образование и с докторска степен, видно от Фиг.1[3].



Фиг. 1. Образователна степен на физическите лица.

Над половината 58 % от участниците в проучването, са в зряла възраст между 40 и 55 г., 28% са между 25 и 39 г., 11% са над 55 годишна възраст и едва 3% са между 18 и 24 години. Цифрите доказват определящата роля на осъзнатия избор на човека. Повечето услуги от небанковия финансов сектор имат доброволен характер и изискват разбиране, дълбоко приемане на ползите от тяхното използване. Изключения правят някои задължителни продукти и услуги, като застраховката „Гражданска отговорност на автомобилистите“, осигуряването в допълнително задължително пенсионно осигуряване и други.

Младите хора са почувствали за кратко време изцяло или част от ползите от тези продукти и услуги, затова е трудно да преценят доколко са удовлетворени от цялостното им използване. В отговор на установената причинно-следствена ситуация, КФН организира ежегодни обучителни семинари / уебинари за младите хора. Друг образцов пример е даден от Бургаският свободен университет, като домакин на Финансова академия за ученици от елитните гимназии в страната. Една от темите в Академията е темата за Финансовата грамотност, която засяга въпросите за нейното значение при вземане на информирани финансови решения, включително и за избор на продукти и услуги, което последващо определя и степента на удовлетвореност от тях.

Потребителите на продукти и услуги от небанковия финансов сектор, е правилно да преминат през етап на установяване на потребности от конкретния продукт или услуга, задължително да се запознаят в детайли с техните общи и специални условия, с правата и задълженията си при използването им, териториалният им обхват, давностни срокове, наложили се изключения или ограничения и едва тогава да преминат към обсъждане на оферти и предприемане на действия, водещи до окончателни решения. Установяването на потребностите е сложен многопластов процес. Вървейки по тротоарите на път за офисите или производствените предприятия, университетите

или болниците, земеделските стопанства или мола, хората често се самоопределят за нуждаещи се от застраховка „Живот”, свързана с инвестиционни фондове или договор за Доброволно пенсионно осигуряване. Това не е достатъчно. Съществено е да установи наличието на три важни елемента:

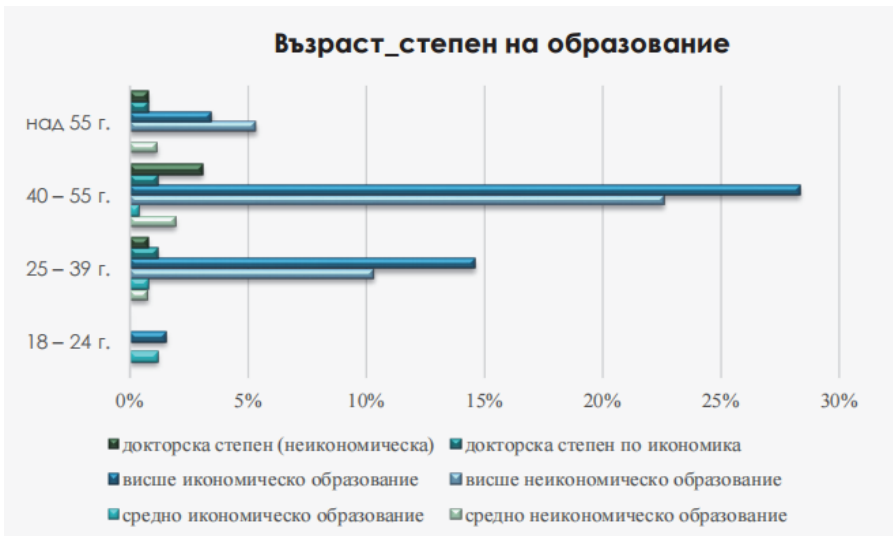
- Актуална ли е тази потребност или това потребност на днешния ден ли е или е нещото, което все още нямаме и в най-общ план е полезно да имаме;

- Съществува ли реална финансовата възможност да си го „купим” и стартираме сега и веднага конкретният продукт или услуга;

- Наличие на ясен и точен отговор каква житейска цел ще обслужи удовлетворяването на установената потребност и нейния срок – една година, десет години, двадесет години и т.н..

Най-голям дял в проучването са взели потребители със степен на образование висше, във възрастова граница между 25 г. и 55 г. Данните показват, че 83 % от участниците в проучването са с местожителство (адрес на управление за юридическите лица) в големите градове в България – София, Пловдив, Варна и Бургас, 11 % са от друг областен град и 6 % са от по-малко населено място.

Съчетанието на двата критерия възраст и степен на образование на Фиг. 2., определят по-детайлно представяне на желанието за участие във внасянето на подобрения в дейността на небанковите институции и пазари.



Фиг. 2. Възраст и образователна степен на участниците.

Анализът на резултатите от удовлетвореността и продуктите предпочитания по сектори:

1. Капиталов сектор

Стремежът за увеличаване активността на потребителите на капиталовия пазар е една от целите на държавите-членки на Европейския съюз (ЕС), което има пряко отношение към повишаването на финансовата грамотност сред населението. В проучването 66 % от потребителите заявяват, че използват инвестиционни услуги, 7 % са ползвали в миналото, а 27 % не са използвали никога.

Високият резултат 66 % от участниците да ползват инвестиционни продукти и услуги, е обнадеждаващ за постигане на целта за развитие на капиталовия пазар в България. За това допринася и фактът, че с най-голям дял в проучването са потребители на възраст 25г. - 55 г., с висше образование. За привличането на бъдещи инвеститори и повишаване интереса на всички целеви групи потребители към възможностите, които предлага инвестиционния сектор, КФН и всички институции, ангажирани с повишаването на финансовата грамотност в България, работят в посока към повишаване финансовата култура и образование на подрастващото поколение, както и на хората над 55 години, с цел постигане на по-добър стандарт на живот и управление на личните им средства и спестявания.



Фиг. 3. Въпрос: Използвате ли инвестиционни услуги/продукти?

От особено значение е съсредоточаването на усилията за разясняване как функционира капиталовия пазар, продуктите и услугите, които се предлагат и възможностите за потребителите за увеличаване на доходите и спестяванията им, рискът който могат да понесат, тъй като за разлика от застрахователния и сектора на допълнителното пенсионно осигуряване, в капиталовия сектор няма задължителни продукти / услуги и участието е изцяло доброволно.

Над половината или 54 % от потребителите, предпочитат да инвестират за собствена сметка на многостранна / организирана система за търговия, а 53 % в дялове на колективни инвестиционни схеми (КИС), и/или алтернативни инвестиционни фондове (АИФ), включително национални инвестиционни фондове. От ползвателите на инвестиционни услуги 28 % посочват, че инвестират за собствена сметка във финансови инструменти на гише/телефон, 16 % – инвестират на платформи за колективно финансиране, а 15 % – чрез услуга „управление на портфейл“.

Поставеният въпрос от Фиг. 4 дава възможност за отбелязване на повече от един отговор, както и при липса на опит в инвестирането на нито един отговор.

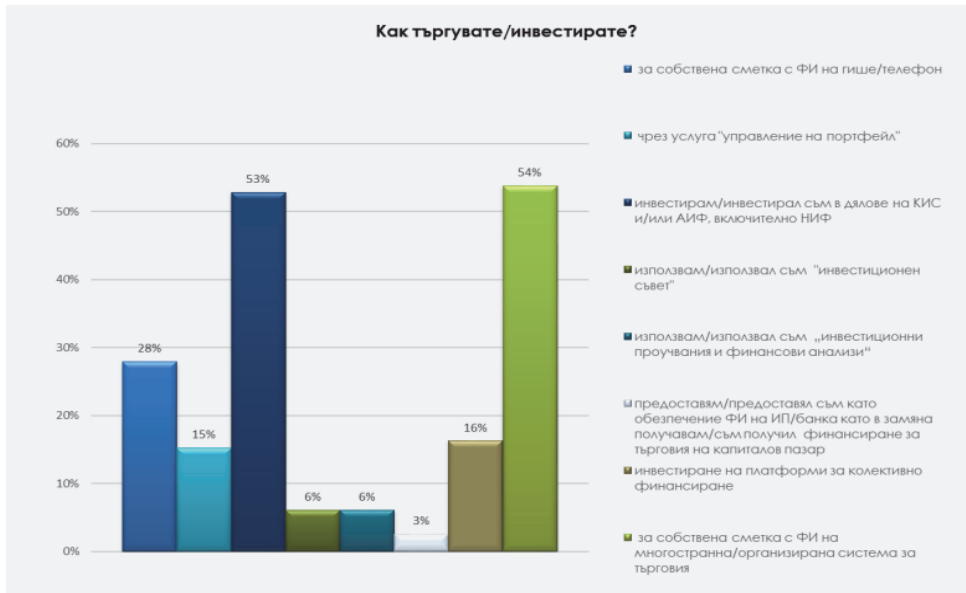
Изводите, които могат да се направят за предпочитанията на потребителите спрямо тяхната възраст показват:

- Възрастова група 18г. - 24г. – с най-голям дял 33 % са търгуващите за собствена сметка на многостранна/организирана система за търговия; 22 % са търгуващите за собствена сметка на гише/телефон и 22 % инвестират в дялове на КИС и/или АИФ, включително НИФ.

- Възрастова група 25г. - 39г. – най-много инвестират в дялове на КИС и/или АИФ, включително НИФ – 30 %; 26 % търгуват за собствена сметка с ФИ на много-

странна/ организирана система за търговия; 14 % инвестират в платформи за колективно инвестиране; 13 % търгуват за собствена сметка на гише/ телефон.

- Възрастова група 40г. - 55 г. – 31 % инвестират за собствена сметка на многостранна/ организирана система за търговия; 29 % инвестират в дялове на КИС и/или АИФ, включително НИФ; 16 % – търгуват за собствена сметка с ФИ на гише/ телефон.



Фиг. 4. Въпрос: Как търгувате / инвестирате?

- Възрастова група над 55 г. – с най-голям дял са търгуващите за собствена сметка на многостранна / организирана система за търговия – 35 %; 29 % инвестират в дялове на КИС и/или АИФ, включително НИФ; 19 % – търгуват за собствена сметка на гише / телефон.

- При представляващите на юридически лица с най-голям дял са търгуващите на многостранна / организирана система за търговия – 30 % и инвестиращите в дялове на КИС и/или АИФ, включително НИФ – 30%; 20% са търгуващите за собствена сметка на гише / телефон.

Най-често използваният финансов инструмент са акциите – при 75 % от участниците, 36 % инвестират в дялове на предприятия за колективно инвестиране (договорни фондове, борсово-търгувани фондове, алтернативни инвестиционни фондове, включително национални инвестиционни фондове), 12 % в облигации, 12 % в криптоактиви, 8 % в ДЦК, 7 % деривати, включително договори за разлика, видно от Фиг. 5.



Фиг. 5. Въпрос: В какви финансови инструменти инвестирате предимно?

Въпросът от Фиг.5 предполага отбелязване на повече от един отговор. Високият процент на инвестиращите в акции е обусловен от търсенето на инструменти с по-висока доходност. Процентът на инвестиращите в дялове на КИС свидетелства за все по-голямото разпознаване на този инструмент, като алтернативна възможност за по-висока доходност и с предимство за хеджиране на риска. Ниските проценти на инвестиращите в криптоактиви и деривати са резултат от нагласата на българския инвеститор да поема по-нисък риск и ориентация към стратегии за постигане на дългосрочни инвестиционни цели и сигурни спестявания.

Новите Европейски регулации, в сила от началото на 2025 г. (Регламент (ЕС) 2023/1114 на Европейския парламент и на съвета от 31 май 2023 г. относно пазарите на криптоактиви – MiCA [8]), очакванията на потребителите за регулиране на пазарите на криптоактиви и за повишаване на защитата им на тези пазари, са предпоставка за очаквано нарастване делът на инвестиращите в този инструмент в бъдеще. Следва да се обърне внимание, че въпреки навлизащите нови регулации, криптоактивите остават високо рискови, предвид технологията на която са базирани, и са силно волатилен финансов продукт.

Видно от Фиг. 6 е, че над половината или 53% от участниците в проучването и използващи инвестиционни услуги, инвестират суми над 4 500 лв. годишно, 17% – между 2000 и 4 500 лв., 16% – между 1 000 и 2 000 лв. и 14% – до 1 000 лв.



Фиг. 6. Размер на инвестирана годишно сума в лева

Консултантите-експерти определят за приемливо, потребителите да отделят минимум 20% от нетния месечен доход за инвестиции.

Най-често инвестиращите на капиталовия пазар видно от Фиг.7 ползват услугите на инвестиционен посредник – 82 %, 19 % – на управляващо дружество, 18 % на кредитна институция, в качеството ѝ на инвестиционен посредник, 10 % на доставчици на услуги за колективно финансиране и 3 % на лице, управляващо инвестиционен фонд.



Фиг. 7. Въпрос: Чи услуги използвате или сте използвали, за да инвестирате на капиталовия пазар?

Повече от половината или 61 % от участници в проучването, използващи инвестиционни услуги, заявяват, че са напълно удовлетворени от тях, а едва 4 % не са удовлетворени. Останалите са частично удовлетворени, като посочват различни причини: липсата на прозрачност при предоставяне на информация за условията по договор – 5 %, неудовлетвореност от реализираната доходност – 12 %, липсата на прозрачност при предоставяне на информация за таксите – 4 % или високите такси – 26 %.

Въпросът за смяна на доставчика на инвестиционни услуги е пряко свързан с удовлетвореността от използваните инвестиционни услуги. Около 64 % са потребителите, които не са сменяли доставчика си на инвестиционни услуги, а 29 % са тези на които се е налагало да го сменят, но към момента са доволни от настоящия, показват високата удовлетвореност от предоставяните инвестиционни услуги. Едва 7 % от потребителите не успяват да открият доставчика на инвестиционни услуги, който да удовлетворява важните за тях условия по договорните отношения.

Относно мнението на потребителите за осъществяваната от КФН регулаторна и надзорна дейност е видно, че повече от половина изразяват удовлетвореност, като 16 % са изцяло удовлетворени, 26 % са удовлетворени, но отправят препоръки за законодателни промени, 27 % – за подобряване защитата на потребителите, финансовата грамотност и осведоменост, 17 % – за подобряване на надзорната дейност, вкл. прилагане на административни санкции, 24 % от потребителите не могат да преценят дали са удовлетворени от регулатора, а 10% – не са удовлетворени (Фиг. 8).



Фиг. 8. Въпрос: Какво е мнението Ви за осъществяваната от КФН регулаторна и надзорна дейност по отношение на капиталовия пазар?

Разбираемо е потребителите да очакват активности от КФН относно исканията за защита на интересите им, законодателни промени и предприемането на инициативи за повишаване на финансовата грамотност. Все по-бързо развиващите се иновации на капиталовия пазар, създаването на дигитални финансови продукти и услуги са предизвикателство, както за потребителя, така и за регулатора. Ежегодно КФН организира кампании, насочени към различни целеви групи за информиране и защита на техните права. Периодично, КФН публикува на сайта си информационни материали и видеа за запознаване на потребителите с начините за безопасно инвестиране. Специално за тази цел КФН създаде и сайта „Инвестирай безопасно”, с актуални видеа и полезна за инвеститорите информация.

По данни на БНБ [5] управляваните средства от инвестиционните фондове в млн.лв. по видове фондове към 30.09.2025г. са: инвестиционни фондове общо 12808,1 млн.лв.; чуждестранни инвестиционни фондове 8742,2 млн.лв.; местни инвестиционни фондове общо 4065,9 млн.лв., като в тях: фондове, инвестиращи в акции 2542,1 млн.лв.; фондове, инвестиращи в облигации 939,7 млн.лв.; балансирани фондове, фондове, инвестиращи в недвижими имоти и други 584,2 млн.лв.. Местните инвестиционни фондове към 30.09.2025г. имат парични средства в каса 9797,6 хил.лв., депозити 109 074,8 хил.лв., ЦК различни от акции 785 566,5 хил.лв., акции и други форми на собственост 1738790,4 хил.лв., акции и дялове на ИД и ДФ 1333952,1 хил.лв, финансови деривати 6393,4 хил.лв., кредити 48557,6 хил.лв., като наблюдаваните единици са 166. БНБ наблюдава 49 броя лизингови дружества и 190 броя дружества специализирани в кредитиране.

Връзката търсим и с отчетни данни от обкръжаващата среда. През второто тримесечие на 2025 г. склонността на домакинствата да спестяват част от получения доход изостава спрямо първото тримесечие на годината, но това е в съответствие със слабите насложени се във времето стимули на отрицателните лихвени проценти по депозити. Разходите за данъци и социални осигуровки продължават да нарастват по силно от потребителските разходи и тенденцията им към постоянно увеличение на техния дял в общите разходи на домакинствата се запазва. Потребителските разходи

по данни на БНБ [5] се повишават с 11,9 % на годишна база в номинално изражение през второто тримесечие на 2025г. (12,8 % през първото тримесечие на 2025г.), като по подкомпоненти на потребителските разходи основен принос за забавянето на растежа във второто тримесечие имат понижените разходи за здравеопазване в страната и по-слабото нарастване на разходите за транспорт, което вероятно отразява намалението на таксите при болничните услуги от април 2025г. и понижението на цените при транспортните горива.

2. Застрахователен сектор

В структурата на небанковият финансов сектор участват към 30.06.2025г. общо 45 застрахователни дружества, като 12 от тях извършват дейност по животозастраховане и 33 са общозастрахователни. [5]

Табл. 1. Брой и активи на застрахователните дружества в България

	Брой ЗД 30.06. 2025г.	Активи (Млн.лв.) 30.06. 2025г.	Брой ЗД 30.06. 2024г.	Активи (Млн.лв.) 30.06. 2024г.	Брой ЗД 30.06. 2023г.	Активи (Млн.лв.) 30.06. 2023г.
ОБЩО:	47	12036.7	45	10816.3	45	10201
ЗД, извършващи живото-застраховане	12	3533.00	12	3190.4	12	2783
ЗД, извършващи общо застраховане	35	8503.7	33	7625.9	33	7418
Вкл. Презастрахователни	1	3376.0	1	3281.7	1	3178.3

Източник: Авторско решение, обработени данни по информация от БНБ [5]

От участниците в проучването 79 % заявяват, че използват застрахователни услуги, 8 % са използвали в миналото, а 13 % не използват. Задължителните застраховки, като застраховката „Гражданска отговорност“, допринасят за високият процент участници заявили, че използват застрахователни услуги. Задължителният характер на някои от тези продукти обуславя и високия дял на видовете използвани застрахователни продукти. Очаквано 85 % от участниците използващи или използвали застрахователни продукти посочват, че имат сключен договор за застраховка „Гражданска отговорност“ или са имали в миналото (Фиг. 9).



Фиг. 9. Въпрос: Какви застрахователни продукти използвате или сте използвали?

Застраховката за „Сухопътни превозни средства (без релсови превозни средства)“ (застраховката „Автокаско“) няма задължителен характер и 68 % заявяват, че използват или са използвали в миналото този вид застраховка. Прави впечатление и високият процент заявили, че са ползвали застраховка за недвижим имот (имуществена застраховка) и застраховка при пътуване в чужбина, съответно 74 % и 75 %. Здравна застраховка имат или са имали 55 %, 42 % заявяват използването на Застраховка „Живот“, а 9 % отбелязват, че ползват или са имали друг вид застраховка.

Предвид високият процент на ползващи застраховки за недвижим имот е направен детайлен анализ на данните от проучването, който установи, че 83 % от ползвателите на застраховка за недвижим имот (имуществена застраховка) са с местожителство София, Пловдив, Варна и Бургас. Голяма част от жилищата в тези градове се придобиват с банков кредит, където задължително се изисква сключването на застраховка на ипотекирания имот. От значение за удовлетвореността и предпочитанията на потребителите е обратната връзка от ползващите застраховка на недвижим имот по собствена инициатива, без да е задължително условие за ипотечен кредит.

Високият процент на ползващите застраховка „Пътуване в чужбина“ е обясним, тъй като броят на пътуващите постоянно нараства, а с това и застрахователната им култура да осигурят защита и спокойствие по време на планираните си почивки или бизнес пътувания. Отговорите на ползващите застраховка „Професионална отговорност“ не се включват в графиката, тъй като застрахователният договор се сключва от работодателя. Анализирани са само отговорите, предоставени от представляващи на юридически лица, които показват, че 33 % ползват или са използвали този продукт. Следва да се има предвид, че за някои професии и дейности по силата на действащото законодателство, задължително се изисква сключването на застраховка „Професионална отговорност“.

Здравното застраховане заема все по-голяма роля в живота на хората, особено след пандемията Ковид-19. То приема ролята на втори стълб на здравноосигурителната система в страната. Доброволният му характер, очаква проактивното търсене и предлагане на българския застрахователен пазар. Една от застраховките, които се радва на висок застрахователен интерес е застраховка Best Doctors. След 2020г. беше преименува от застрахователите, които я предлагат със собствено търговско наименование („Алианс Здравна грижа за чужбина“, „Лечение без граници“ и други) и основно предоставя достъп до качествени медицински услуги, телемедицина и лечение в чужбина. Застраховката покрива различни видове разходи: медицински разходи, пътни и разходи за настаняване, разходи за репатриране, разходи за медикаменти и дневно обезщетение за хоспитализация. Максимален лимит за разходите за една година и за целия период на действие на застраховката; изисквания за индивидуални, семейни и групови застрахователни договори; периодичност за плащане на застрахователната премия; възрастови ограничения и изключени застрахователни рискове; отлагателен период на действие на застраховката; териториално географски покритие и други, са част от застрахователните условия, които потенциалните застраховащи правилно трябва да разберат, за да вземат мотивирано решение. Високите застрахователни вноски, липсата на локално покритие, непокриването или непълното покритие на някои медицински разходи и други, добавят сложност за балансираните решения. Информацията за този застрахователен продукт е многокомпонентна и трудна за обясняване от застрахователните посредници.

Най-много потребители предпочитат да използват услугите на застрахователен брокер – 68 %, 59 % – на застрахователно дружество, а едва 17 % – на застрахователен агент. (Фиг. 10)



Фиг. 10. Въпрос: Чи услуги използвате или сте използвали при необходимост от застрахователни услуги?

Удовлетвореността на потребителите на застрахователни услуги е висока, като 46 % изразяват пълна удовлетвореност, 24 % – частична, поради неясно определените „дефиниции“ и условия за покритиите/ изключените рискове, 20 % са частично удовлетворени, като изразяват мнение, че изплащаните обезщетения са ниски, 19 % са частично удовлетворени, поради обема и неразбирането на предоставяната информация, 14% са частично удовлетворени, заради високите премии по застрахователните полици, 6% смятат, че не се спазват законоустановените срокове по произнасяне по претенции, а 7% – не са или не са били удовлетворени. (Фиг. 11)

Във всички области съществуват удовлетворени и неудовлетворени потребители. Причините са от значение, за да се внасят противодействия и подобрения в дейността на Застрахователя. Важно е да се отбележи, че определянето на застрахователните премии е правилно да се основава на разумно актюерско допускане относно риска, който застрахователното дружество поема и с оглед безпроблемното изплащане на бъдещи застрахователни обезщетения по възникнали рискове.

Доставчикът на застрахователни услуги биха запазили 85 % от ползвателите на застрахователни услуги, като на 56 % не им се е налагало да го сменят, а 29 % са го сменяли, но към момента са доволни от настоящия). Многократно са го сменяли 15 % от потребителите, но не са удовлетворени от предоставяните услуги.

За всеки застрахователен продукт, потенциалният застраховач е съществено да бъде информиран с Основен информационен документ и предоговорна информация, общи и специални застрахователни условия. Задължително е да знае своите права и задължения в застрахователното правоотношение.



Фиг. 11. Въпрос: Удовлетворени ли сте от предоставените услуги в застрахователния сектор?

Повечето от половината от ползвателите на застрахователни услуги изразяват удовлетвореност от дейността на КФН, като 18 % посочват, че са изцяло удовлетворени, 25 % са удовлетворени, но считат, че трябва да се подобри регулаторната дейност, 23 % са удовлетворени, но следва да се подобри защитата на потребителите, а 18% са категорични, че следва да се подобри надзорната дейност; 26% – не могат да преценят, а 14% са с отрицателно мнение за осъществяваната от КФН дейност.

Изследването може да се декомпозира в посока на определяне, в посочените 26 %, които не могат да преценят, колко процента от тях са дали този отговор и в резултат на факта, че изобщо не са информирани какво означават трите главни букви КФН и ролята ѝ за българския застрахователен пазар. Значимо е да се води статистика и прави анализ на отрицателно настроените и в случая това са 14 % от анкетираните. Отрицателното им отношение е правилно да се проследи по видове застраховане и видове застрахователни продукти, причини в съответствие с етапите на търговския процес за конкретния вид застраховка, както и по начините за предлагане на застрахователните продукти: директна продажба или чрез застрахователен посредник, съответно в офис на застрахователя или на застрахователния посредник, както и по интернет. Трудността за достигане до повече конкретика в отрицанията, е съпоставима с трудността насочена към оздравяване на застрахователните процеси и постигане на позитивен резултат за застраховащите и застрахователните компании, както и за КФН.

Едва 18 % от всички анкетираните са напълно удовлетворени от дейността на КФН. Това е знак, че все пак част от потребителите на застрахователна защита и всички граждани обръщат със задълбочена оценка поглед към дейността на КФН и могат да проявяват разбиране за цялостната ѝ активност за определен конкретен момент или

период от време. Потенциална част от тях при поредна анкета могат да преминават в останалите групи, както и от останалите групи да се присъединят към групата на напълно удовлетворените от работата на КФН. Този процес е в зависимост от набелязаните преки и косвени ползи, които откриват потребителите на застрахователна защита от ежедневните, месечни, периодични и годишни активности на КФН. Важна е и личната финансова и застрахователна грамотност на всеки от тях, наличието или липсата на лично сключени общозастрахователни и животозастрахователни застраховки. Гражданите с позитивен опит в застраховането от сключвани назад във времето и настоящи застраховки, целенасочено и уверено подхождат сключване на нови застраховки, затова и очакванията им за осезаема роля и значение на КФН са високи.

3. Осигурителен сектор

Някои от показателите, които в синтезиран вид дават аналитична информация за държавното обществено осигуряване и позволяват измерване и сравнение са [1]:

- Системният коефициент на зависимост (т.нар. пенсионерско число) е съотношението между получаващите пенсии и осигурените лица в държавната пенсионна система и за 2024 г. той е 72,2% и спрямо предходната година намалява с 0,2 процентни пункта. За пенсиите, финансирани от ДОО, коефициентът на зависимост е 70,0% (при 70,2% за 2023 г.), т.е. на 100 осигурени лица се падат около 70 пенсионери.

- Коефициентът на възрастова (демографска) зависимост е процентно съотношение на населението на възраст 65 и повече години към населението на възраст 15-64 години. За 2024 г. коефициентът на възрастова зависимост е 38,7%. По данни на НСИ темпът на растеж на показателя, особено в последните години показва че възрастовата структура на населението се влошава и продължава тенденцията на старяване на българското население.

- Коефициентът на икономическа зависимост е процентно съотношение на сбора от безработните и пенсионерите към работещите (заетите) лица. За 2024 г. коефициентът на икономическа зависимост е 75,0%. През последната година показателят нарасна с почти 0,6 процентни пункта спрямо 2023 г.

- Коефициентът на заместване на дохода е съотношението на средната пенсия на пенсионер към средния осигурителен доход. За 2024 г. брутният коефициент на заместване на дохода е 53,3% (при 54,3% за 2023 г.). Нетният коефициент на заместване на дохода, изчислен чрез съотношението на средномесечния размер на пенсията на пенсионер и средния нетен осигурителен доход (без задължителните удръжки върху заплатите) е 68,7%. За сравнение, стойността на коефициента през 2023 г. е 69,9%. Допълнителното съпоставяне се прави предвид обстоятелството, че пенсиите са необлагаеми и би следвало да се съотнасят също към нетен трудов доход.

- Средномесечният брой пенсионери през 2024 г. е 2 044 757 души и е увеличен с 13 566 души (с 0,7%) спрямо предходната година. Средномесечният брой на изплатените пенсии през 2024 г. е 2 056 007 (при 2 043 117 бр. през 2023 г.), като 1 991 952 бр. (при 1 981 396 бр. през 2023 г.) от тях са пенсии, изплащани от ДОО, а останалите се изплащат със средства от държавния бюджет. Средният брой пенсии, изплащани на един пенсионер, през 2024 г. е 1,006 и остава непроменен спрямо предходната година. Средната възраст на пенсионерите, получаващи лични пенсии за осигурителен стаж и възраст, е 74,1 години.

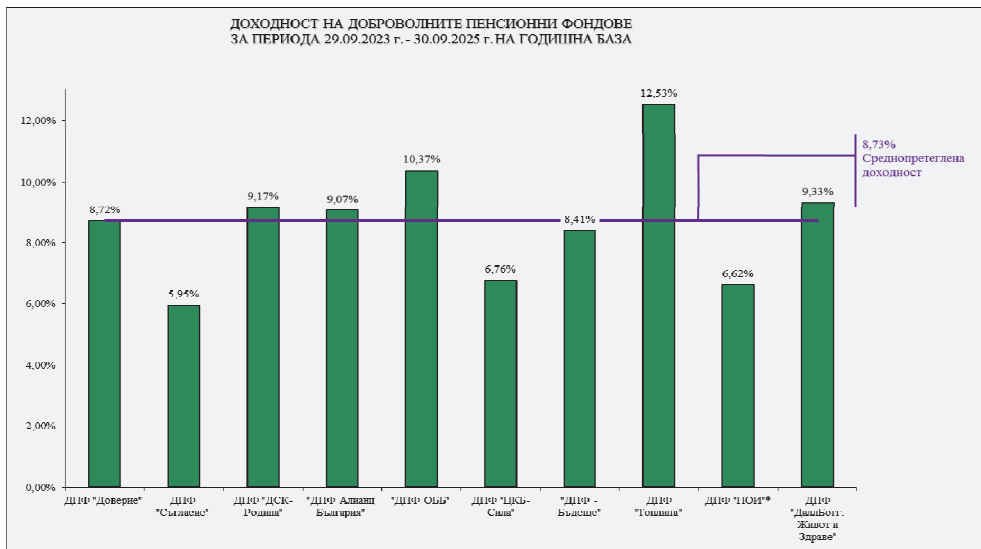
- Средната продължителност на получаване на лична пенсия през 2024 г. е 21,6 години, при 21,7 г. през 2023 г. За личните пенсии за осигурителен стаж и възраст тя е 23,2 години. Работещите при условията на първа категория труд получават пенсия

средно 32,8 години, при втора категория – 30,6 години, при трета – 25,8 години. Личните пенсии за инвалидност поради общо заболяване се получават средно 13,1 години, а тези за инвалидност поради трудова злополука и професионална болест – 35,0 години.

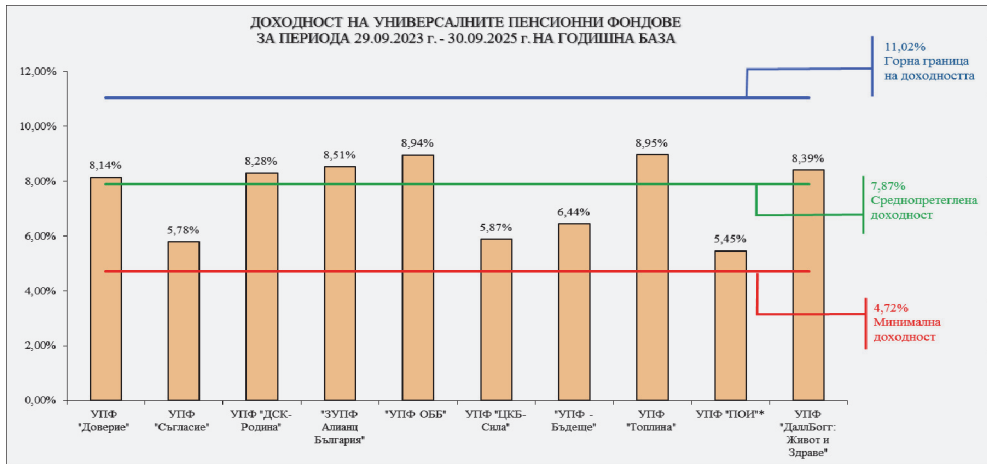
В дългосрочен план с хоризонт до 2070 г., най-силно влияние върху финансовото състояние на държавната пенсионна система в България ще оказват факторите [2]:

- Демографските промени, представени чрез коефициента на възрастова зависимост;
- Условията за пенсиониране, представени чрез вътрешносистемния коефициент на зависимост;
- „Щедростта“ на публичната пенсионна схема, представена чрез коефициента на заместване на дохода.

През 2025 г. на българският пенсионноосигурителен пазар работят 10 ПОД, които извършват дейност в тристъпловата пенсионна система. Представена е постигната доходност [9] от тях в Доброволните пенсионни фондове (Фиг.12) и при Универсалните пенсионни фондове (Фиг.13).



Фиг. 12. Доходност на Доброволните пенсионни фондове на годишна база.



Фиг. 13 Доходност на Универсалните пенсионни фондове на годишна база.

Над половината 56 % от участниците в проучването посочват, че използват услуги по допълнително пенсионно осигуряване, 36 % – не използват, а 8 % в момента не използват, но в миналото са използвали. Допълнителното пенсионно осигуряване включва допълнително задължително пенсионно осигуряване (осигуряване в Универсален пенсионен фонд (УПФ) и професионален пенсионен фонд (ППФ)) и допълнително доброволно пенсионно осигуряване (ДДПО).

Пенсионното осигуряване често се приема, като по-разбираемата материя от гражданите. То включва по-голям състав от хора и участници. Задачата му да подсигури гражданите в тяхната пенсионна възраст. Не е необходимо дълго човек да бъде убеждаван колко важно е да има спестени средства за годините в които несигурността ще бъде още по-висока, поради нарасналата възраст и често влошено здравословно състояние, занижени битови условия и различен начин на живот.

Осигуряването в УПФ е задължително за всички лица, родени след 31.12.1959 г. (освен ако изберат да променят осигуряването си от УПФ в държавното обществено осигуряване). Следователно 36 % от участниците в проучването са вече в пенсионна възраст, безработни или са използвали възможността за осигуряване във фонд „Пенсии“ с увеличена осигурителна вноска с размера на вноската за универсален пенсионен фонд. Осигуряването във фонд „Пенсии“ на държавното обществено осигуряване (ДОО) и осигуряването в УПФ са много различни по своята същност. При държавното обществено осигуряване осигурителните вноски постъпват по обща сметка за всички лица. Внесените средства за сметка на осигуреното лице не се унаследяват и не носят доходност. Особеностите на допълнителното пенсионно осигуряване са: осигурителните вноски на лицата постъпват по индивидуални осигурителни партии, средствата се инвестират съгласно КСО в строго определени инвестиционни инструменти, натрупаните средства се унаследяват, осигуреното лице има право на еднократно или разсрочено изплащане до 50 % от средствата, натрупани по индивидуалната партия, при трайно намалена работоспособност над 89.99 %. Въпрос предизвикващ дискусии е, че лицата, които се пенсионираат към настоящия момент не са се осигурявали по допълнително пенсионно осигуряване през целия си трудов стаж. С натрупване на годините осигуряване в допълнително пенсионно осигуряване, потребителят реално може да оцени цялостният ефект от капиталовия мо-

дел на осигуряване чрез инвестиране на осигурителните вноски и постигане на доходност. От ползващите допълнително пенсионно осигуряване 90 % се осигуряват в УПФ, 44 % в ДДПО и 6 % в ППФ. (Фиг. 12)

Задължителният характер на осигуряването в УПФ, обяснява високия процент 90 % на Фиг.14. Предвид че осигуряването в ППФ е задължително само за определени категории професии, е обясним и niskият процент осигурявали се в този фонд.



Фиг. 14. Въпрос: Какви продукти по допълнително пенсионно осигуряване използвате?

Осигуряването в ДПФ е доброволно и може да бъде за сметка на осигуреното лице или за сметка на работодателя, в случай че е иницирано от него. Осигуряването в ДПФ е гъвкав пенсионен продукт, който позволява заделяне на средства за следпенсионна възраст. Осигурителната вноска и честотата на заплащането ѝ са по желание на осигуреното лице, в това число и при необходимост може да се пропусне месечна вноска без да се наруши осигурителният договор. Увеличаването на броя на осигуряващите се в ДПФ е знак, че обществото оценява ролята му като възможност за достигане до нормални нива на доход в следпенсионна възраст.

Удовлетвореността от предоставяните услуги в осигурителния сектор е значителна, като 23 % изразяват пълна удовлетвореност, 31 % са частично удовлетворени, поради високи такси на пенсионноосигурителните дружества, 21 % са частично удовлетворени, заради недостатъчната информация за правата им, 39 % са частично удовлетворени, заради доходността, 10 % са частично удовлетворени, защото смятат, че правата им за личен избор на пенсионен фонд са нарушени, а 17 % не са удовлетворени.

Правото за избор на пенсионен фонд в някои случаи неправомерно е нарушавано. Този факт формира отрицателен опит в отделни граждани. От друга страна „явната намеса“ на някои работодатели в личния избор на пенсионен фонд на своите работници и служители, също води до опорочаване на свободата на избор. Балансирането в уравнението е сложно решение и значимо във всички случаи за отделния индивид. Трудността идва и от факта, че всеки гражданин се осигурява при определен размер на възнаграждение, различни етапи от живота е претърпял, сумата на пенсионната партида е различна, а относно ДПФ – единствено личното решение може да даде старта на договор за него, както и на отделния работодател при фирмените ДПФ. Наблюдава се засилен интерес към ДПФ, което задължава ПОД да задълбочат дейността си по популяризиране на всички особености на ДПФ, като срокове за сключ-

ване, минимална възраст за титуляр на договор за ДПФ, видове такси съпътстващи един договор за ДПФ и други.

Финансовите инструменти, в които пенсионните фондове могат да инвестират средствата от партидите на осигурените лица, както и количествените ограничения, са законово регламентирани с цел намаляване на инвестиционния риск. По-ниският риск предполага и относително по-ниска доходност, предвид което намаляването на таксите в допълнителното пенсионно осигуряване е възможност за увеличаване на натрупаните средства по индивидуалните партиди на осигурените лица.

Удовлетворените от доставчика на осигурителни услуги участници в проучването са общо 83 %, от които: 53 % никога не са сменяли доставчика, а 30 % посочват, че им се е налагало да го сменят, но към момента са доволни от настоящия. Многократно са го сменяли 16 %, но така и не успяват да намерят доставчик, който да удовлетворява важните за тях условия.

Над половината от участниците в проучването, използващи осигурителни услуги, изразяват удовлетвореност от дейността на КФН, като 17 % са с изцяло положително мнение, 24 % са удовлетворени от дейността на КФН, но смятат, че може да се подобри регулаторната дейност, 26 % посочват, че са удовлетворени, но може да се подобри дейността по защита на потребителите, 12 % са удовлетворени, но смятат, че надзора над поднадзорните лица следва да се подобри, 24% не могат да преценят дали са доволни, а 18% изразяват отрицателно мнение.

Обратна връзка от потребителите на продукти и услуги от небанковия сектор

Проучването предостави възможност на потребителите да изразят свободно своето мнение, да дадат конкретни препоръки по отношение на трите сектора, вкл. и за дейността на КФН, като:

- подобряване надзора за стриктно спазване на регулациите в трите сектора;
- повишаване нивото на осведоменост на потребителите, чрез образователни инициативи/ семинари и по-голямо медийно присъствие;
- публикуване на повече информационни материали на официалната интернет страница на КФН;
- установяване на диалог за по-добро разбиране/ прилагане на нормативните разпоредби, в т.ч. и на Европейското законодателство;
- осигуряване на своевременно съдействие при жалби от потребители на небанкови финансови услуги.

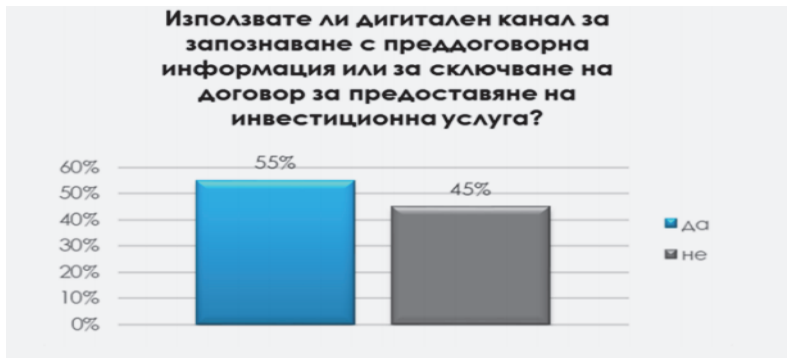
Наред с надзорната си дейност, една от основните цели на КФН е потребителите на продукти и услуги да бъдат информирани за използваните продукти. Само при вземане на информирано решение за ползване на даден продукт/услуга, потребителят има реални очаквания, което предполага и повишаване на удовлетвореността му.

При жалба от потребител на продукт или услуга в небанковия финансов сектор, КФН изисква документи и обяснения от съответното поднадзорно лице за установяване на всички факти и обстоятелства по случая с цел защита правата на потребителя. В рамките на законовоопределените правомощия, Комисията се стреми да съдейства на потребителя за разрешаване на казуса, в случай че правата му са нарушени, или да му предостави достатъчна и допълнителна информация на какво законово основание исканията му не могат да бъдат удовлетворени. При всичко това, КФН цели запазване стабилността в небанковия финансов сектор и повишаване доверието на потребителите. Доказателство за това е стремежът на КФН да популяризира сред потребителите и възможността за извънсъдебно решаване на спорове.

За подобряване на потребителското преживяване, КФН създаде на официалната си интернет страница улеснен достъп до визуално адаптирани съвременни и дигитални информационни материали как жалбоподателите да разпознават поднадзорните ѝ лица, както и да използват алтернативни възможности за разрешаване на спорове чрез секторни помирителни комисии.

Анализът на резултатите относно използваемостта на дигиталните канали и продукти, свързани с устойчивост, по сектори, показва бързо навлизащите нови технологии и продукти и услуги в небанковия финансов сектор. Потребителите са значими с поведението си и доколкото те са склонни да използват новите дигитални възможности. По-важното е, че потребителят трябва да е запознат и с възможните рискове от използването им., което повишава доверието.

На капиталовият пазар, видно от данните от Фиг.15, малко повече от половината потребители на инвестиционни услуги, участвали в проучването – 55 % използват дигитални канали.



Фиг. 15. Въпрос: Използвате ли дигитален канал за запознаване с преддоговорна информация или за сключване на договор за предоставяне на инвестиционна услуга?

Анализът показва, че информацията, която най-лесно се визуализира за потребителите при използване на дигитални канали, се различава от очакваната и значима за тях такава. (Фиг. 16) Голяма част около 73 % от потребителите посочват, че за тях е важно на леснодостъпно място да получат информация за таксите и комисионите, но само 36 % посочват, че наистина е така. 59 % споделят, че за тях е важно да получат информация дали доставчикът на услугите притежава лиценз за извършване на инвестиционна дейност, но 33 % посочват, че информацията се визуализира на леснодостъпно място. По-големи очаквания имат потребителите и при предоставяне на информацията за договорните условия: 44 % споделят, че тази информация е важна за тях, но само 21 % посочват, че я получават на леснодостъпно място. 33 % от потребителите посочват, че за тях е важна информацията за гаранционните схеми, които обезпечават инвестицията им, но едва 11 % споделят, че достъпват тази информация на видно място. Изразеното мнение от потребителите коя е важната информация за тях, е полезно и за доставчиците на инвестиционни услуги, с цел повишаване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от тях услуги.

Голяма част от потребителите, около 31 %, използващи дигитални канали в процеса на инвестиране, са категорични, че не се доверяват на никакви инвестиционни

съвети и информация, получени чрез дигитални канали. От потребителите 54 % посочват, че се доверяват на информация и инвестиционни съвети на професионални лицензирани консултанти, 26 % се доверяват на споделена информация в социалните мрежи. 6 % от потребителите посочват, че се доверяват на инвестиционни съвети и информация от ИИ или от инфлуенсъри.



Фиг. 16. Информация за потребителите – предоставяна и важна.

Съществува значително висок риск от доверяване на инфлуенсъри или на ИИ за инвестиционен съвет или препоръка. Голяма част медийно популярни личности и инструментите за ИИ, които не позволяват осъществяването на оценка на уместност и индивидуализиране на инвестиционните препоръки спрямо знанията, уменията, образованието, професионалният опит, инвестиционните цели, склонността за поемане на риск и търсената доходност, въвеждат в заблуждение инвеститорите. На сайта на КФН е публикувано предупреждение, насочено към лицата, предоставящи инвестиционни препоръки, тъй като съгл. Закона за прилагане на мерките срещу пазарните злоупотреби с финансови инструменти (ЗПМПЗФИ) [6], разпространяването на невярна или подвеждаща информация в социалните мрежи или селективното разкриване на вътрешна информация може да доведе до административно наказателна санкция. Използването на ИИ по всякакви теми и въпроси навлиза широко в ежедневието, но използващите го потребители следва да бъдат предпазливи при използването му за инвестиционни цели.

Предвид актуалността на темата за устойчиви инвестиции и все по-голямата заинтересованост на обществото е проучена информация каква част от потребителите, използващи инвестиционни услуги, проявяват интерес и инвестират в устойчиви продукти. Данните показват, че 59 % не инвестират във финансов продукт, свързан с устойчиви инвестиции, 24 % са инвестирали в такива продукти, а 17 % планират да го направят. (Фиг.17)

Всички инвестирали в устойчиви финансови продукти посочват, че са получили предварителна информация за основните понятия, които са използвани за оценка на потребителските им предпочитания.



Фиг. 17. Въпрос: *Инвестирали ли сте във финансов продукт, свързан с устойчиви инвестиции?*

В застрахователният сектор видно от отговорите 42 % от потребителите използват или са използвали дигитални канали при предоставяне на преддоговорна информация, сключване на застрахователен договор или при предявяване на застрахователна претенция, а 58 % посочват, че никога не са използвали. (Фиг.18)



Фиг. 18. Въпрос: *Използвате ли или сте използвали дигитален канал при предоставяне на застрахователна услуга или предявяване на застрахователна претенция?*

В сравнение с използващите инвестиционни услуги, където 55 % посочват, че използват/са използвали дигитални канали, то при застрахователните услуги са по-малко – 42 %. Най-много потребители посочват, че използват дигитални канали за сключване на договор или предявяване на претенция при застраховка: пътуване в

чужбина – 38 %, „Автокаско“ – 37 %, „Гражданска отговорност“ – 35 %, за недвижим имот – 30 % и здравна застраховка – 24 %. (Фиг. 19)



Фиг. 19. Въпрос: Какъв тип застрахователен продукт сте закупили/вали или сте заявявали претенция чрез дигитален канал?

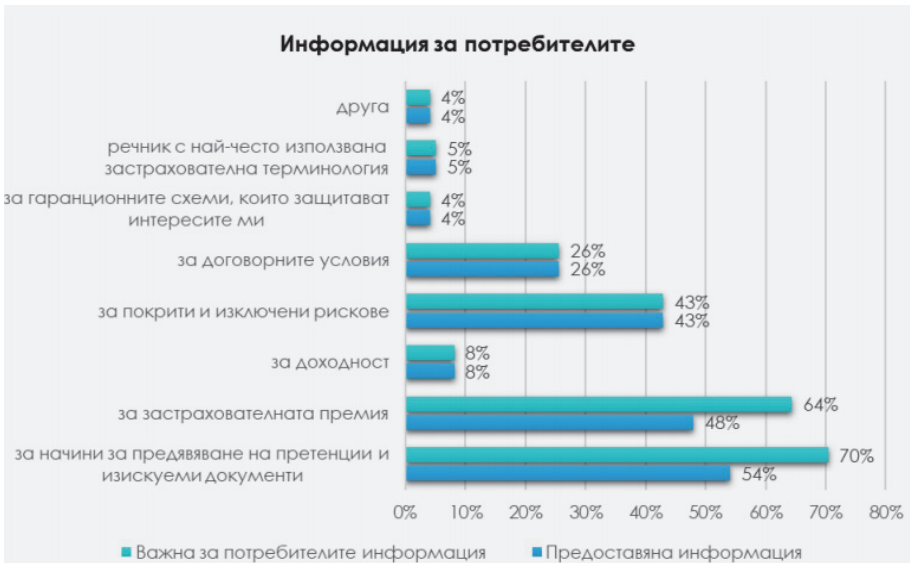
Изключение от посочените по-горе са потребителите заявили, че използват дигиталните канали за сключване на застраховка „Живот“ или застраховка „Живот“ с инвестиционен характер – 8 %. Причината за това е, че застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове е относително сложен финансов продукт, ползването на който е свързано с необходимост от разяснение и разбиране от страна на потребителя за всички обвързващи клаузи по застрахователния договор.

Застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове е комбинация от застрахователни покрития и инвестиция. Инвестиционната гъвкавост на този застрахователен продукт и съществена негова характеристика. Означава застрахователят да може да променя фондовете и видовете активи във времето на застрахователния срок, като по този начин актуализира инвестиционния си профил спрямо настоящата си житейска ситуация, например да инвестира в по-рискови активи в началото на житейския си път и на по-млада възраст и в по-консервативни активи, когато приближава времето за пенсиониране.

Главното предимство на застраховка „Живот“ е, че предоставя спокойствие на семейството на застрахования и осигурява финансова сигурност, като предоставя значителна сума в случай на загуба на живот или трайна нетрудоспособност. Намалването на финансовият стрес в семейството се постига с използване на средствата за покриване на разходите за погребение, изплащане на дългове, образование на деца или ежедневни нужди. Застраховката „Живот“ е част от семейното финансово планиране и безболезнено води до създаване на семеен резервен фонд, който расте във времето (при застраховка „Живот“ с рисков-спестовен характер) и в същото време покрива застрахователни рискове, свързани с неочаквани събития. Дисциплина, възможност за формиране на годишни данъчни облекчения, алтернатива за поддържане на жизнения стандарт на застрахования и неговото семейство, включване на допъл-

нителни здравни застрахователни рискове и други, са „златните ябълки” консумирани от застраховащите по този вид застраховка.

По отношение на предоставяната информация при използване на дигитален канал и доколко същата е важна за потребителя, данните на Фиг.20 показват, че до голяма степен се припокриват очакванията на потребителите и тези на доставчика на услугата. Единствено при информацията, предоставяна от презастрахователи за застрахователната премия и за начините за предявяване на претенция и изискуемите документи, се наблюдава разминаване в удовлетвореността на потребителите.



Фиг. 20. Предоставяна и важна информация за потребителите.

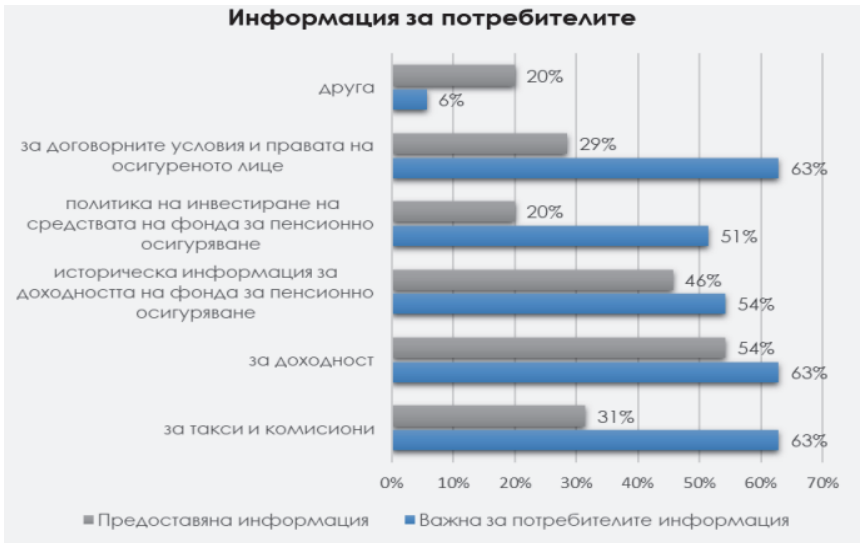
Застрахователен договор, свързан с устойчиви инвестиции имат 86 % от анкетираните, 11 % не планират да го направят и 3 % са категорични в своето „не”.



Фиг. 21. Въпрос: Сключвали ли сте договор за застрахователен продукт, свързан с устойчиви инвестиции.

В осигурителният сектор особени различия няма. От участниците 79 % са използвали дигитални канали за достигане на осигурителни продукти и услуги, а 21 % не са.

От отговорилите 63 % ползват дигитални канали и смятат за важна получаваната информация за договорните условия и правата на осигуреното лице, както и за информиране за такси и комисионни и доходност на пенсионните фондове; 51 % получават важна информация за политиката по инвестиране на средствата на фонда за пенсионно осигуряване, 54 % – информация историческа за доходността на фонда за пенсионно осигуряване и 6 % друга информация. (Фиг. 22)



Фиг. 22. Предоставяна и важна информация за потребителите.

Участниците в пенсионни схеми, които правят устойчиви инвестиции сред анкетираните са 89 %.



Фиг. 23 . Въпрос: Участвали ли сте или участвате ли в пенсионни схеми, които правят устойчиви инвестиции?

Европейският съюз въведе правила за разбирането на „зелени” и устойчиви икономически дейности. SFDR е Регламент относно оповестяването на информация във връзка с устойчивостта в сектора на финансовите услуги (накратко Регламент за оповестяване на устойчиви финанси) [7]. Регламентът е насочен към осигуряване на прозрачност и сравнимост на информацията във връзка с ESG за крайни инвеститори, за да се сведе до минимум т.н. greenwashing – подвеждащ зелен маркетинг.

Заклучение

Сериозните предизвикателства в дългосрочен план пред потребителския избор на небанкови финансови продукти и услуги, засягат въпроси като размери и динамика на разходите, междуполови различия в изборите, застаряване на населението и очаквана по-висока продължителност на живота, заболяемост, укрепване на доверието и мотивиране на застраховането на лицата, актуализиране на политиките в областта на пазара на труда, целенасочени информационни кампании и правилното им таргетиране с посока повишаване на финансовата грамотност. Приемането на еврото в България, като национална валута от 01.01.2026г. е подготвило своите предизвикателства за небанковия финансов сектор, способствайки за трайна икономическа стабилност за гражданите, бизнеса и корпоративното управление.

Литература:

1. chrome-extension://kdpelmjpfafjppnhbloffcjpeomlnpah/https://www.nssi.bg/wp-content/uploads/DOO_2024.pdf / Държавно обществено осигуряване през 2024г., (отворен последно на 21.11.2025г.)
2. chrome-extension://kdpelmjpfafjppnhbloffcjpeomlnpah/https://www.misp.government.bg/uploads/37/politiki/pensii/analiz-pensii.pdf / Анализ на системата за задължително пенсионно осигуряване, (последно отворен на 21.11.2025г.)
3. chrome-extension://kdpelmjpfafjppnhbloffcjpeomlnpah/https://www.fsc.bg/wp-content/uploads/2025/03/analyse-consumer-satisfaction-analyse_2024-1.pdf / Анализ на удовлетвореността и потребителските предпочитания в небанковия сектор в България, (отворен последно 21.11.2025г.)
4. Закон за Комисията за финансов надзор, <https://lex.bg/laws/ldoc/2135462849> (отворен последно на 02.12.2025г.)
5. <https://bnb.bg/Statistics/StOtherFinancialInstitutions/StInsuranceCompanies/index.htm>, (отворен последно на 02.12.2025г.)
6. Закон за прилагане на мерките срещу пазарните злоупотреби с финансови инструменти (ЗПППЗФИ), <https://lex.bg/en/laws/ldoc/2136906180>, (отворен последно на 02.12.2025г.)
7. Регламент за оповестяването на устойчивите финанси, Регламент (ЕС) 2019/2088 на Европейския парламент и на Съвета от 27 ноември 2019 година относно оповестяването на информация във връзка с устойчивостта в сектора на финансовите услуги, <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2019/2088/oj/bul> (отворен последно на 02.12.2025г.)
8. Регламент (ЕС) 2023/1114 на Европейския парламент и на съвета от 31 май 2023 г. относно пазарите на криптоактиви – MiCA <https://eur-lex.europa.eu/BG/legal-content/summary/european-crypto-assets-regulation-mica.html> (отворен последно на 02.12.2025г.)
9. Комисия за финансов надзор, <https://www.fsc.bg/osiguritelna-deynost/statistika/2025-2/>, (последно отворен на 02.12.2025г.)