

КОМПЕТЕНТНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА БАНКОВИ УСЛУГИ – ВАЖНА ПРЕДПОСТАВКА ЗА УСТАНОВЯВАНЕ НА ДОВЕРИЕ МЕЖДУ ТЯХ И БАНКИТЕ

Ренета Димитрова¹

Нов Български Университет

Резюме: В съвременния свят банковите продукти и услуги навлязоха широко в живота на хората. Световната финансова криза и фалита на Корпоративна търговска банка през лятото на 2014 г. в нашата страна извадиха на бял свят редица проблеми в банковия сектор в световен мащаб и у нас. Държави, институции, граждани и фирми претърпяха по-големи или по-малки загуби. И резулта-

тът е – спад на доверието в банките. Безспорен факт е, че ако компетентността на всичките тези потребители на банков услуги беше по-висока, загубите им биха били значително по-малки. Това е сериозен проблем, решаването на който провокира неговото изследване и разрешаване.

Ключови думи: търговски банки, потребители, компетентност, обучение

THE COMPETENCE OF USERS OF BANK SERVICES - AN IMPORTANT PREREQUISITE FOR THE ESTABLISHMENT OF TRUST BETWEEN THEM AND THE BANKS

Reneta Dimitrova

New Bulgarian university

Abstract: In the modern world, banking products and services have entered into the lives of people. The global financial crisis and bankruptcy of Corporate Commercial Bank in the summer of 2014 in our country showed many problems in the banking sector globally and in our country. Countries, institutions, citizens and businesses have suffered greater or

lesser losses. And the result is - decline in confidence in banks. If those bank customers were more competent, their losses would be significantly smaller. This is a serious problem that needs to be investigated and resolved.

Keywords: Commercial banks, users, competence, training

Годишник „Икономика и бизнес“ на департамент „Икономика“, 2017, стр. 15–23

¹ Доцент, департамент „Икономика“, Нов български университет, email: r.dimitrova@nbu.bg

Въведение

В специализираната икономическа литература, посветена на банките, доверието присъства предимно при разглеждане на кредитната им дейност. Счита се, че самият термин „кредит“ произлиза от латинското „credere“, което означава вяра, доверие, а „creditum“ – заем, дълг (Многоезична енциклопедия, 2017). И това е така. В тази двустранна сделка банката и кредитополучателя се доверяват един на друг, че ще изпълнят условията в сключения договор.

Доверието обаче не бива да се ограничава само до кредитните сделки, то следва да присъства във всички, предлагани от банките продукти, услуги и извършвани операции – доверие в това, че страните ще имат взаимна изгода и ще спазят договорните отношения. Предоставянето на свободни парични средства на депозит в банка предполага доверие на депозанта към нея и обратното – доверие на банката, че той ще спази условията по договора за депозит. Разкриването на фирмени разплащателни сметки също предполага доверие между банката и клиента, касовите или безкасовите преводи от граждани и фирми към контрагенти от други банки също и т.н. Явно, че доверието е необходим и съществен елемент на взаимоотношенията между банките и техните клиенти, било то – други банки, финансови институции, физически и юридически лица. Без доверие тези отношения въобще не могат да възникнат защото „В основата на всеки бизнес стои преди всичко доверието между партньорите,“ (Стефанова 2000, с.18). Доверието е важно поради още една причина – загубата на доверие в една банка може да предизвика сериозна криза в платежоспособността ѝ и да я тласне към несъстоятелност.

I. Политики за защита на потребителите на финансови услуги

1. В контекста на Европейския съюз

Много важна предпоставка за постигане на доверие във финансовия сектор, а в т.ч. и в банковия, е компетентността и информираността на страните за банковите продукти,

услуги и операции. Банките полагат големи усилия да подготвят своите служители професионално, нещо повече, от тях се изисква детайлно познаване на условията на предлаганите продукти и услуги. Проблемът е при другите участници – потребителите² на банкови продукти и услуги. Този проблем в нашата страна е предмет на дискусии и законодателни инициативи вече повече от десет години. А той е проблем и в страните от Западна Европа. Не случайно повишаването на финансовата компетентност на потребителите е част от политиката за тяхната защита.

Защитата на потребителите на финансови услуги, като част от общата защита на потребителите, е обект на загриженост от страна на европейските институции не от вчера³. Последната финансова криза показва сериозен дефицит на доверие във финансовия сектор и съответно, в банковия. Това предизвика Европейския парламент да активизира дейността си по създаване на достатъчно ефективна законодателна рамка за защита интересите на потребителите, която намери изражение в редица директиви:

- Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 година относно правата на потребителите;
- Директива 2014/17/ЕС относно договорите за кредити за жилищни недвижими имоти на потребители;
- Директива 2014/92/ЕС относно съпоставимостта на таксите по платежните сметки, прехвърлянето на платежни сметки и достъпа до платежни сметки за основни операции и други.

Още през 2008 г. Европейският парламент в своя доклад относно защитата на потребителите: подобряване на образованието и осведомеността на потребителите в областта на кредитите и финансите акцентира на няколко много важни момента, а именно:

- Кризата с ипотечните кредити показва до какви опасности води неадекватната информираност на кредитополучателите, а липсата на разбиране и познания относно тази специфична материя води до недоста-

² Под „потребители“ се разбират гражданите.

³ Още през 1985 г. ЕИО приема Директива 85/577/ относно защита на потребителите във връзка с договорите, сключени извън търговския обект; Директива 93/13/ЕИО на Съвета относно неравноправните клаузи в потребителските договори е приета на 5 април 1993 г.; Директива 97/7/ЕО относно защита на потребителя по отношение на договорите от разстояние е приета на 20 май 1997 г., а директива 1999/44/ЕО относно някои аспекти на продажбата на потребителски стоки и свързаните с тях гаранции е приета на 25 май 1999 г.

тъчно осъзнаване на рисковете от неплатежеспособност и свръх задлъжняване;

- Ако потребителите са финансово образовани, те ще допринесат за засилване на конкуренцията, на качеството и иновациите в сферата на банковите и финансовите услуги;

- Определянето на образователните потребности на различните целеви групи (в т.ч. и възрастните) в обществото може да бъде успешно само ако се направи задълбочен анализ на финансовата грамотност в държавите-членки.

Внимание заслужава още един осъществен от Европейската комисия проект – порталът за онлайн обучение (Долчета, 2010). Той е финансиран от Европейската комисия и предлага бесплатно обучение в държавите-членки на Европейския съюз, като Модул 7 е посветен на финансовата грамотност. През 2010 г. порталът е актуализиран и на учителите е предоставен готов материал за обучение. През 2013 г. порталът е затворен, а на негово място стартира работа друг уебсайт Consumer classroom. От самото му наименование става ясно, че е насочен отново към учителите (Consumer classroom, 2013).

В изпълнение на директива 2011/83/ЕС бяха разработени и редица програми за действие⁴ и една от тях е програма „Потребители“, която ще действа в периода 2014-2020 г. Програмата има за цел да подкрепи интересите на потребителите в следните много важни според Съвета сектори: храни, енергия, транспорт, цифрови технологии и финанси. По отношение на сектор финанси целта на програмата е да се защитят финансовите интереси на потребителите и да им се предоставят необходимите инструменти за управление на техните финанси. Един от тези инструменти е финансовата компетентност. За да бъде успешно реализирана програма „Потребители“ Съветът на Европа приема Регламент (ЕС) № 254/2014. От него става ясно, че програма „Потребители“ е една амбициозна програма със значителен хоризонт на действие, чиято цел включва да се разработи стратегия, в която политическите действия да подпомагат ефикасно

и ефективно потребителите през целия им живот посредством (Европейски парламент, 2012):

- гарантиране безопасността на предоставяните им продукти и услуги;

- информирането и ограмотяването им;

- оказване на подкрепа на органите, които ги представляват;

- засилване на правата им;

- осигуряване на достъп до правосъдие и чрез обезпечаването на прилагането на

законодателството за защита на потребителите.

Всичко това трябва да повиши доверието на потребителите.

Защитата на потребителите на финансови услуги е приоритет и на друга институция - Световната банка. Нейната активна работа в тази насока започва в края на 2010 г. с Глобална програма за защита на потребителите и финансова грамотност. Програмата се фокусира върху три типа финансови услуги – кредити, спестявания и платежни системи. Макар и други финансови институции да извършват някоя от посочените финансови услуги, банките предлагат на своите клиенти и трите.

В помощ на България Световната банка прави анализ на защитата на потребителите и на финансовата им компетентност. Въз основа на него са изведени основни констатации и препоръки (Световна банка, 2009). По отношение на финансовото обучение изводът е достатъчно красноречив: „България включва финансовото обучение като част от законодателството за защита на потребителите, но информираността на потребителите остава на извънредно ниско ниво“ (Световна банка, 2009).

2. В контекста на българското законодателство

В нашата страна също се работи в посока защита на потребителите и в т.ч. на потребителите на финансови услуги. Първият закон за защита на потребителите е приет и действа още от 1999 г. (Закон

⁴ Такава е програма „Потребители“ на Европейския съюз, която освен че е продължение на предишната програма (2007 – 2013 г.) ще действа през периода 2014 – 2020 г. и е с бюджет 188,8 млн. евро. Регламент №254/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 26 февруари 2014 г. определя реда за изпълнение на програмата.

за защита на потребителите и за правилата за търговия, 1999), а към Министерство на икономиката е сформиран Национален съвет за защита на потребителите. От 2006 г. започва да действа нов Закон за защита на потребителите. Той регламентира защитата на потребителите, правомощията на държавните органи и дейността на сдруженията на потребителите (Закон за защита на потребителите, 2017). Държавните органи, ангажирани със защитата на потребителите не са малко. Министерство на икономиката е първата по важност институция, от която зависи провежданата държавна политика по отношение защитата на потребителите. Към министерство на икономиката действа национален съвет за защита на потребителите². Отговорностите на този съвет са важни и внимание заслужава тази, че всъщност той разработва националната ни политика за защита на потребителите и консултира министъра на икономиката по тези въпроси.

Комисията за защита на потребителите е следващия държавен орган, натоварен със защитата на потребителите още със Закона от 2006 г. В изпълнение на задълженията си, Комисията публикува полезните съвети, с които цели да информира потребителите. Прави впечатление, че Комисията се ограничава само до продуктите и услугите, които предлагат фирмите за бързи кредити и дава информация за условията по тях: лихви, такси и комисиони, възможните улówki в договорите, възможностите за отказ от сключен договор за кредит и предсрочното му погасяване.

Освен държавни, в защитата на потребителите на финансови услуги се включват и национално признати недържавни институции. Такива са Сдружение Българската национална асоциация „Активни потребители“, Федерация на потребителите в България, Сдружение за правна помощ на потребителите – гр. Пловдив, Национално сдружение Българска академия на потребителите, Национално сдружение за потребителите на информация и съвети на гражданите (Министерство на икономиката, 2017). Липсата на достатъчно средства, на тради-

ции и на доверие свежда тяхната роля днес основно до предоставяне на информация на потребителите в интернет. За съжаление у нас държавата не отделя достатъчни ресурси за финансово обезпечаване на тяхната работа. Това е причина при повечето от сдруженията специализираната информация да се получава след заплащане.

II. Компетентността на потребителите на банкови продукти и услуги - приоритетна цел на държавните финансови институции и търговските банки

В разгледания по-горе доклад на Европейския парламент относно защитата на потребителите: подобряване на образованието и осведомеността на потребителите в областта на кредитите и финансите в мотивите, предизвикали изготвянето на този доклад, е развита концепцията за финансовите способности, като сбор от три „елемента“ (Европейски парламент, 2012) :

- Финансови познания и разбиране;
- Финансови умения и компетентност;
- Финансова отговорност.

Според авторите на доклада да има даден потребител финансови познания и разбиране означава, че той познава и разбира основната финансова терминология и съответните юридически и всякакви други процедури. Да притежава финансови умения и компетентности² означава потребителят да е способен да използва познанията си и тук се включват: събиране на финансова информация, поддържане на сметки, оценка на информацията, съпоставка на различни продукти, финансово планиране. Третият елемент идва като резултат от първите два. Те сами по себе си обаче не са достатъчни за да гарантират на потребителя, че ще управлява правилно своите финанси. Да взема правилния курс на действие означава, че потребителят управлява отговорно финансите си.

Защо компетентността на потребителите на банкови продукти и услуги (това се отнася за всички финансови услуги) се определя като основен фактор, който може да съдейства за възвръщане на доверието в банките? Защото за световната финан-

сова криза, започнала като банкова криза, вина имат не само банките. Потребителите на банкови продукти и услуги също носят вина, тъй като значителна част от тях не оценява добре възможните рискове от кредитните сделки, надценява платежоспособността си и нуждата от кредитиране. Влезли в спиралата на кредитната експанзия и стремежа за приходи, банките се възползваха от това. А когато потребителите се оказаха в невъзможност да обслужват получените кредити, за тях настъпи истинска драма – да загубят закупените с кредит жилища. Така в обществото се появи чувството за несправедливост, за възползване от незнанието и злоупотребата с доверието. Може категорично да се предположи, че едни компетентни относно банковата практика потребители не биха допуснали такива грешки.

Компетентността на потребителите на банкови продукти и услуги може да се илюстрира с много примери. Ето един от тях. Ако гражданин трябва да вземе решение да направи депозит в банка, за да е компетентно то, той следва да е наясно за това, че:

- оставя парите (левове или чуждестранна валута) си за определен период от време в банката срещу получаване на лихва;
- нивата на лихвените проценти по депозитите днес са изключително ниски;
- трябва да си открие депозитна сметка и за това се изискват съответните документи: документ за самоличност (лична карта) и попълнено искане за откриване на сметка и други;
- откриването на сметка е съпроводено с подписване на договор за депозит, в който са определени: размера на депозита, вида на валутата, срока на депозита, размера на лихвата, начина на олихвяване (на падежа или на определен период от време – например месечно), възможностите за теглене на лихвата (тя обикновено се отнася по разплащателна сметка), възможностите за донасяне или теглене (ако има такива), реда на банката при предсрочно прекратяване и други.
- трябва да получи общите условия на съответната банка, които са неразделна

част от договора за депозит и Тарифата за лихвите, таксите и комисионите. Общите условия се подписват след внимателно прочитане.

- Такси по открити банкови сметки се дължат, дори ако по тях няма парични средства и банката няма да ги опрости;

- Фондът за гарантиране на влоговете гарантира пълно изплащане на сумите по влоговете (заедно с начислените лихви) на едно лице в една банка, независимо от броя им, в размер до 196 хил. лв. Да е наясно за случаите, в които един депозит не е гарантиран – например депозити с преференциални лихвени условия, различни от тези в Тарифата за лихвите;

- трябва да знае какви са условия за олихвяване – лихвените проценти, които банките обявяват са годишни, много е изгодно лихвата да се получава авансово или да се дава възможност да се тегли част от депозита обикновено след определен период от време. Ако се предлага депозит с нарастващата лихва следва да се изчисли средния лихвен процент за целия срок на депозита. Много често вниманието на клиента е насочено към лихвата за последния период (например тримесечие), а тя е най-висока.

- да знае какво става, ако в деня на падежа не е отишъл в банката за да се разпореди за по-нататъшните действия. Депозитът може да се поднови по новите условия на същия депозит или да се отнесе по разплащателна сметка;

- да знае, че може да ползва допълнителни банкови продукти, като кредитна карта срещу обезпечение – парични средства (в примера - депозита).

За да се определи един потребител на банкови продукти и услуги за компетентен е необходимо и още нещо, освен изброеното по-горе:

- да е събрал информация за условията по депозитите поне на няколко търговски банки, като е акцентирал на минимална сума, размер на лихвения процент и кога се плаща начислената лихва, размера на таксите;

- да е съпоставил събраната информация относно условията по депозитите;

- да е проучил в интернет пространството мнението на клиенти за всяка от анализирани банки, както и да е проучил финансовия им резултат поне за последния отчетен период;

- да е определил каква част от спестените парични средства да вложи в депозит и има ли интерес от друга форма на спестяване – застраховка живот например;

- ако има желание да ползва и други банкови продукти и услуги, да е преценил дали те са му необходими в настоящия момент;

- да е убеден, че това е един успешен избор и други.

Няколко са начините потребителите да придобият компетентност и да направят успешен избор:

- първият е сами да се обучат, като използват специализирани сайтове – на Българска народна банка и на търговски банки. Този начин е приложим за потребители, които имат базови познания за банковата дейност;

- вторият е да се обърнат към финансов консултант. Такива в нашата страна има, но те ограничават дейността си основно до кредитните продукти, предлагани от банките и от небанковите финансови институции;

- третият е да се насочат към експерти от банки. Те най-добре познават условията, предимствата и недостатъците на предлаганите от съответната банка продукти и услуги, но проблема тук е, че е възможно да се опитат да насочат потребителите към банката, в която работят.

Съвсем друг начин за постигане на компетентност е финансовото обучение. То стои в основата на разработваната години наред политика на Европейския съюз, целяща защита на потребителите. Още през 2008 г. в доклада на Европейския парламент относно защитата на потребителите: подобряване на образованието и осведомеността на потребителите в областта на кредитите и финансите са определени няколко мерки, които засягат финансовото обучение, а именно (Европейски парламент, 2008) :

- Най-добрият начин за подобряване на финансовите способности на хората е в училищната програма да бъде включен предмет, който да обхваща финансови въпроси. За да се постигнат най-добри резултати финансовото образование следва да започне от училище и да бъде задължително. Комисията следва да препоръча на държавите-членки да включат финансовото образование в националните си училищни програми.;

- Следва да има специален подход за подобряване на финансовата грамотност на различните социални групи – деца в начални и средни училища, студенти в университети, възрастни, хора с ниски доходи и пенсионери;

- Държавите-членки следва да създадат мрежа за финансово обучение, в която да участват представители както на правителствения, така и на неправителствения сектор, а също така и специално обучени преподаватели;

- Комисията следва да насърчава държавите-членки да въведат финансово образование, което да е специално предназначено за потребители, които са на път да приключат професионалната си кариера или вече са пенсионери. Този въпрос е от решаващо значение, тъй като понастоящем системите за социална сигурност са конструирани така, че рисковете се поемат от гражданите, а не от държавата;

- Комисията следва да създаде бюджетна линия за програми за финансово образование на равнище Европейски съюз. Трябва да бъдат предоставени средства за медийни кампании, чиято цел е да повишат общественото съзнание на потребителите по проблемите, предизвикани от ниското равнище на финансова грамотност.

Видно е, колко дългосрочна и сложна е работата по създаване на такива форми на финансово обучение. Но тя е неизбежна, като се има предвид факта, че банките са едни от най-иновативните финансови институции. Изправени пред сериозната конкуренция на небанковите финансови институции, банките създават все нови и нови продукти и услуги, които в резултат на на-

предъка в технологиите са и по-сложни.

Държавните институции, които би следвало да се ангажират дългосрочно с работата по финансово обучение на потребителите са Министерство на финансите, Комисията за финансов надзор и Българска народна банка.

През 2014 г. Министерство на финансите проведе информационна конференция на тема „Защита на потребителите на финансови услуги: предизвикателства и перспективи пред България, произтичащи от новата правна рамка на Европейския съюз“ (Министерство на финансите, 2014). Един от докладите в конференцията засяга въпроса за повишаване на финансовата грамотност. В този доклад се посочва, че нашата страна стартира подготовка на Национална стратегия за повишаване на финансовата грамотност и в нейната подготовка ще участват представители на държавните институции, надзорните органи, неправителствени организации, браншови организации, както и академичните среди. Такава стратегия все още не е представена на обществото.

С цел повишаване информираността и финансовата грамотност на потребителите Комисията за финансов надзор, която регулира небанковите финансови институции, разработва през 2012 г. Програма за защита на потребителите на небанкови финансови услуги и повишаване на финансовата грамотност с диапазон на действие 2012 г.–2015 г. (Комисия за финансов надзор, 2012). В тази програма на основата на направен анализ на състоянието в областта на защитата на потребителите и на финансовата грамотност, се поставят цели, набелязват се мерки и действия не само за защита на потребителите на небанкови финансови услуги, но и за повишаване нивото на финансовата им грамотност. Това е добра инициатива, но програмата приключва през 2015 г., а на сайта на Комисията за финансов надзор, на страницата за потребители присъстват само отделни рубрики, като предупреждения (основно относно инвестициите в ценни книжа), публикации (основно относно пенсионното осигуряване), често задавани

въпроси, статистическа информация и образователни инициативи. Тези образователни инициативи касаят учениците от икономическите училища в страната, учители, журналисти, служители от системата на МВР и други такива, т.е. не осигуряват грамотност за значителната част от потребителите на застрахователни, пенсионно-осигурителни услуги и инвестиции в ценни книжа. Отчет на програмата не е известно да е направен. Нова програма, която да продължи тази от 2012-2015 г. и да я надгради не е разработена.

През 2013 г. Комисията за финансов надзор стартира и Ден на отворените врати (Комисия за финансов надзор, 2013), част от глобалната инициатива Child and Youth Finance International, поета от близо 80 държави от цял свят и насочена към младите хора и тяхното финансово образование. Тази инициатива е проведена два пъти – през 2013 г. и през 2015 г. От достъпната информация става ясно, че това обучение е предназначено за учениците в специализираните гимназии по финанси и за студентите по финанси. Пак с цел повишаване на знанията на потребителите, Комисията за финансов надзор създава интернет страница „Твоите финанси“, от която потребителите могат да черпят актуална и достъпно поднесена информация за предлаганите на пазара небанкови финансови продукти и услуги.

Другата институция, която има пряко отношение към финансовата компетентност, вече на потребителите на банкови продукти и услуги, е Българска народна банка. През последните години Българска народна банка публикува на интернет страницата си полезна за клиентите на банките информация и то основно за жилищните кредити, които доведоха до затруднения много клиенти след 2008 г.:

- Становище на Европейския банков орган относно добри практики за отговорно отпускане на ипотечни кредити;

- Становище на Европейския банков орган относно добри практики за работа с кредитополучатели със затруднения при погасяване на ипотечни кредити.

Друга полезна инициатива на Българска народна банка е осъществена през 2012 г. Банката разработва информация за клиенти на финансови продукти и услуги под формата на наръчник (Българска народна банка, 2012). В него банковите продукти и услуги, които най-често ползват потребителите са описани, изброени са необходимите документи, таксите, допълнителните услуги, които могат да се получат и основни препоръки. Експертите от Българска народна банка са преценили, че най-често потребителите ползват банкови сметки, банкови карти, депозити, кредити и т.нар. дистанционни услуги. Затова те именно са включени в наръчника.

Сравнявайки дейността на двете надзорни институции (Комисията за финансов надзор и Българска народна банка) можем да направим извода, че и двете осъзнават необходимостта от финансово обучение на потребителите на финансови услуги, за да станат те толкова компетентни, че да вземат успешни решения. Прави впечатление обаче, че инициативите на Комисията за финансов надзор са повече и обхващат по-широк кръг потребители в сравнение с тези, на Българска народна банка.

Положителен момент в банковия сектор е това, че някои търговски банки в нашата страна също работят активно за повишаване на финансовата грамотност на потребителите, като се стремят да им предоставят полезна и на достъпен език информация. Внимание заслужава речникът на термините, разработен от Банка ДСК (Банка ДСК, 2017). ПроКредит банк обучава потребителите чрез Ръководство за потребителя, в което са обяснени с примери някои от основните банкови операции – преводи, откриване на сметки, настройки и други (ПроКредит банк, 2017) . Не може обаче да се постави знак на равенство между информацията и финансовото обучение. Тя е само една от формите за ограмотяване на потребителите, наред с финансовото обучение и консултантите на място в банки, но е крачка напред от страна на банките.

По отношение защита интересите на потребителите на финансови услуги и повишаването на тяхната финансова грамотност внимание заслужава работата на Фондация „Инициатива за финансова грамотност“ , която през 2014 г. изготви подробен анализ на финансовата грамотност в нашата страна и го публикува в Бяла книга за финансовата грамотност в България (Фондация „Инициатива за финансова грамотност, 2014). Според авторите на книгата, целта на направения анализ е „да представи изчерпателна картина на активностите и основните „играчи“ в областта на финансовата и по-общо икономическата грамотност в страната, да очертае тенденциите и да даде препоръки за бъдещи насоки на интервенциите“. Може да се каже, че това е най-изчерпателния анализ на финансовата грамотност у нас.

Заключение

Настоящата разработка не изчерпва многото въпроси за защитата на потребителите на финансови продукти и услуги, част от която е политиката за повишаване на финансовата им компетентност. Целта на автора е да се акцентира върху компетентността на потребителите и да се проследят действията на различните институции в нашата страна, които да подпомогнат възвръщане на доверието между банките и потребителите на банкови продукти и услуги. А въпросът за доверието стои и пред другите небанкови финансови институции – застрахователни компании, пенсионно - осигурителни компании и инвестиционни дружества. Факт е, че положителни законодателни промени и практики не липсват. Това, което още трябва да се направи е да се подготви една отговорна национална стратегия за защита на потребителите (част от която е компетентността им) и в нея да се набележат целите и задачите и да се определят функциите на всички институции, които следва да се ангажират с тяхната реализация.

Литература

Данева, Ив., 2016, *Капиталовото осигуряване за адекватни и устойчиви пенсии*, ИК СТИЛУЕТ.

Стефанова П., 2000, *Банки и кредитно посредничество*, С., Тракия.

Многоезична енциклопедия. Многоезична енциклопедия в интернет, достъпен на: <http://www.dumite.com/9/>, последно посетен на: 14.07.2017.

Долчета, достъпен на: <http://www.dolce-ta.eu>, последно посетен на: 14.07.2017.

Consumer classroom, достъпен на: <http://www.consumerclassroom.eu>, последно посетен на: 14.07.2017.

Европейски парламент. *Европейска програма за потребители (ЕПП)*, достъпен на: www.europarl.europa.eu/atyourservice/bg/display_Ftu.html?ftuld=FTU_5.5.1.html, последно посетен на: 14.07.2017.

Световна банка. *Диагностичен преглед на защитата на потребителите и финансовата им компетентност. Основни констатации и препоръки*, достъпен на: http://siteresources.worldbank.org/INTECAREGTOP-PRVSECDEV/Resources/Bulgaria_CP_Voll_Bg.pdf, последно посетен на: 14.07.2017.

Закон за защита на потребителите и за правилата за търговия. Д ъ р ж а в е н вестник, бр. 30 от 2 април 1999 г. Законът действа до 10 юни 2006 г.

Закон за защита на потребителите. чл. 1, ал. 1. Д ъ р ж а в е н вестник, бр. 8 от 24 януари 2017.

Министерство на икономиката. Сдружения на потребителите, достъпен на: <https://www.mi.government.bg/bg/themes/sdrujeniya-na-potrebitelite-326-325.html>, последно посетен на: 14.07.2017.

Европейски парламент. *Доклад на Европейския парламент относно защитата на потребителите: подобряване на образованието и осведомеността на потребителите на кредитите и финансите*, достъпен на: www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0393+0+DOC+XML+VO//BG, последно посетен на: 14.07.2017.

Министерство на финансите. *Електронна книга „Защита на потребителите на финансови услуги: предизвикателства и перспективи пред България, произтичащи от новата правна рамка на ЕС“*, достъпен на: www.minfin.bg/page/939, последно посетен на: 14.07.2017.

Комисия за финансов надзор. *Програма за защита на потребителите на небанкови финансови услуги и повишаване на финансовата грамотност*, достъпен на: <http://www.fsc.bg/bg/za-potrebitelya/programa-za-zashtita-na-potrebitelite-na-nebankovi-finansovi-uslugi-i-povishavane-na-finansova-gramotnost/>, последно посетен на: 14.07.2017.

Комисията за финансов надзор. Ден на отворените врати, достъпен на: <http://www.fsc.bg/bg/novini/kfn-predstavi-sayt-za-finansovo-obuchenie-v-denyu-na-otvorenite-vrati-3435.html>, последно посетен на 14.07.2017.

БНБ. Информация за финансови продукти и услуги, достъпен на: www.bnb.bg/bnweb/groups/public/documents/bnb_download/bs_cust_info_pdf_bg.pdf, последно посетен на: 14.07.2017.

Банка ДСК, достъпен на: <http://on.fb.me/1mYH1ht>, последно посетен на: 14.07.2017.

ProCredit Bank Bulgaria, достъпен на: <https://probanking.procreditbank.bg/pdf/probanking%20-%20user%20manual.pdf>, последно посетен на: 14.07.2017.

Фондация „Инициатива за финансово грамотност“. *Бяла книга за финансовата грамотност в България.*, достъпен на: <http://www.financialliteracy.eu/>, последно посетен на: 14.07.2017.