

**ВИСШЕ УЧИЛИЩЕ ПО ЗАСТАХОВАНЕ И ФИНАНСИ**

**Катедра “Финанси и застраховане”**

**А В Т О Р Е Ф Е Р А Т**

за присъждане на образователната и научна степен „доктор“ по докторска програма „Финанси, застраховане и осигуряване“ в професионално направление 3.8. Икономика на тема:

**УПРАВЛЕНИЕ РЕЙТИНГА НА ДОВЕРИЕ В  
ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР**

**Докторант:**

**Диляна Методиева Атанасова**

**Научен ръководител:**

**доц. д-р Жельо Христозов**

**СОФИЯ**

**2024**

Дисертационният труд е обсъден и насочен за защита на заседание на Катедра „Финанси и застраховане“ при Висше училище по застраховане и финанси (ВУЗФ) - гр. София

**Данни за дисертационния труд:**

- ❖ Брой страници – 351.
- ❖ Брой графики в основен текст – 12.
- ❖ Брой таблици в основен текст – 11.
- ❖ Брой приложения – 29 таблици.
- ❖ Брой литературни източници – общо 89, от които: 11 български автори, 30 чуждестранни автори, 36 интернет източника и 14 нормативни документа.
- ❖ Брой публикации на дисертанта – 3.

Защитата ще се проведе на 26.09.2024 г. (четвъртък) от 11.00 ч. във Висше училище по застраховане и финанси (ВУЗФ) - гр. София.

Материалите по защитата са на разположение в „Центъра за научни изследвания и докторантско обучение“ при Висше училище по застраховане и финанси (ВУЗФ) - гр. София..

## **СЪДЪРЖАНИЕ НА АВТОРЕФЕРАТА**

<b>I. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД.....</b>	<b>4</b>
1. Актуалност на темата.....	4
2. Обект и предмет на изследването.....	5
3. Изследователска теза.....	6
4. Цел на дисертационния труд.....	6
5. Задачи и методология на изследването.....	6
6. Използвани методи.....	7
7. Ограниченията пред дисертационния труд.....	7
8. Структура на изследването.....	8
9. Приложимост на резултатите от изследването.....	9
<b>II. ОСНОВНО СЪДЪРЖАНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД.....</b>	<b>10</b>
<b>III. НАСОКИ ЗА БЪДЕЩИ ИЗСЛЕДВАНИЯ ПО ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИЯТА.....</b>	<b>49</b>
<b>IV. СПРАВКА ЗА НАУЧНИТЕ И НАУЧНО-ПРИЛОЖНИ ПРИНОСИ В ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД.....</b>	<b>50</b>
<b>V. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ОРИГИНАЛНОСТ И ДОСТОВЕРНОСТ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД.....</b>	<b>51</b>
<b>VI. СПИСЪК С ПУБЛИКАЦИИТЕ НА ДОКТОРАНТА.....</b>	<b>51</b>
<b>VII. СПРАВКА ЗА СЪОТВЕТСТВИЕ С НАЦИОНАЛНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ПО ПРАВИЛНИКА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНА ЗА РАЗВИТИЕ НА АКАДЕМИЧНИЯ СЪСТАВ В РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ.....</b>	<b>52</b>

# **I. ОБЩА ХАРАКТЕРИСТИКА НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД**

## **1. Актуалност на темата**

Доверието е в основата на всеки бизнес. Управлението на доверието е предпоставка за успешното развитие на бизнеса и изграждане на дълготрайно сътрудничество с контрагентите и клиентите. Загубата на доверие обрича всеки бизнес на неуспех и провал. Изграждането на доверие е дълъг и сложен процес, който изисква много усилия и средства. Доверието се гради и поддържа с години, и може да бъде загубено бързо, с една дума, действие или бездействие. Именно активното управление и поддържане на гласувано доверие от страна на ползвателите на застрахователни услуги, както и спечелване доверието на нови такива е гарант, че застрахователният брокер, ще успее да се развива в съвременните условия на остра конкуренция и навлизащи все повече в съвременния живот дигитални технологии, които го изместват от полето му на работа.

Още с появата си, застрахователният посредник се е превърнал във важна част от структурата на застрахователния пазар. Организацията на работа на застрахователния посредник се е променяла с течение на времето, но винаги е следвала и се е адаптирала към променящата се пазарна среда и потребности на ползвателите на застрахователни услуги. Застрахователните посредници са просъществували до днес основно благодарение на доверието, което е изградил през годините и ползите, които допринася за своите клиенти. Именно допълнително принадлежната стойност към продуктите, които предлага, стои в основата на привличането на клиенти, а коректността, обслужването, времето за реакция и оказване на съдействие при настъпило застрахователно събитие са само едни от факторите, водещи до засилване на доверието в посредника. Съвременните пазарни условия изправят застрахователните брокери пред нови предизвикателства, пред това каква допълнителна стойност да придадат към застрахователните продукти или какви нови услуги да предложат, за да спечелят доверието на клиента.

Актуалността на темата е продиктувана от придобиващата през последните години все по-голяма роля на застрахователния брокер на пазара на застрахователно посредничество. Нарастващият брой застрахователни брокери на пазара, възможностите за работа зад граница и процесите на дигитализацията на обществото, изострят изключително много конкуренцията между тях. Застрахователните брокери са принудени да търсят нови форми и модели на организация и управление, за да запазят клиентската си маса и да я увеличават, както и да запазят доверието на съществуващите клиенти и да

спечелят доверието на нови такива. Това принуждава брокерите да добавят стойност към предлаганите от тях продукти на различни застрахователи, за да бъдат конкурентни и да привлекат нови клиенти. Именно създаването на допълнителната стойност към продуктите, които предлагат изправя брокерите пред сериозни изпитания, иновативни идеи и инвестиции във дигитални технологии и високо квалифицирани специалисти от различни области.

Актуалността на дисертационния труд се определя и от обстоятелството, за предложената и аргументирана иновативна идея за създаване на допълнителна стойност към застрахователния продукт чрез „магазин за финансови услуги“, като брокерът предлага различни финансови услуги под един покрив, в т.ч. посредничество при сключване на застраховки по общо застраховане и животозастраховане, посредничество при закупуване на различни активи на лизинг, посредничество при инвестиране на средства в акции, облигации, ДЦК, посредничество при закупуване на недвижимо имущество (за живеене или с цел инвестиция чрез отдаването му под наем), посредничество при ипотечни и други кредити от финансови институции. Тази идея е продиктувана от предоставената по законодателен път възможност застрахователния брокер да извършва и друга търговска дейност, която е залегнала в разпоредбите на чл. 294, ал. 5 от Кодекса за застраховането.

Актуален е и въпроса с оценка доверието в застрахователния брокер, поради липсата на пазара на подобен модел. Ето защо разработената и предложена система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие в застрахователен брокер, включваща различни модули с критерии, тегла и скала за оценяване, е актуална и иновативна както за науката, така и за практиката. В основата ѝ е идеята да се превърнат количествени показатели в качествени измерители на доверието на ползвателите на застрахователни услуги в застрахователния брокер. Надеждността на предложената системата от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие в застрахователен брокер е апробирана с реални данни.

## **2. Обект и предмет на изследването**

Въз основа на гореизложената актуалност, за **обект** на дисертационния труд се определя застрахователното посредничество и по-конкретно застрахователния брокер, като важна съставна част от застрахователния пазар.

**Предметът** на работата е управлението на застрахователния брокер, по начин, по който той ще е в състояние да предложи на своите клиенти принадлезна стойност към застрахователните продукти така, че да спечели и запази доверието им.

### **3. Изследователска теза**

*В дисертационния труд се отстоява тезата, че успешното управление на рейтинга на доверие в застрахователния брокер е в основата на неговото бъдещо развитие и оцеляване в условията на острата конкуренция на пазара и навлизането на информационните технологии в сферата на застраховането. Въпреки появата на все повече различни канали за разпространение на застрахователни продукти, брокерите остават основния канал, през който се сключват повечето застрахователни продукти. За да запазят водещата си роля в условията на все по-силно дигитализиращо се общество, застрахователните брокери се нуждаят от реорганизация на дейността си и успешно управление на рейтинга на доверие, което могат да постигнат чрез внедряване на последните високо технологични решения и да обединят „под един покрив“ различни видове финансови консултации и посредничество, които биха придали допълнителна стойност към разпространяваните от тях продукти.*

### **4. Цел на дисертационния труд**

Целта на дисертационния труд е, посредством разглеждане на ролята на застрахователния брокер, неговата необходимост за застрахователния пазар, законовата регламентация на дейността му и достиженията в информационните технологии, да разработим система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие в застрахователен брокер.

### **5. Задачи и методология на изследването**

Задачите, които се поставят в дисертационния труд са да се:

➤ изследва законодателната база, регламентираща дейността на застрахователните брокери в България и други европейски държави.

➤ изследва ролята и влиянието за застрахователните брокери върху застрахователните дружества и застрахователния пазар.

➤ разкрие положителното или негативно влияние на последните достижения в областта на информационните технологии върху застрахователните брокери и как те биха могли да се имплементират в дейността им.

➤ даде конкретни аргументирани предложения за промяна в законодателната база регламентираща дейността на застрахователните посредници, на база изследваните добри практики в други европейски страни.

➤ предложи модел за изграждане, функциониране и управление на „магазин“ за финансови услуги, включващ в себе си и застрахователен брокер, удовлетворяващ в максимална степен потребностите от финансови консултации и удовлетворяване на определени специфични финансови потребности – от застраховане, лизинг, кредит, закупуване на ценни книжа, недвижими имоти и др.

➤ разработи система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие състояща се от три модула и рейтингова скала за оценка на доверието в застрахователния брокер, апробирана с конкретни представители на българската практика.

## **6. Използвани методи**

В работата са използвани и приложени ретроспективния подход, методите на сравнителен анализ, на дедукцията и индукцията, графичен и статистически метод .

## **7. Ограниченията пред дисертационния труд**

Ограниченията пред дисертационния труд са от законов характер. Предложеният модел за изграждане на застрахователен брокер, като „магазин за финансови услуги“, обединяващ в себе си различни други посреднически дейности, третира различни нормативни актове, огромен обем статистическа информация, както и ограничения относно въвеждането, и използването на информационните технологии. Моделът на обединяване на различни посреднически дейности е актуален, и се явява конкурентна възможност за привличане на нови клиенти в условията на един силно конкурентен пазар на застрахователно посредничество, до масовото навлизане на блокчейн технологиите в застраховането и умните договори. По отношение на предложеният модел за оценка доверието в застрахователния брокер ограниченията са свързани с тестването му, поради липсата на задължение за предоставяне на актуална и достоверна информация от брокерите. Този проблем може да бъде решен по законодателен ред, чрез приемане на

подзаконов нормативен акт, задължаващ предоставянето на информация по образец от застрахователния брокер.

## **8. Структура на изследването**

Дисертационния труд е с общ обем от 351 стандартни страници, структурирана в увод, три глави, заключение, списък с използвана литература и приложения, както следва:

УВОД

### **Глава първа**

#### **Същност на брокерската дейност в застраховането**

1. Необходимост от застрахователни брокери в застраховането
  2. Доверието във взаимоотношенията застрахователен брокер – потребител на застрахователни услуги
  3. Правно дефиниране на същност на застрахователния брокер
- Изводи глава първа

### **Глава втора**

#### **Анализ на дейността на застрахователните брокери в Р. България**

1. Законова регламентация на дейността на застрахователния брокер в България
    - 1.1. Учредяване на застрахователен брокер
    - 1.2. Начини на работа на застрахователния брокер
    - 1.3. Особенности при упражняване на задгранична дейност от застрахователен брокер
  2. Класификация на застрахователните брокери
  3. Анализ на застрахователния пазар
    - 3.1. Общозастрахователен пазар
    - 3.2 Животозастрахователен пазар
  4. Анализ на дейността на застрахователните брокери, регистрирани в Р. България
- Изводи глава втора

### **Глава трета**

#### **Определяне и управление рейтинга на доверие в застрахователен брокер**

1. Дигитализацията в застрахователното посредничество
2. Видове информационни технологии



- 2.1. Блок чейн (Blockchain)
- 2.2. Големи данни (BigData)
- 2.3. Интернет на нещата (Internet of Things - IoT)
- 2.4. „Умни договори“ (Smart Contract)
- 2.5. Изкуствен интелект (Artificial Intelligence – AI)
3. Рейтинги и рейтингови агенции
4. Система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие на застрахователен брокер
  - 4.1. Модул „Собственост и Управление“
  - 4.2. Финансов модул
  - 4.3. Модул Структура на портфейла Рейтингова скала на доверие
5. Практическа апробация на рейтинга на доверие
6. Управление рейтинга на доверие

Изводи глава трета

**Заклучение**

**Списък с използваната литература**

**Приложения**

## **9. Приложимост на резултатите от изследването**

Предложената система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие може да се използва от потребители на застрахователни услуги при избор на застрахователен брокер или от застрахователи и при навлизане на нов пазар, при избор от страна на голяма корпорация или фирма на обслужващ брокер за територията на дадена страна или при оценка на индивидуалния риск, изграждане и активно управление на програма за сигурност.

## II. ОСНОВНО СЪДЪРЖАНИЕ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД

### Глава първа - СЪЩНОСТ НА БРОКЕРСКАТА ДЕЙНОСТ В ЗАСТРАХОВАНЕТО

Акцентът в първа глава е поставен на същността на брокерската дейност, като е направен преглед на българската и чуждестранна специализирана литература. Разкрита е необходимостта от застрахователен брокер във взаимоотношенията ползвател на застрахователна услуга – застраховател.

Чрез сравнителен анализ на старата директива за застрахователно посредничество (Директива 2002/92/ЕО) и новата Директива 2016/97 за разпространение на застрахователни продукти (IDD) е разкрита ролята на застрахователния брокер в разпространението на застрахователните продукти. Достига се до извода, че бъдещето съществуване на застрахователния брокер зависи от това каква желана стойност на ползвателя на застрахователни услуги е създал той в сравнение с желаната стойност за клиента от директното закупуване на същия продукт от застраховател, който го предлага.

Всеки застрахователен пазар се характеризира с висока **асиметрия** на информацията между отделните участници на него и най-вече между застрахователи дружества и ползватели на застрахователни услуги. Застрахователните посредници спомагат именно да се намали тази асиметрия, като застрахователните брокери се справят много по-успешно от застрахователните агенти. На следващата Фиг. № 1 са представени дейностите, които извършва застрахователният брокер.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Financial conduct authority (FCA), Wholesale Insurance Broker Market Study *Market Study* MS17/2.2 February 2019, p. 12



**Фиг. № 1 – Дейности, извършвани от застрахователния брокер**

Достига се до заключението, че необходимостта от застрахователни посредници се предопределя от специфичния характер на застрахователната дейност.

Извършен е преглед на специализираната литература в тази област, като са подкрепени твърденията на други изследователи в тази област. Така например факторите, предопределящи нуждата от застрахователни посредници могат да сведат до две големи групи - *общоикономически* и *застрахователни*.<sup>2</sup> Основните причини за съществуването на посредници в застраховането и в презастраховането, са именно:<sup>3</sup>

- Особения характер на застрахователната услуга.
- Ниската застрахователна култура на ползвателите на тази услуга.
- Търсене на презастрахователи за преразпределяне на застрахователната отговорност.
- Много по-широкият поглед на застрахователния брокер върху застрахователния пазар.

<sup>2</sup> Йотов, Й. Б. Илиев, Основи на застраховането, Свищов, 1999 г. с. 109

<sup>3</sup> Илиев, Б. В. Василев, Р. Ерусалимов - Основни принципи на застраховането, В. Търново Фабер, 2009, с.133

➤ Брокерът може да защитава интересите на застрахованите при уреждане на застрахователните плащания.

➤ Необходимостта от „пазарно мислене“ по отношение на застраховането и от „повишаване на застрахователната култура на масовия потребител“.

➤ Все по-променящата се климатична и геополитическа нестабилност през последните години.

В работата се подчертава, че засилващата се роля на застрахователните брокери в управлението на риска, може да се сведе до следните две основни функции, изобразени на Фиг. № 2, а именно:



**Фиг. № 2 Роля на брокера при управлението на риска**

Функцията на брокера „*Запознаване на заинтересованите страни*“ (ползвател на застрахователни услуги и застраховател,) с основни пазарни и клиентските тенденции. Тя намира израз в това, че брокерът много често е свързващото звено между активно търсещият и активно предлагащият застрахователни продукти. Той е посредникът в изграждането, поддържането и надграждането на тези отношения.

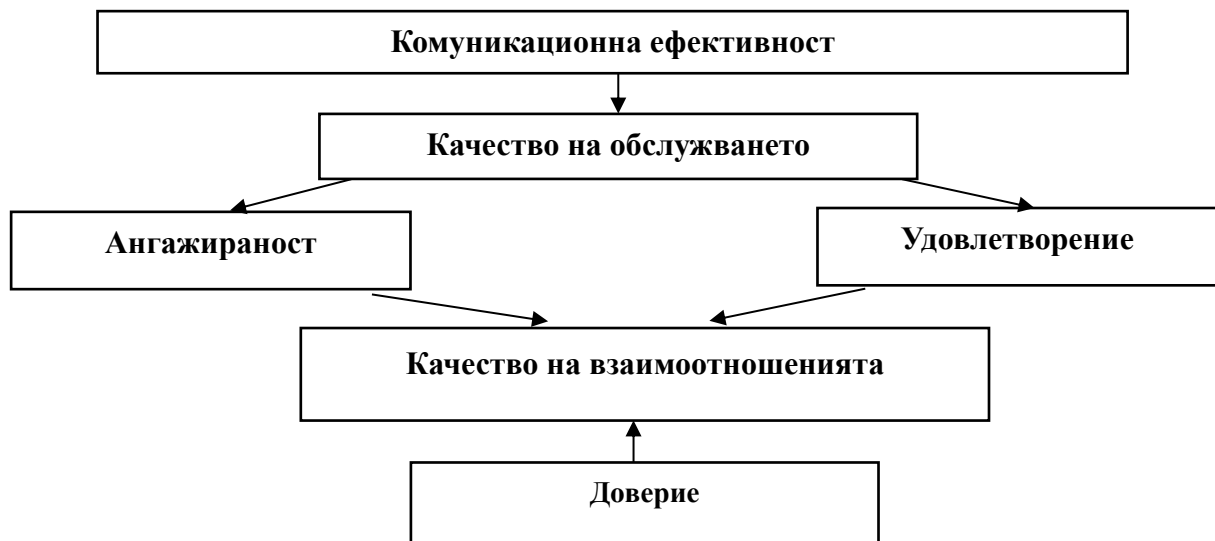
Функцията на брокера „*Улеснение на публично частния диалог, свързан с риска*“ - свежда се до активното участие на брокера във всички обществени дискусии, работни групи и други, организирани от различни правителствени, неправителствени организации, частни фирми и др. във връзка с горещи проблеми по управлението на рисковете.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Например участие в работни групи по изграждане на модел на система „Бонус – Малус“ по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, изграждане на катастрофичен пул при застраховка на имущества и др.

В дисертационния труд обстойно са разгледани подфункциите, които съдържат тези две основни функции, както и фазите в управлението на риска, които брокерът следва да изпълни, за да разработи и предложи адекватна програма за сигурност на потребителите на застрахователни услуги.

В изложението е изследвана теоретичната постановка на въпроса с доверието във взаимоотношенията застрахователен брокер – потребител на застрахователни услуги. Изведено е работно определение за доверието във взаимоотношенията застрахователен брокер – потребител на застрахователни услуги, а именно: *доверието, е вярата, очакването, и убеждението на ползвателя на застрахователни услуги, че поведението и действията на застрахователния брокер ще бъдат насочени към защита на интереса му, като доверяващ.* Доверието в застрахователния брокер е изследвано в дълбочина, като са разгледани *ангажираността* и *удовлетворението*, като важни компоненти, измерващи *качеството на взаимоотношенията* между застрахователния брокер и ползвателят на застрахователни услуги. Структура на динамиката на взаимоотношения брокер – клиент е представена в следващата Фиг. № 3.<sup>5</sup>



**Фиг. № 3 Структура на динамиката на взаимоотношения брокер – клиент**

<sup>5</sup> Bill Donaldson, Ahmed Beloucif - Insurance broker-client relationships: An assessment of quality and duration, Journal of Financial Services Marketing · June 2004, p. 339

Върху удовлетвореността на ползвателя на застрахователни услуги силно влияние оказва качеството на услугата, защото всеки потребител желае да получи възможно най-доброто качество на обслужване и най-добрия продукт за дадената цена. Ползвателят на застрахователни услуги ще поднови застрахователния договор при даден посредник, само ако в края на периода общите ползи за него надвишат разходите.<sup>6</sup>

На теоретично ниво са изложени *функциите* на брокера, които ще изпълнява в бъдеще, според степента на *иновативност* (нивото на съдържание) и на *индивидуализираност* (интензитета на отношенията му с клиента). Тези функции са: *Функция на доставчик*; *Функция трансформатор*; *Функция партньор* и *Функция разрешаване на проблема*. В хода на изложение се достига до извода, че в практиката не винаги брокерските услуги могат точно да се отнесат към някоя от тези четири функции. Причините за това, са свързани с: пазарните ниши, в които оперират брокерите, развитието на конкретния пазар, конкуренцията на него, националното законодателство и квалификацията на служителите на брокера.

Разгледана е функцията на брокера в зависимост от степента на комодитизация на застрахователния продукт, като се достига до извода, че с намаляване степента на комодитизация на един застрахователен продукт се засилва консултантската функция на застрахователния брокер.

Представени са различни управленски структури на застрахователен брокер, като са очертани силните и слаби страни на всяка една от тях. Достига се до извода, че независимо от управленската структура, брокерите са много по-гъвкави в сравнение със застрахователните дружества и са подложени на по-слаба законодателна регулация в сравнение с тях. Това им позволява много по-бърза промяна и адаптиране на бизнес модела им към новите нужди и потребности на потребителите на застрахователни услуги.

Разгледани са различните сфери на икономическия живот – *социална, технологична, икономическа, политическа* и *околна среда*, като акцентът е поставен на протичащите във всяка една сфера по-важни събития, които променят начина на комуникация в застрахователните взаимоотношения - между застрахованите лица, брокери и застрахователи. На база разглеждането на различните процеси, които протичат

---

<sup>6</sup> Bill Donaldson, Ahmed Beloucif - Insurance broker-client relationships: An assessment of quality and duration, Journal of Financial Services Marketing · June 2004, p. 339

в различните сфери, са изведени съществуващите опасности пред застрахователния брокер, генерирани от всяка една от тези пет сфери.

В тази връзка, с оглед повишаване на резултатите на застрахователните брокери са предложени конкретни промени и действия в отделните етапи на осъществяваната от тях дейност им, а именно :

- ❖ В етап проучване на клиенти;
- ❖ В етап набиране на информация;
- ❖ В етап сключване на застраховка;
- ❖ По отношение на отчетността;
- ❖ В етапа съдействие при завеждане на претенции;

В Глава първа е разгледана правната дефиниция на застрахователния брокер. Понятието застрахователен брокер се дефинира от различните автори по различен начин. Синтезирани са становища и дефиниции дадени от световни учени, като David Cummins, Neil Doherty и други, както и професионални организации на брокери, като VIPAR.

Анализирани са съществуващите различни модели за формиране на възнаграждението на брокерите по света, като са разгледани силните и слаби страни на всеки един от тях. Изводите, до които се достига подкрепят наложеният модел в страната, посредством Кодекса за застраховането, а именно възнаграждението на брокера да е включено в цената и да се заплаща от застрахователя, въпреки двата слаби момента в него, а именно, че:

➤ когато процента на възнаграждение се заплаща от застрахователя, брокерът няма стимул да извърши подробен анализ на предлаганите продукти на пазара, за да предложи и/или да положи усилия да договори подходящи условия, защото в случай, че не се стигне до сключване на застрахователен договор, няма кой да му компенсира тези средства, разходи и време. Ето защо, някои автори<sup>7</sup> предлагат да се извършат фундаментални промени в съществуващата система за комисионни възнаграждения на посредниците и да се премине към нов модел, при който клиента да заплаща такса на брокера, независимо от крайния резултат, т.е. независимо дали ще се стигне до сключването на застраховка или не.

➤ силната конкуренция между застрахователите от една страна натиска цените на застраховките надолу, а от друга вдига комисионните възнаграждения нагоре. В случай,

---

<sup>7</sup> Mukhopaphyah, A. (2005). *Client-Centric Changes will Revolutionize Brokers, Property & Casualty*, pp. 41-42.

че застраховател не дава високи комисионни, то брокерите няма да го предлагат, колкото и добър да бъде неговият продукт, защото в крайна сметка брокерът работи за печалба. Тези два противоположни процеса принуждават застрахователите от една страна да не повишават цената на застраховките, а от друга да увеличават размера на комисионните възнаграждения, като всичко това е за сметка на рисковата част от вноската, т.е. недостатъчна оценка на риска, което е погрешно.

Достига се до извода, че проблемът не е в модела, при който застрахователят одобрява комисион за посредничеството на брокера, а в прекалено високият процент на този комисион. В развитите европейски страни, като Германия, Франция, Англия, изплащания на брокерите комисион по задължителните застраховки рядко надхвърля 5 - 7 %, а по доброволните 15-20 %, докато в по-слабо развити икономически страни от ЕС, каквито са България, Румъния, Гърция и др. процента на комисионни възнаграждения на брокерите по доброволните застраховки достига 30 %, а по задължителните до 20%.

Ето защо, по отношение на задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите предлагаме възнаграждението на застрахователния брокер да бъде законово регламентирано и фиксирано, като твърда сума за отделните категории МПС, съгласно водената от КФН номенклатура, както размерът е обект на регулаторна преценка.

Разгледан е и въпроса със свръх (условни) комисионните възнаграждения на брокерите, като са изложени формираните две групи разнопосочни мнения, които обединяват различни учени около тях, а именно:

➤ Условните (свръх) комисионни насърчават брокерите да прехвърлят клиенти с добро развитие на риска и да подават пълна информация на застрахователите за тях. Също така условните комисионни насърчават навлизането на даден застраховател на нов пазар. Към това мнение принадлежат автори като Каминс, Дохърти и др.

➤ Условните (свръх) комисионни оказват негативно влияние върху дейността на застрахователните брокери. Към тази група автори спадат учени като А. Шнайдер, Х. Хейс<sup>8</sup> и др. Те изразяват мнение, че свръх комисионните, изплащани на застрахователните брокери ще доведат до увеличение на цената на застраховките, защото комисионната е неразделна част от застрахователната премия и това ще доведе до увеличението ѝ.

---

<sup>8</sup> Пак там, с. 102



Нашето мнение се доближава до това на втората група автори относно „условните“ или „свръх“ комисионни, но не споделяме изцяло и напълно техните твърдения. Съгласни сме с това, че „свръх“ или „условните“ комисионни, биха стимулирали брокерите да работят само за тези застрахователи, които им ги предоставят, но считаме, че в стремежа си да изпълнят поетите ангажименти за обем, не биха акцентирали върху оценката на риска и биха подали на застрахователите обекти с недостатъчно добре оценен риск. Не подкрепяме мнението, че свръх комисионните, изплащани на застрахователните брокери ще доведат до увеличени на цената на застраховките. Не е проблем на определен брокер да се одобри и значително по-висок от заложения по ЗТП комисион, стига средно претегленият и изплатен процент комисион за цялата съвкупност на застрахователя да не надхвърли заложеният по ЗТП процент.

Въз основа на изложеното в първа глава, е достигнато до следните изводи:

**Първо:** Нуждата от застрахователни брокери на пазара на застрахователни услуги се разкрива чрез функциите, които изпълнява.

**Второ:** Застрахователният брокер спомага за намаляване на съществуващата асиметрия между ползвателя на застрахователни услуги и застрахователните дружества по отношение на информацията за оценка на риска и за застрахователните продукти.

**Трето:** Консултантската функция на брокера се намира в пряка зависимост от степента на комодитизация на застрахователните продукти. При висока степен на комодитизация консултантската функция на брокера е сведена до минимум, а при застраховки с ниска степен на комодитизация, консултантската функция на брокера е силно изразена.

**Четвърто:** Бъдещото съществуване на застрахователния брокер зависи от това каква желана стойност на ползвателя на застрахователни услуги е създал той в сравнение с желаната стойност за клиента от директното закупуване на същия продукт от застрахователя, който го предлага.

**Пето:** Масовото навлизане на високите технологии в застрахователния сектор, ще измести брокерите от сключването на масовите застраховки и те ще се специализират в сключването и обслужването на по-специфичните застраховки, изискващи задълбочена оценка на риска, изготвянето на доклади за оценка на риска и др. Високите технологии ще доведат до намаление на броя на брокерите, а тези, които останат ще трябва да разполагат с високо квалифицирани специалисти в съответните области.

**Шесто:** В основата на дългосрочното партньорство в застрахователните отношения и в частност застрахователното посредничество стои доверието, ангажираността и удовлетвореността.

**Седмо:** След анализ на силните и слаби страни на съществуващите в момента различни модели за формиране на възнаграждението на брокерите в света, се достига до извода, че залегналият в КЗ модел е оптимален, защото позволява възнаграждението на брокера да бъде включено в цената и да се плаща от застрахователя, или да бъде под формата на такса, заплащана директно от ползвателя на застрахователна услуга, или друг вид възнаграждение, включително икономически ползи от всякакъв вид, предложени или дадени във връзка със застрахователния договор.

## **Глава втора - АНАЛИЗ НА ДЕЙНОСТТА НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИТЕ БРОКЕРИ В Р. БЪЛГАРИЯ**

Във втора глава е разгледана дейността на застрахователните брокери, посредством анализ на застрахователния пазар и на дейността им, за да се проследят тенденциите в развитието им. Анализът обхваща официалните статистически данни оповестени от застрахователните брокери пред Комисията за финансов надзор за десет годишен период от 2010 г. до 2021 г. включително, чрез които се акцентира на основните количествени аспекти в дейността и качествени управленски аспекти, въз основа на които се очертават основните предизвикателства пред брокерския пазар.

Всяка държава от ЕС е длъжна да синхронизира законодателството си и да въведе в него разпоредбите на всички европейски директиви и норми, но същевременно има право да въведе и свой отличителни условия за дейността на застрахователните брокери, съобразени с особеностите на местния застрахователен пазар и национално законодателство.

Анализирана е законовата регламентация на дейността на застрахователния брокер в България, което позволява по-добре да се разкрие същността, начина на организация на работата на застрахователния брокер и всички негови задължения. Изложени са разликите в начина му на работа, в зависимост от качеството му на разпространител или създател на застрахователни продукти. Направен е обзор и анализ на правната рамка в България по отношение изискванията за учредяване на застрахователен брокер, както е предложена промяна в таксата за общ финансов надзор, събирана от КФН. Дадено е

аргументирано предложение тя да бъде диференцирана според премийния приход на брокера, а не като фиксиран размер за всички.

Задълбоченото разглеждане на двете форми на работа на застрахователния брокер зад граница - свобода на предоставяне на слуги (Freedom of services - FOS) и свобода на място на установяване (Freedom of establishment - FOE), позволява да се изведат съществуващите слабости в нормативната уредба, които затрудняват дейността на брокера зад граница, респ. оказват влияние върху кредита на доверие в него.

В Директивата за разпространение на застрахователни продукти (IDD) е залегнал принципа застрахователният посредник да адаптира дейността си към правилата за работа в приемащата държава членка, които служат за защита на *обществения интерес*, независимо по какъв начин посредникът осъществява дейността си зад граница – при условия на място на установяване (FOE) или свобода на предоставяне на услуги (FOS). Същевременно, в Директивата за разпространение на застрахователни продукти IDD, както и в друг нормативен документ, приет е ЕС, или съдебна практика на съда на Европейската общност, няма точно определение на понятието „обществен интерес“. Всяка държава има свободата да определи допълнителни условия (над минималното хармонизирано законодателство), които да определят обществения интерес. Така последният *„зависи от оценката, направена от държавата-членка и може да варира значително от една държава до друга, според национални традиции и целите на държавите-членки“*<sup>9</sup> По този начин се създава разнообразие от общи правила и принципи за определяне на обществения интерес. Пред застрахователните посредници се създават трудности и различни условия при разширяването на дейността им зад граница, и изграждане на доверие в тях. Създават се предпоставки, когато брокери искат да извършват трансгранична дейност по FOS, правоприемащата държава да постави допълнителни изисквания пред тях, особено когато тези правила са под надзора на държавата членка по произход. Пораждат се пречки пред правилното функциониране на IDD и единния пазар, поради което се прави предложение, освен EIOPA да гарантира, че общите правила и принципи за определяне на обществения интерес са публикувани на страниците на надзорните органи на отделните държави членки, тя да публикува допълнителни разпоредби и препоръки относно онези допълнителни изисквания,

---

<sup>9</sup> EIOPA - Insurance distribution directive – report analysing national general good rules, p.3. Достъпно на адрес: [https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/working\\_groups/reports/eiopa\\_idd-general\\_good\\_july2019\\_0.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/working_groups/reports/eiopa_idd-general_good_july2019_0.pdf)

въведени от страните членки, които са непропорционални по отношение защитата на потребителите, и оказват възпиращо действие по отношение на трансграничната дейност на посредниците.

Като друга слабост на IDD е посочено, че в нея не са заложили различни изисквания при работа по FOS и FOE, които да фигурират в общите правила за защита на общото благо на всяка една страна членка, поради което, в резултат на вътрешна регулация и преценка на всяка една страна, могат да се предвиждат по-строги изисквания към брокер, работещ по FOE, в сравнение с FOS.

В табличен вид, като приложение към дисертационния труд, са посочени специфичните национални разпоредби в различни държави членки относно дейността на застрахователни посредници при разпространение на застрахователни продукти, над залегналите в Директива за разпространение на застрахователни продукти 2016/97 (IDD) на база последните констатации на EIOPA от 31 март 2019 г.<sup>10</sup>

От анализирания информация се заключава, че всички допълнителни разпоредби са различни и отразяват спецификите на съответния пазар. В случай, че застрахователен брокер желае да оперира зад граница, различните правила за защита на обществен интерес в отделните държави, ще го принудят да извършва разходи за правни консултации по отношение всяка една страна. Те могат да обхванат широк кръг от въпроси, включително данъчните изисквания. Тези високи разходи за правни консултации биха възпрели известна част от застрахователните посредници да оперират зад граница и би намалили конкуренцията на вътрешните пазари в отделните страни членки.<sup>11</sup>

Извършен е задълбочен анализ на застрахователния пазар в България, с неговите два бранша – общозастраховане и животозастраховане, като сме изследвали основните показатели, които ги характеризират. Въз основа на анализа се достига до извода, че България е с най-висок дял на общото застраховане сред всички европейски страни. Висок дял на общото застраховане е показателно за слабо развит застрахователен пазар и за ниски разполагаеми доходи на населението. При нисък разполагаем доход, ползвателите на застрахователни услуги трудно биха отделили средства за закупуване на

---

<sup>10</sup> EIOPA - Insurance distribution directive – report analysing national general good rules, Luxemburg, Publication office of the European union, 2019. Достъпно на адрес: [https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/working\\_groups/reports/eiopa\\_idd-general\\_good\\_july2019\\_0.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/working_groups/reports/eiopa_idd-general_good_july2019_0.pdf)

<sup>11</sup> EIOPA - Insurance distribution directive – report analysing national general good rules, p.2 Luxemburg, Publication office of the European union, 2019. Достъпно на адрес: [https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/working\\_groups/reports/eiopa\\_idd-general\\_good\\_july2019\\_0.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/working_groups/reports/eiopa_idd-general_good_july2019_0.pdf)

животозастраховки, които имат дългосрочен и спестовен характер. Трудно би се развило и общото застраховане, различно от задължителното и автомобилното застраховане при ниски доходи на населението. За това свидетелства и ниският дял на имуществените застраховки в общото застраховане.

В общото застраховане водеща на пазара е задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите. През целия изследван период се наблюдава тенденция на увеличение на премийния приход, реализиран по нея, което се дължи на нарастващия брой регистрирани МПС, увеличение на обхвата и на цената<sup>12</sup>. Тенденцията през годините е към увеличение на средната цена по застраховката, като тя е както следва:<sup>13</sup>

- 2014 г. – 172 лв.
- 2015 – 176 лв. (увеличение е с около 2,3 % или с 4 лв. спрямо 2014 г.);
- 2016 г. – 188 лв. (увеличение е с близо 6,8 % или с 12 лв. спрямо 2015 г.);
- 2017 г. – 225 лв. (увеличение е с близо 19,7 % или с 37 лв. спрямо 2016 г.);
- 2018 г. – 312 лв. (увеличение е с около 39 % или с 87 лв. спрямо 2017 г.);
- 2019 г. – 338 лв. (увеличение с над 8,3 % или с 26 лв. спрямо 2018 г.);
- 2020 г. – 338 лв. (не се наблюдава увеличение в цената, което се дължи на пандемията от Covid- 19);
- 2021 г. – 359 лв. (увеличение с над 6,2 % или с 21 лв. спрямо 2020 г.).

На второ място по пазарен дял е застраховка на сухопътни превозни средства, без релсови превозни средства, която показва през последните години ръст в премийния приход, поради подновяването на известна част от автомобилния парк в страната и увеличената продажба на нови МПС. Въпреки увеличението в премийния приход по нея, пазарният ѝ дял спада, което е показателно за развитието на другите застраховки.

На двете автомобилни застраховки се падат над 70 % пазара по общо застраховане. Разгледани са и останалите застраховки от общото застраховане, като са посочени причините за развитието или спадовете им през разгледания период.

По отношение животозастрахователния пазар най-голям пазарен дял през целия изследван период заема смесена застраховка „Живот“, която едва през през 2021 г. е изместена от застраховка „Живот, свързана с инвестиционен фонд. Причината се дължи

---

<sup>12</sup> От 172 лв. през 2014 до 359 лв. през 2021 г.

<sup>13</sup> Стойностите на средните цени по задължителната застраховка са собствени изчисления, получени, като са разделили броя МПС с активни застраховки в края на всяка година, на отчетения реализирания премийен приход от застрахователните дружества по задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите в края същата годината.

на ниските лихви по банковите депозити, които преориентираха хората към по-доходоносни инвестиции. При инвестиционните застрахователни продукти, риска от инвестирането на спестовната част от вноската се поема от застрахования и предоставят възможност за реализиране на по-висока доходност, в сравнение с техническата лихва одобрявана от застрахователите, по застраховките с общ пласмент на резервите.

На следващо място по премиен приход е рисковата застраховка „Живот“ с покритие само на риска смърт, като основно тя се сключва основно от лица ползващи ипотечни кредити, а застрахователната сума по нея следва главницата на кредита. Поради ниските лихвени проценти по ипотечните и потребителските кредити през последните години тази застраховка бележи значителен ръст.

В дисертационния труд са разгледани и останалите животозастраховки, като са изложени причините за развитието или спадовете в премиения им приход.

Изследвани са тенденциите на проникване на чуждестранни застрахователни дружества, които са подали заявление за опериране на българския застрахователен пазар. Големият брой застрахователни дружества на пазара, предполага голям брой предлагани застрахователни продукти. Ползвателите на застрахователни услуги трудно биха избрали подходящ за тях продукт сред огромното разнообразие от застраховки. Всеки един продукт е предназначен за определен целеви пазар, отличава се със свой специфични характеристики.<sup>14</sup> Многообразието от застрахователни продукти поражда затруднения сред потребителите на застрахователни услуги. Това поражда нуждата те да бъдат подпомогнати от специалисти, които добре познават застрахователния пазар и биха могли да извършат оценка на техния риск, индивидуални потребности, да сравни техническите специфики на отделните продукти, и да им препоръчат онзи продукт, който в максимална степен отговаря на техните нужди. Такива специалисти са именно застрахователните брокери.

Направен е пълен анализ на дейността на застрахователните брокери, като елемент от застрахователния пазар, за периода 2011 – 2021 г., като за по-обективна и безпристрастна оценка, те са разделени в 11 (единадесет) групи, на база реализиран премиен приход, като всяка група е със стъпка от 10 мил. лв. Възприетото деление е с

---

<sup>14</sup> Такива специфични характеристики са: покрити и изключени рискове, начин за определяне на застрахователната сума, застрахователната стойност (действителна, възстановителна, договорена), срок на договора, застрахователен период, период на застрахователно покритие наличие на самоучастие, права и задължения на страните, специални изисквания, застрахователна премия изчислена на база оценката на рискови фактори и обстоятелства, както и опции за нейното разсрочване и др.

цел да се разкрие по-добре структурата на брокерския пазар у нас и неговата концентрация.

Анализирани са причините за развитието на дейността на брокерите през годините, както и отражението на промените в нормативната уредба върху нея. Изследвани са различни параметри – премиен приход, пазарен дял, в т.ч и по линии бизнес, получени комисионни и др., въз основа на които е изложен приноса на застрахователния брокер, както за общо, така и за животозастрахователния пазар.

В изложението са разгледани всичките единадесетте групи, като са очертани продуктите, които са водещи във всяка една от тях, лидерите сред брокери във всяка група, спецификите ѝ, както и доминиращите продукти, които придават профила на групата. Проследено е развитието на брокерите и преминаването им от една група в друга група през годините, както и изменението в структурата на техния застрахователен портфейл. Преминаването на един брокер от една група в по-горна група е показателно за неговото развитие и увеличаване кредита на доверие в него.

Въз основа на анализа се достига до заключението, че брокерският бизнес по общо застраховане през повечето години е нараствал с по-висок темп от общозастрахователния пазар, което е показателно за едно, а именно, че брокерите успяват да привлекат голяма част от директните клиенти на застрахователите и на застрахователните агенти. Най-често те привличат клиенти чрез отстъпки в цената на застраховката, които правят за сметка на тяхното комисионно възнаграждение. За целия изследван от нас период (2010 – 2021 г.) делът на премийния приход, реализиран от брокерите по общо застраховане възлиза на 53,89 % от премийния приход на пазара по общо застраховане за същия период.

По отношение на животозастрахователния пазар делът, който преминава през брокерските канали нараства, но с темп по-слаб от този на пазара, което е показателно, че по-голяма част от увеличението на животозастрахователния пазар през последните няколко години на изследвания период идва от директни продажби и от ипотечното кредитиране, при което банките се явяват много често като агенти на някоя животозастрахователно дружество. Като дял от премийния приход на пазара по животозастраховане, делът на премийния приход по животозастраховане, реализиран от брокерите, средно за целия изследван период възлиза на 23,62 %.

Въз основа на изложеното във втора глава, се достига до следните изводи:

**Първо:** Зависимостта на българските застрахователни дружества от брокерския сегмент, който е силно концентриран, е много голяма, като по-силно тази зависимост е

изразена по отношение на общозастрахователния пазар в сравнение с животозастрахователния пазар.

**Второ:** Реализираните обеми от брокерите се влияят от отражението на различни икономически фактори върху всички отрасли на икономиката (лихвени проценти, инфлация, кредитиране, строителство, износ, индустриални инвестиции, законодателни промени и др.).

**Трето:** Съществуват различия в организационните структури на брокерите, в зависимост от вида на застраховките, които преобладават в съвкупността им, както и в зависимост от типа клиенти, към които са ориентирани.

**Четвърто:** Големите брокери, концентрират продажбите си в задължителна застраховка „Гражданска отговорност“ на автомобилистите, благодарение на голяма мрежа от офиси и електронни платформи, позволяващи бързо и лесно определяне и сравняване на цената ѝ, и осигуряваща по-голяма част от средствата им, необходими за издръжката на мрежата им.

**Пето:** Огромна концентрация на брокерския бизнес в автомобилното застраховане и изключително голям брой брокери с малък премиен приход.

**Шесто:** Ниска степен на специализация на брокери по отделни застраховки, и съмнително качество на предоставяните посреднически и/или консултантски услуги от малките брокери, поради липсата на високо квалифицирани специалисти в тях.

**Седмо:** Съмнително е качеството на поради невъзможността им с реализираните приходи да привлекат добри специалисти по различите предлагани от тях продукти.

### **Глава трета - ОПРЕДЕЛЯНЕ И УПРАВЛЕНИЕ РЕЙТИНГА НА ДОВЕРИЕ В ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР**

В глава трета е разгледан проблема с дигитализацията на застрахователното посредничество, различните високи технологии, които навлизат все повече в областта на застраховането, като: блокчейн (Blockchain); големи данни (Big data); интернет на нещата (Internet of things IoT); умни договори (Smart Contract); изкуствен интелект (Artificial Intelligence – AI). Разкрива се навлизането им в работата на застрахователния брокер и как те биха променили облика и модела на тяхното съществуване.

Тук е представен основния принос на диертационния труд, а именно изцяло авторовата система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие на



застрахователен брокер. До сега в застрахователната практика не е предлаган подобен модел за оценка на доверието в застрахователен посредник.

Оценката на рейтинга на доверие има за цел да представи безпристрастно мнение, базирано на система от експертна оценка, относно способността на застрахователния брокер да привлича и обслужва клиенти, както и да създава допълнителна стойност към предлаганите от него продукти на различните застрахователни дружества на пазара. Идеята ни се базира на качествена оценка въз основа на количествени критерии.

В предложеният модел на система за експертна оценка на доверието в застрахователния брокер се изхожда от различни критерии, които в българската застрахователна практика са се превърнали във водещи и определящи при избора на посредник. Разработения модел на система за експертна оценка на рейтинга на доверие в застрахователния брокер, е по подобие на методологиите на рейтинговите агенции за оценка на кредитния рейтинг на даден контрагент, споделяйки общите принципи за оценка на доверието, чрез комбинация от количествен анализ и качествени оценки.

Рейтингът е резултат от анализ на редица финансови и други количествени параметри от дейността на брокера, като сме се стремели да обхванем и да оценим качеството на предлаганите от него услуги.

Съществуващите модели за оценка на доверие в други области, различни от застрахователното посредничество, не прилагат персонализиран избор на услуги по отношение на предпочитанията и очакванията на потребителите. Предложената система от експертни оценки също не предлага персонализирана оценка на доверие, отчитаща индивидуалните предпочитания и потребности на отделния клиент от застрахователна защита.

Определянето на рейтинга е разгледано като стъпка в избора на конкретен застрахователен посредник за бизнес партньор сред огромния брой посредници, които оперират на пазара. При определяне на рейтинга на доверие в застрахователните брокери сме изходили от идеята за кредитните рейтинги при банките, за да се оцени възможностите и надеждността във всеки един от всичките близо 400 брокера на българският застрахователен пазар, на база определени критерии. Определения чрез предложената система от експертни оценки рейтинг на доверие в застрахователния брокер може да се използва от различни потребители на застрахователни услуги, които да изберат подходящ и надежден посредник, който да отговаря най-добре на техните нужди. Може да се използва и от различни фирми при навлизането им на нови пазари или при разширяване на бизнеса и необходимост от изграждане на надеждна, комплексна

програма за сигурност, с управление на риска, съобразено със спецификата на тези нови пазари. Възможно е моделът да се използва и от чужди застрахователи дружества при навлизането им на българския застрахователен пазар, и при избора им на стратегически партньори за работа.

Идеята на системата за оценка на рейтинга на доверие е да комбинира количествени и качествени параметри от дейността на застрахователя, като ги превърне в скала за оценяване. Системата включва три модула, с общо 38 критерия, като следва:

- ❖ Модул „Собственост и Управление“, с тегло от 47 % в общата оценка, който съдържа 22 критерия;
- ❖ „Финансов“ модул – с тегло 33 % в общата оценка, който съдържа 11 критерия;
- ❖ Модул „Структура на портфейла“ – с тегло 20 % в общата оценка, който съдържа 6 критерия.

#### **Модул „Собственост и Управление“**

**1) Критерии „Структура на собственост“** – оценява се положително, в случай, че собствениците имат опит и добра репутация в областта на застраховането, както и солидни финансови възможности, позволяващи им инвестиции по отношение развитието на брокера и внедряване на технологични решения и иновации. Наличието на собственици, с утвърдени позиции в бранша и с широки познания по застраховане, е предпоставка за придобиване на по-голям пазарен дял от брокера, респ. привличане на повече клиенти. Теглото на критерия е 2 %.

**2) Част ли е брокера от икономическа или финансова група** – този критерий е от значение до толкова, до колкото брокерът може да използва каналите и клиентите на останалите лица във финансовата група – банки, лизингови дружества и др. В случай, че посредникът е част от икономическа или финансова група се увеличава кръга на потенциалните клиенти и достигането до тези от тях, които по принцип са труден за достигане пазарен сегмент. Брокерът може да ползва изграденото доверие на клиента в другите юридически лица в групата. Теглото на този критерий е 2 %.

**3) Период на съществуване на брокера** – срока, от който посредникът оперира на пазара е предпоставка за изграждане на доверие и налагането му на пазара. Дългият срок на функциониране е предпоставка брокерът да бъде разпознаван от ползвателите на застрахователни услуги, да се е наложил и утвърдил на пазара, за разлика от новоучредените брокери, които нямат още история, не са известни и не са разпознаваеми на пазара. Те трябва да се наложат и утвърдят. Теглото на този критерий е 2 %.

**4) *Наличие на изградена клонова мрежа от офиси*** – наличието на клонова мрежа е предпоставка за това посредникът да бъде разпознаваем, да имат ползвателите на застрахователни услуги достъп до ежедневни консултации и съдействие. Все още голяма част от застрахователните продукти не са пригодени за онлайн продажби, което изисква личен контакт с клиента. Присъствието на брокера на пазара, посредством мрежа от офиси, поражда сигурност сред голяма част от ползвателите, че той е реален, съществува и може да се обърне към него физически във всеки един момент за съдействие при настъпило застрахователно събитие. Офисите на брокера все още се явяват лицето му пред клиентите и начин на налагане на името и логото на посредника. Колкото по-голям брой офиси има изградени в страната посредника, толкова по-високо се оценява доверието, което изгражда в потребителите. Масовото присъствие, показва сигурност, финансов капацитет и ресурс. Брокерите с по-голямо физическо присъствие имат по-широк обхват и по-добра достъпност за клиентите. Теглото на този критерий е 3 %.

**5) *Наличие на изграден интернет сайт*** – този критерий се свързва с присъствието на брокера в онлайн пространството. Обществото върви към дигитализация и значителна част от застраховките в световен мащаб се сключват онлайн. Теглото на този критерий е 2 % в общата оценка.

**6) *Наличие на калкулатор за изчисление на застрахователна вноска на сайта на брокера*** - при сключване на застраховки от разстояние, интернет сайта е основна предпоставка за осъществяване на тази дейност. Всеки ползващ се с доверие сред своите клиенти посредник следва да има изграден модерен и добре поддържан сайт, с калкулатори за различни застрахователни продукти, предоставящи възможност по зададени застрахователни суми и покрити рискове да се определя дължимата застрахователна премия към различни застрахователи. Това дава на потребителите възможност за ценовата съпоставка на застрахователните продукти на различни застрахователни дружества. Наличието на калкулатор е предпоставка за обективно и безпристрастно предлагане на продуктите на различните компании и допринася за развиване на онлайн застраховането. Теглото на този критерий е 2 % в общата оценка.

**7) *Възможност за сключване на онлайн застраховки през сайта*** – успоредно с изграждането на интернет сайт и наличие на калкулатор за цените за различните застраховки, брокерът следва да предостави възможност на потребителите да сключват онлайн застраховки. Това засилва доверието в този посредник и привлича както нови клиенти, така и запазва стари, които откриват предимствата на онлайн застраховането пред сключването на застраховка в офис. Теглото на този критерий е 2 % в общата оценка.

**8) Наличие на информационна система за администриране на бизнеса процесите и интегрирана със системите на застрахователите** – явява се основна предпоставка за бързо и надеждно обслужване, спестява време и не създава неудобства на потребителите на застрахователни услуги. Системите на застрахователите за издаване на полици се различават и изискват въвеждане на данните на различни места, преминаване през различни екрани и това създава забавяне при обслужването. Наличието на собствена система, интегрирана със системите на отделните застрахователите, позволява на брокера да оперира единствено в една позната среда. Системата на брокера му позволява да администрира целия си процес на работа, което води до икономия на разходи. Други предимства на собствената система са, че тя способства за повиши събираемостта на разсрочените си вноски, посредством тяхното следене, улеснява организацията на бланки под строга отчетност (сертификати зелена карта, знаци на гаранционния фонд и др.), а при интегрирането ѝ със счетоводната система на посредника, позволява и изготвянето на периодичните справки за надзорни цели. Теглото на този критерий е 2 % в общата оценка.

**9) Брой служители извършващи пряко разпространение на застрахователни продукти** – броя на заетите лица е показателен за обема на дейност, която извършва брокера. Големия брой лица се свързва с голям обем от клиенти и бизнес, който следва да се администрира. Това означава гласувано доверие от множество ползватели на застрахователни услуги. Този показател е с тегло 4 % в общата оценка.

**10) Наличие на различни специалисти за оценка на риска и сключване на различните видове застраховки** – показателно, е че брокерът разполага с разнородни специалисти, които могат компетентно да обслужат и да удовлетворят различните застрахователните потребности на ползвателите на застрахователни услуги. Наличието на различни специалисти в екипа на един брокер е свидетелство за компетентност, качество на предлаганите услуги и възможност за предлагане на задълбочен анализ на съществуващите продукти на пазара при поискване от страна на клиента. Разполагането с различни специалисти от страна на брокера означава, че е в състояние да предложи много по-комплексно и компетентно обслужване на своите клиенти. Този показател е с тегло 3 %.

**11) Членства в браншови организации и асоциации** – този показател свидетелства за съпричастността на брокера към съответното съсловие, признание от останалите брокери, споделяне на общи ценности и отговаряне на определени критерии за почтеност и коректност. Членствата в подобни организации са престижни и

свидетелстват за дългосрочните намерения на посредника да се развива, да споделя интересите и възгледите в сектора. Този показател е с тегло 2 %.

**12) *Опериране на брокера зад граница*** – илюстрира желанието на брокера да се развива, да търси нови предизвикателства и пазари, нови пазарни ниши и клиенти. Оперирането зад граница е показателно за спечелено доверие на други потребители на други пазари, с друга култура и потребности. Брокерът е отворен към новости, предизвикателства и мултинационалния му характер на работа е показателен за широк кръг клиенти и доверие. Международното присъствие показва способността на брокера да обслужва клиенти с глобални застрахователни нужди. Този показател е с тегло 2 %.

**13) *Брой държави, в които оперира брокерът, а не само да е подал заявление за намерение за работа*** – порафи факта, че някои брокери подават заявления пред надзорния орган за работа във всички страни членки на ЕС, а реално оперират в някой от тях, този показател отразява реално броят на страните, в които оперира брокера. Отчитат се реално пазарите, в които той извършва посредническа дейност, респ. клиенти се доверяват на неговия професионализъм. Този показател е с тегло 2 %.

**14) *Брой застрахователи, с които брокерът има сключени договори за застрахователно посредничество на българския застрахователен пазар*** – показател, показващ дали брокер предлага асортимент от застрахователни продукти или работи основно за няколко застрахователи. В случай, че брокера работи с един или няколко застрахователи, той не може да предложи разнообразие от продукти на своите клиенти. Неговите предложения ще са субективни и ограничени. Този показател е с тегло 2 %.

**15) *Брой застрахователи, с които брокера има сключени договори за застрахователно посредничество на чужди застрахователи пазари*** – аналогичен на предни показател, с тази разлика, че се отнася за тези брокери, които оперират зад граница. Този показател е с тегло 2 %.

**16) *Извършва ли брокерът презастрахователно посредничество*** – показва дали брокера има потенциал и възможности да посредничи за пласиране на големи отговорности на презастрахователния пазар. Свидетелства, че брокерът се ползва с доверие сред застрахователните и презастрахователните дружества. Брокерът притежава международни контакти и положение пи пласиране на големи отговорности и рискове. Този показател е с тегло 2 %.

**17) *Предоставя ли брокерът допълнителни услуги на своите клиенти, които да осигуряват добавена стойност към предлаганите застраховки (например: допълнителни финансови консултации свързани с инвестиране, кредитиране,***

*недвижима собственост, заместващ автомобил, търговски отстъпки в определени търговски вериги и сфери на услуги, консултации във връзка с оценка на риска, разработване на програма за сигурност и други допълнителни услуги за негова сметка, които не противоречат на законоустановени норми)* - това е един от най-важните показатели, защото в крайна сметка брокерът трябва да създава допълнителна стойност към предлаганите продукти. Именно тук виждаме бъдещето на брокерите в процеса на дигитализация и постепенното им изместване от пазара на посреднически услуги в резултат на цифровизацията и на това, че клиентите сами вече могат онлайн да сключват застраховки. Именно консултациите на брокера, неговата оценка на риска и допълнителни услуги, които предлага ще му позволят според нас да продължи да бъде търсен от клиентите и те да му се доверяват. Този показател е с тегло 5 %.

**18) Влезли в сила постановления за налагане на наказание на брокера от КФН** – този показател показва дали брокера спазва законовите изисквания и дали е санкциониран за административни нарушения от надзорния орган. Той е красноречив за коректността на брокера и до колко той съблюдава законовите изисквания. Този показател е с тегло 1 %.

**19) Брой подадени жалби от ползватели на застрахователни услуги пред брокера или в КФН в т.ч. и пред Комисия за защита на личните данни за неоторизирано разкриване на информация за клиенти** – разкрива пряко удовлетвореността на ползвателите на застрахователни услуги. Броя на подадените жалби е показателен за коректността на застрахователния брокер и за удовлетвореността на потребностите на потребителите на застрахователни услуги. Този критерий обхваща и това как застрахователния брокер спазва разпоредбите за законодателството за защита на личните данни на ползвателите на застрахователни услуги и как брокерът борави с поверителна клиентска информация. Наличието на предявени жалби от ползватели на застрахователни услуги за неправомерно разкриване на техни лични данни, също е показателно за пропуски в политиките и процедурите на брокера по набиране и съхранение на лични данни. Наличие на подобни жалби подкопава доверието в застрахователния брокер. Тегло на критерия 2 %.

**20) Заведени съдебни дела от ползватели на застрахователни услуги срещу брокера** – показва удовлетвореността на ползвателите на застрахователни услуги. При некоректни отношения и накърняване интересите на ползвателите на застрахователни услуги или на застрахователни дружества от страна на брокера, всички те могат да потърсят правата си по съдебен ред. Големия брой съдебни дела срещу брокера е

показателен за некоректност от страна на брокера, нарушаване на договорни отношения или законови задължения. Спазването на разпоредбите демонстрира ангажираността на брокера към етичните практики и защитата на клиентите. Този показател е с тегло 2 %.

**21) Има ли брокерът договор за ексклузивитет по отношение обслужване на финансова институция** – разкрива наличието на договорни отношения между брокер и финансова институция (най-често банка) за обслужването на нейни клиенти. Много често клиентите, ползвайки определени банкови продукти или лизингови условия, са принудени да сключат застраховка чрез посочен от институцията брокер. Финансовите институции поставят високи изисквания по отношение на обслужващия ги брокер, за да отговорят на високите изисквания на своите клиенти и да им предоставят високо ниво на посредническите услуги. Наличието на подобни договори следва да се разглежда положително по отношение на доверието в застрахователния брокер. Този показател е с тегло 1 % .

**22) Притежава ли застраховател повече от 10 на сто от капитала или гласовете в общото събрание на брокера“** – дава възможност да се упражнява значително влияние върху ръководството на брокера и съществува интерес да предлагат основно продуктите на този застраховател. Това би изкривило безпристрастната оценка на риска на ползвателя и предлагането на най-подходящ продукт според индивидуалните му нужди.

#### **4.2. Финансов модул**

1) **Реализиран премиен приход** – от рейтингова гледна точка, този критерий се счита за положителен, колкото по висок приход е реализирал брокерът. Това е показателно, че или повече клиенти или по-големи по стойности обекти е застраховал, респ. ползва се с по-високо доверие. Големите по стойност обекти изискват специални познания относно оценката на рисковете и договаряне на специфични покрития, в много от случаите и на презастрахователни. Този показател отразява способността на брокера да привлича клиенти и да продава застрахователни продукти. Показателят се допълва и от показателя брой застраховани лица от модула „Структура на портфейла“, като последния дава допълнителна яснота. Този показател е с тегло 5 %.

2) **Дял на премиения приход зад граница в общия премиен приход, реализиран от брокера** – произведен на горния показател, с тази разлика, че е реализиран зад граница. При развитие на брокера и навлизането му на чужди пазари, при привличане на клиенти на тези пазари се очаква прихода, реализиран зад граница да нараства. Това е

показателно, че все повече клиенти от други пазари се доверяват на неговия професионализъм, компетентност и качество на предоставяните посреднически услуги. Те високо са оценили полезността от неговото посредничество и са се доверили той да им е обслужващ брокер. Този показател влиза тегло 3 %.

3) **Темп на изменение на премийния приход реализиран от брокера спрямо темпа на изменение на пазара** - се оценява положително тогава, когато ръста в приходите от застрахователни премии, реализирани от брокера, изпреварва ръста на премийте на застрахователния пазар (ако има такъв). Това означава, че брокерът разширява дейността си с по-бързи темпове от ръста на пазара, което е свързано с привличане на нови клиенти или нови големи по стойности обекти. Този критерий влиза в комплексната оценка с 2 % тегло.

4) **Пазарен дял** – този критерий и по-конкретно неговото изменение спрямо предходната година влиза в комплексната оценка. Като положителен се счита увеличението на показателя „пазарен дял“, защото това показва, че дружеството се представя по-добре от конкуренцията и заема повече пазарни позиции от тях. Пазарният дял на дружеството се изчислява на базата на дела на неговия премиен приход в общия премиен приход от всички брокери. Това показва, че при увеличение на пазарния му дял, темпа му на прираст на премийте изпреварва този на конкуренцията. Увеличението на пазарния дял е съпроводено с повече приходи, респ. повече привлечени клиенти, доверили се на брокера. Пазарният дял показва конкурентоспособността и влиянието на брокера на пазара. Този критерий влиза в комплексната оценка с 3 % тегло.

5) **Финансов резултат за текущата година** – показва резултата от дейността на застрахователния брокер. Положителният резултат е показателен за ефективно и рационално управление, наличие на достатъчен по обем приходи от комисионни възнаграждения, достатъчен брой клиенти, които да покриват административните разходи на посредника и да генерират положителен резултат. Положителният резултат е показателен за възможността на брокера да инвестира в технологични решения и да разширява дейността си. Финансовата стабилност гарантира, че брокерът може да изпълни задълженията си към клиентите и да поддържа дългосрочна жизнеспособност. Критерият е с 5 % тежест.

6) **Финансов резултат за предходна година** – показателят е с цел да се проследи развитието на брокера последните две години. Критерият е с 4 % тежест.

7) **Собствени средства на брокера** – разполагането със значителни по размер собствени средства е показателно за възможностите на брокера да инвестира собствени



средства в различни високотехнологични решения и иновации, в разработване на различни платформи и агрегатори, които биха увеличили кръга на неговите клиенти, привличайки и такива, които търсят и оценяват предимствата на онлайн застраховането. Собствените средства означават и по-малка необходимост от ползване на кредитен ресурс при развитие на бизнеса. Критерият е с 3 % тежест

8) *Данъчни задължения не по-големи от 1 % от оборота* – този критерий е показателен за това, дали брокера изпълнява своите задължения и е коректен платец. Липсата на данъчни задължения се оценява положително. Този критерий е с тегло 2 %.

9) *Обезпеченост на брокера със собствена недвижима собственост (офис)* – този критерий създава предпоставки за изграждане на по-голямо доверие, от една страна с това, че брокера притежава активи и втора, с това, че не сменя офисите си при промяна на наемните условия. Така брокера се идентифицира, работи и обслужва клиентите си на едни и същи постоянни места. Този критерий е с тегло 2 %.

10) *Инвестиции в обучение и развитие на персонала, извън законоустановеното изискване за 15 часа продължаващо професионално обучение* – при допълнителни инвестиции в обучението на своите служители, е показателно, че брокерът набляга на повишаване на качеството на обслужване, посредством повишаване на тяхната квалификация и знания. По високата квалификация на служителите е предпоставка за по-добро обслужване на клиентите, по-точно идентифициране на техните потребности от застрахователна защита, по-компетентни предложения за застрахователни покрития и управление на рисковете, на които са изложени. С повишаване на квалификацията, нараства доверието в служителите на брокера, а от там и в самия брокер. Този критерий е с тегло 3 %.

11) *Спонсорство и дарителска дейност на брокера (корпоративна социална отговорност)* – корпоративната социална отговорност допринася за устойчивото икономическо развитие, трудовите отношения с работниците, техните семейства, местната общност и обществото като цяло за подобряване качеството на живот.<sup>15</sup> Това допринася за утвърждаване доброто име на брокера и затвърждаване на доверието в него. Критерият е с 3 % тегло в крайната оценка.

---

15

[https://bg.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0\\_%D1%81%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0\\_%D0%BE%D1%82%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82](https://bg.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D1%80%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B0_%D1%81%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D0%BD%D0%B0_%D0%BE%D1%82%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82)

### **4.3. Модул „Структура на портфейла“**

1) *Сключвани от брокера линии застраховки, съгласно КЗ* - оценява се положително, когато брокерът покаже висока диверсификация на портфейла и сключва повече видове застраховки, което е показателно, че ползватели на застрахователни услуги, с различни застрахователни потребности са се доверили на опита и професионализма на посредника. Този критерий е с тегло 2 %.

2) *Разработвани от застрахователния брокер застрахователни продукти* – показва, че брокерът навлиза в нов пазар или продуктова ниша и е спечелил доверието на нови потребители. Това е индикация за бърза адаптивност и висок иновационен потенциал на брокера. Разработване на нов продукт показва, че брокера разполага с широк кръг потребители, със специфични потребности, за които той разработва специален продукт и търси подкрепата на застраховател за този продукт. Подкрепата за разработването на нов продукт от застраховател се получава единствено, ако брокерът разполага с голяма съвкупност от ползватели на този продукт, за да постигне застрахователят изравняване на риска. Само по себе си разработването на продукт от брокер, предполага търсене от ползватели, които са доволни от качеството на предлаганите услуги и са изградили отношение на доверие. Брокерът показва, че работи с грижа за клиентите си и се стреми да им представи специфични продукти с цел удовлетворяване на потребностите им. Теглото на този критерий е 3 %.

3) *Наличие на няколко застрахователни договори (до 10), генериращи повече от 50 % от премийния приход на брокера* – този критерий показва, дали прихода на брокера не е генериран само от няколко договора на корпоративни клиенти или е генериран от множество ретайл клиенти. Колкото повече застраховки има сключени брокерът, толкова повече клиенти са се доверили на неговия професионализъм и компетентност. Критерият е с 2 % тегло.

4) *Концентрация в един вид застраховка в застрахователния портфейл за последната завършена година* – този критерий показва има ли концентрация на даден вид застраховка в портфейла. За висока концентрация се приема, в случай, че даден вид застраховка заема 70 % и повече проценти в портфейла на брокера. Високата концентрация на даден вид застраховка е показателна, че брокерът е или специализиран основно в нейното предлагане, или не е в състояние да обслужва други договори. Асиметрията в портфейла на брокера често показва липса на остатъчно добри специалисти в останалите линии бизнес. Критерият е с тегло 2 % в общата оценка.

5) **Брой клиенти** – критерият, който отразява най-обективно доверието на клиентите в даден брокер и тяхната удовлетвореност от предлаганите застраховки и допълнителна придана стойност. Колкото броят на клиентите е по-голям, толкова по-голямо доверие е спечелил брокера сред тях. При неудовлетвореност един клиент лесно може да смени обслужващия го брокер. Този критерий е с тегло 6 % в общата оценка.

6) **Процент на подновени без прекъсване застрахователни договори** - показва друг разрез на портфейла, а именно дали се касае за случайни клиенти или такива с изградени трайни взаимоотношения. В случаите, когато клиента е доволен от обслужването на даден посредник, закупеният от него продукт удовлетворява потребностите му, той не би го сменил. При тези клиенти, които са водени единствено от цената се наблюдава цикличност и честа смяна на посредниците. Те трудно изграждат дългогодишни отношения, базирани на доверие. Високият процент на задържане на клиенти показва удовлетвореност и лоялност на клиентите. Този критерий влиза с 5 % тегло.

Оценявайки брокерите въз основа на посочените критерии, заинтересованите страни получават представа за тяхното представяне, конкурентоспособност и цялостен принос към застрахователния пазар. Могат да бъдат добавяни нови критерии или да се правят корекции в тежените на предложените, за да се приоритизират определени модули или критерии, въз основа на специфичните характеристики и динамика на оценяван конкретен пазар.

Максималния претеглен брой точки по рейтинговата скала е 2,30. В зависимост от броя претеглени точки, се определя оценката на доверие, която е от най-висока ААА до най-ниската С, както е представено в следващата Таблица № 1:

Претеглени точки	Оценка	Значение
от 2,11 до 2,30	ААА	<b>Исключително стабилен и надежден посредник</b> , с високо доверие сред потребителите, силно ориентиран към технологичните новости и гъвкав в предлагането и обслужването по различни линии бизнес. Разполага с възможността за обслужване на голям брой клиенти, разполага с разнообразни специалисти и добавя стойност към предлаганите от него продукти. Силно териториално присъствие и отлична перспектива за развитие. Слаба чувствителност към икономическата и политическата среда. Клиентите са му както ретайл, така и големи корпоративни структури, изискващи специфични обслужвания и оценки на рисковете. Нуждае се от инвестиране на много малко средства за поддържане и разширяване на дейността си и предлагане на допълнителни високо технологични решения

От 1,91 до 2,10	AA	<b><u>Много стабилен и надежен застрахователен посредник</u></b> , ползващ се с доверие сред ползвателите на застрахователни услуги. Има потенциал за привличане на нови клиенти посредством разширяване гамата и на добавената стойност към предлаганите продукти. Разполага със специалисти. Добра перспектива за териториално развитие. Ориентиран към технологичните новости. Умерена чувствителност към промени в икономическата и политическата среда. Клиентите са му както ретайл, така и корпоративни структури, изискващи специфични обслужвания и оценки на рискове. Нуждае се от инвестиране на малко средства за разширяване на дейността си и предлагане на допълнителни високо технологични решения
От 1,71 до 1,90	A	<b><u>Стабилен и надежен застрахователен посредник</u></b> ползващ се с добро доверие в ползвателите на застрахователни услуги. Способен да привлича клиенти чрез увеличение на гамата продукти и броя на специалистите си. Ориентиран в недостатъчна степен към технологичните новости. Има перспектива за териториално развитие. Чувствителен към промени в икономическата и политическата среда. Клиентите са му както юридически лица, така и ретайл клиенти. Нуждае се от инвестиране на средства за разширяване на дейността си и предлагане на допълнителни високо технологични решения.
От 1,51 до 1,70	BBB	<b><u>Достатъчно стабилен и надежен застрахователен посредник</u></b> – ползва се с доверие на широк кръг потребители. Способен е да привлича нови потребители. Предлага допълнителни услуги към предлаганите продукти. Използва ограничени технологични решения и технологии. Силно чувствителен към промени в икономическата и политическата среда. Нуждае се от инвестиране на големи средства за разширяване на дейността си и предлагане на допълнителни високо технологични решения.
От 1,31 до 1,50	BB	<b><u>Относително стабилен и надежен застрахователен посредник.</u></b> Полазва се с доверие на малък кръг клиенти. Предлага допълнителни услуги към предлаганите продукти, но не за всички клиенти. Не използва високо технологични решения. Разполага с ограничен потенциал за обслужване на повече клиенти – кадрови и финансов. Неблагоприятни промени в политическата или икономическата среда могат да влошат доверието в него. Нуждае се от инвестиране на много големи по размер средства за разгръщане на дейността си и предлагане на допълнителни високо технологични решения.
От 1,11 до 1,30	B	<b><u>Нестабилна и ненадежна застрахователна посредник</u></b> Ползва се с доверие на много малък брой, предимно ретайл клиенти и в много малка степен на корпоративни клиенти, на които не може да предложи ниво на обслужване, отговарящо на потребностите и стандартите. Разполага с много ниска способност да привлича и обслужва по-голям брой клиенти поради липса на капацитет и ресурси – кадрови и финансови. Не предлага допълнителни услуги към предлаганите продукти. Нуждае се от инвестиране на значителни средства за разширяване на дейността си и предлагане на допълнителни високо технологични решения. Неблагоприятни промени в политическата или икономическата среда могат значително да влошат доверието в него.

под 1,10 вкл.	С	<b>Исключително нестабилен и ненадежен посредник</b> Много ниска способност да привлича клиенти и да изгражда доверие в тях. Ползва се с доверие на много малък брой, предимно ретайл клиенти, на които не може да предложи ниво на обслужване, отговарящо на потребностите и стандартите. Невъзможност за обслужване на голям брой клиенти поради липса на капацитет и ресурси – кадрови и финансови. Исключително чувствителен към промени в икономическата и политическата среда, което отдръпва ползвателите от него поради невъзможност да ги обслужва. Не използва и не е склонен за технологични нововъведения. Нуждае се от огромни по размер инвестиции за разгръщане на дейността си и предлагане на допълнителни високо технологични решения.
---------------	---	--

**Табл. № 1 Значение на оценката на рейтинга на доверие**

За практическата апробация на модела са използвани реални данни към 2022 г. и индикатори за два брокера, които поради конфиденциалността на данните и подписани декларации за конфиденциалност, са обозначени с Брокер 1 и Брокер 2

Критерии:	тегло	Брокер 1		Брокер 2		Индикатор
		точки	Претег-лена	точки	Претег-лена	
<b>СОБСТВЕНОСТ И УПРАВЛЕНИЕ</b>						
Структура на собственост брокера	0,02	0	0	0	0	Наличие на собственик без опит и добра репутация в областта на застраховането притежаващ над 50 % от собствеността на брокера - 0 т.
						Наличие на собственик без опит и добра репутация в областта на застраховането притежаващ под 50 % от собствеността на брокера -1 т.
						Собственика или всички собственици са с опит и добра репутация в областта на застраховането - 2 т.
Част ли е брокера от икономическа или финансова група	0,02	1	0,02	2	0,04	Не, не е част от икономическа или финансова група - 1 т.
						Да, част е от икономическа или финансова група - 2 т.

Период на съществуване на брокера	0,02	2	0,04	3	0,06	до 5 г. - 1 т.
						между 5 и 10 г. - 2 т.
						над 10 г. - 3 т.
Наличие на изградена клонова мрежа от офиси	0,03	2	0,06	5	0,15	Има само един централен офис – 1т.
						Има до 10 офиса – 2т.
						Има до 50 офиса – 3т.
						Има до 100 офиса – 4т.
						Има над 100 офиса – 5 т.
Наличие на изграден интернет сайт	0,02	1	0,02	1	0,02	Няма изграден интернет сайт- 0 т.
						Има изграден интернет сайт – 1т.
Наличие на калкулатор на сайта за изчисление на застрахователна вноска	0,02	0	0	0	0	Има калкулатор на сайта – 1т.
						Няма калкулатор на сайта – 0т.
Възможност за сключване на онлайн застраховки през сайта	0,02	1	0,02	1	0,02	Има възможност за сключване на онлайн застраховки през сайта – 1т.
						Няма възможност за сключване на онлайн застраховки през сайта – 0т.
Наличие на информационна система за администриране на бизнеса процесите и интегрирана със системите на застрахователите	0,02	1	0,02		0,02	Използва информационна система за администриране на бизнеса и процесите – 1т.
				1		Неизползва информационна система за администриране на бизнеса и процесите – 0т.

Брой служители извършващи пряко разпространение на застрахователни продукти	0,04	1	0,04	2	0,08	До 25 служители – 1т.
						От 26 до 50 служители - 2т.
						От 51 до 75 служители – 3т.
						От 76 до 100 - 4 т.
						Над 100 служители – 5 т.
Наличие на различни специалисти за оценка на риска и сключване на различните видове застраховки	0,03	1	0,03	1	0,03	Няма различни специалисти – 0т.
						Има няколко различни специалиста – 1т.
						Има различни специалисти за всеки вид застраховка – 2т.
Членства в браншови организации и асоциации	0,02	1	0,02	1	0,02	Членува в професионална организация-1т.
						Не членува в професионална организация-0т.
Оперирани на брокера зад граница	0,02	1	0,02	1	0,02	По свобода на предоставяне на услугите- 1т.
						Чрез място на установяване – 2т.
Брой държави, в които реално оперира брокера, а само да е подал заявление за намерение за работа	0,01	2	0,02	2	0,02	До 5 – 1т.
						от 6 до 10 - 2 т.
						от 11 до 15 - 3 т.
						Над 15 – 4т.
Брой застрахователи, с които брокера има сключени договори за застрахователно посредничество на българския застрахователен пазар	0,02	3	0,06	3	0,06	До 10 – 1т.
						от 10 до 20 - 2 т.
						над 20 - 3 т.

Брой застрахователи, с които брокера има сключени договори за застрахователно посредничество на чужди застрахователи пазари	0,02	1	0,02	1	0,02	До 10 – 1 т.
						от 10 до 20 - 2 т.
						над 20 - 3 т.
Извършва ли брокера и презастрахователно посредничество	0,02	0	0	0	0	Не – 0 т.
						Да – 1 т.
Предоставя ли брокера допълнителни услуги на своите клиенти, които да осигуряват добавена стойност към предлаганите застраховки (например: допълнителни финансови консултации свързани с инвестиране, кредитиране, недвижима собственост, заместващ автомобил, търговски отстъпки в определени търговски вериги и сфери на услуги, консултации във връзка с оценка на риска, разработване на програма за сигурност и други допълнителни услуги за негова сметка, които не противоречат на законоустановени норми)	0,05	2	0,1	1	0,05	Не, не предоставя - 0 т.
						Да, предоставя до допълнителни услуги – 1 т. 5
						Да, предоставя над допълнителни услуги - 2 т. 5
Влезли в сила постановления за налагане на наказание на брокера от КФН	0,01	1	0,01	1	0,01	Има влезли в сила постановления за налагане на наказание на брокера от КФН - 0 т.
						Няма влезли в сила постановления за налагане на наказание на брокера от КФН - 1 т.



Брой подадени жалби от ползватели на застрахователни услуги пред брокера или в КФН в т.ч. и за неоторизирано разкриване на информация за клиента	0,02	2	0,04	1	0,02	Има подадени и регистрирани над 10 жалби пред брокера от ползватели на застрахователни услуги за последната година - 0 т.
						Има подадени и регистрирани до 10 жалби пред брокера от ползватели на застрахователни услуги за последната година - 1 т.
						Няма подадени и регистрирани жалби пред брокера от ползватели на застрахователни услуги за последната година - 2 т.
Заведени съдебни дела от ползватели а застрахователни услуги срещу брокера	0,02	1	0,02	1	0,02	Има заведени дела - 0 т.
						Няма заведени дела - 1 т.
Има ли посредника договор за ексклузивитет по отношение обслужване на финансова институция	0,01	0	0	0	0	Да, има - 1 т.
						Не, няма - 0 т.
Притежава ли застраховател повече от 10 на сто от гласовете в общото събрание или от капитала на застрахователния брокер	0,01	1	0,01	1	0,01	Да, притежава - 0 т.
						Не притежава - 1 т.
	<b>47,00%</b>		<b>0,57</b>		<b>0,67</b>	
<b>ФИНАНСОВИ</b>						
Реализиран премиен приход	0,04	2	0,08	1	0,04	до 25 млн. лв. - 1 т.
						от 25 млн. лв. до 50 млн. лв. - 2 т
						от 50 млн. лв. до 75 млн. – 3 т.
						от 75 млн. лв. до 100 млн. – 4 т.
						Над 100 млн. – 5 т.

Дял на премийния приход зад граница в общия премисен приход, реализиран от брокера	0,02	1	0,02	1	0,02	0 % - 0 т.
						до 10 % - 1 т.
						от 10 до 20 % - 2 т.
						над 20 % - 3 т.
Темп на изменение на премийния приход реализиран от брокера спрямо темпа на изменение на пазара	0,02	3	0,06	2	0,04	Силно изоставащ (с повече от 10 %) - 0 т.
						Изоставащ с до 10 % - 1 т.
						Изпреварващ с до 10 % - 2 т.
						Силно изпреварващо с над 10 % - 3 т.
Пазарен дял	0,03	2	0,06	2	0,06	По-лош спрямо предходния период - 0 т.
						Не се променя - 1 т.
						По-добра спрямо предходния период – 2 т.
Финансов резултат за текущата година	0,05	1	0,05	1	0,05	Печалба за текущата година – 1т.
						Загуба за текущата година – 0т.
Финансов резултат за предходна година	0,04	1	0,04	1	0,04	Печалба за предходната година – 1т.
						Загуба за предходната година – 0т.
Собствени средства на брокера	0,03	2	0,06	3	0,09	до 100 хил. лв.- 1 т.
						от 100 хил. лв. до 250 хил. лв. - 2 т.
						от 250 хил. лв. до 500 хил. лв. - 3 т.
						над 500 хил. лв. - 4 т.

Данъчни задължения не по-големи от 1 % от оборота	0,02	1	0,02	1	0,02	Наличие на данъчни задължения – 0 т.
						Липса на данъчни задължения – 1 т.
Обезпеченост на брокера със собствена недвижима собственост (офис)	0,02	1	0,02	1	0,02	Да има собствен централен офис – 1 т.
						Не, ползва офис под наем – 0 т.
Инвестиции в обучение и развитие на персонала, извън законоустановеното изискване за 15 часа продължаващо професионално обучение.	0,03	0	0	0	0	Брокерът ежегодно инвестира средства за обучение, квалификация и преквалификация на своите служители, извън законоустановения минимум за продължаващо обучение -1 т.
						Брокерът не инвестира средства за обучение, квалификация и преквалификация на своите служители извън законоустановения минимум за продължаващо обучение - 0 т.
Спонсорство и дарителска дейност на брокера (социална отговорност)	0,03	2	0,06	0	0	Брокерът не извършва спонсорска и дарителска дейност - 0 т.
						Брокерът извършва до 5 дарения или спонсорства годишно - 1 т.
						Брокера извършва над 5 дарения или спонсорства годишно - 2 т.
	<b>33,00%</b>		<b>0,50</b>		<b>0,41</b>	

### СТРУКТУРА НА ПОРТФЕЙЛА

Сключвани от брокера линии застраховки, съгласно КЗ	0,02	2	0,04	3	0,06	Предлага до 7 линии застраховки, съгласно КЗ – 1 т.
						Предлага над 8 до 14 линии застраховки, съгласно КЗ - 2 т.
						Предлага над 14 линии застраховки, съгласно КЗ - 3 т.

Разработвани от застрахователния брокер застрахователи продукти	0,03	1	0,03	1	0,03	Да, разработва - 1 т.
						Не, не разработва - 0 т.
Наличие на няколко застрахователни договори (до 10), генериращи повече от 50 % от премийния приход на брокера.	0,02	0	0	1	0,02	Да - 0 т.
						Не - 1 т.
Концентрация в един вид застраховка в застрахователния портфейл за последната завършена година	0,02	1	0,02	4	0,08	Висока концентрация в един вид застраховка. Над 70 % от прихода на брокера е от един вид застраховка. Портфейла е изключително асиметричен - 0 т.
						Относително висока концентрация в един вид застраховка. Между 55 % и 70 % от прихода на брокера е от един вид застраховка. Портфейла е значително асиметричен - 1 т.
						Умерена концентрация в един вид застраховка. Между 40 % и 55 % от прихода в портфейла е от един вид застраховка. Портфейла, портфейла е асиметричен - 2 т.
						Относително ниска концентрация в един вид застраховка. Между 25 и 40 % от прихода на брокера е от един вид застраховка. Портфейла, портфейла е относително балансиран - 3 т.
Брой клиенти	0,06	1	0,06	2	0,12	до 50 хил. клиента - 1 т.
						от 50 хил. клиента до 100 хил. клиента - 2 т.
						над 100 хил. клиента - 3 т.

Процент на подновени без прекъсване договори повече от три години (продължителност на установени отношения)	0,05	3	0,15	3	0,15	до 10 % от всички сключени договори през последната година са подновени за трета поредна година - 1 т.
						до 50 % от всички сключени договори през последната година са подновени за трета поредна година - 2 т.
						повече от 50 % от всички сключени договори през последната година са подновени за трета поредна година - 3 т.
	20%		0,30		0,44	
<b>Претеглени точки ОБЩО:</b>			<b>1,34</b>		<b>1,51</b>	
<b>ОЦЕНКА</b>			<b>ВВ</b>		<b>ВВВ</b>	

Данните от апробацията на модела за оценка доверието в застрахователния брокер показват, че той функционира успешно и дава желаните резултати. Двама анализирани брокера, макар със сходства в начина на организация и обемите на дейност, получават различна оценка. Брокер 1 им претеглена оценка от 1,34 точки и получава оценка ВВ, т.е. той е относително стабилен и надежден застрахователен посредник. Полазва се с доверие на малък кръг клиенти. Предлага допълнителни услуги към предлаганите продукти, но не за всички клиенти. Не използва високо технологични решения. Разполага с ограничен потенциал за обслужване на повече клиенти – кадрови и финансов. Неблагоприятни промени в политическата или икономическата среда могат да влошат доверието в него. Нуждае се от инвестиране на много големи по размер средства за разгръщане на дейността си и предлагане на допълнителни високо технологични решения

Брокер 2 им претеглена оценка от 1,51 точки и получава оценка ВВВ, т.е. той е достатъчно стабилен и надежден застрахователен посредник – ползва се с доверие на широк кръг потребители. Способен е да привлича нови потребители. Предлага допълнителни услуги към предлаганите продукти. Използва ограничени технологични решения и технологии. Силно чувствителен към промени в икономическата и политическата среда. Нуждае се от инвестиране на големи средства за разширяване на дейността си и предлагане на допълнителни високо технологични решения.

В трета глава на дисертационния труд е изложено авторото виждане по отношение управление рейтинга на доверие. В условията на висока конкуренция на пазара на застрахователно посредничество, заплахата от навлизане на информационни технологии, които да изземат по-голямата част от бизнеса на брокери, те са принудени да търсят нови възможности за реализиране на доход, с който да покриват своите разходи и да реализират печалба. Такава възможност има посредством разширяване дейността на брокера, и превръщайки се в „магазин“ за финансови услуги, като по този начин предложи на ползвателите на застрахователни услуги по-пълно финансово обслужване и задоволяване на техните потребности, както и възможност за получаване на допълнителен доход над комисионните по застраховките, посредством предоставяне на други финансови услуги – уреждане на различен вид кредит от търговска банка (ипотечен, потребителски, фирмен и др.) или посредничество при закупуване на жилище, съдействие при уреждане на закупуване на автомобил или техника на лизинг или при инвестиране на временно свободни средства на фондов пазар и управление на портфейла. Чрез предоставянето на допълнителни финансови услуги, брокерът ще се компенсира спада в продажбата на застраховки поради внедряването на информационните технологии или увеличаващите се директни продажби от застрахователите.

Под едно юридическо лице, каквото е застрахователния брокер могат да се обединят различни видове посредничества, като се привлекат необходимия брой специалисти в отделните области. Юридическото лице може да представлява различни застрахователни компании, банки, лизингови дружества и др. институции, както и да управлява (съветва и/или инвестира) временно свободните средства на своите клиенти или да им посредничи при закупуване на жилище. При обединението на различни финансови услуги под един покрив, се оптимизират административните разходи - за офиси, оборудване, реклами и др. в сравнение с изграждане на отделни юридически лица извършващи тези посреднически или консултантски дейности. Няма законови ограничения юридическото лице да осъществява застрахователно посредничество, като получи разрешение от Комисията за финансов надзор (КФН) и се впише във водения от нея регистър. В същото време това юридическо лице може да извършва и друга дейност, различна от застрахователно посредничество, по която дейност е поднадзорно лице на КФН. Така се постига оптимално финансово консултиране и съдействие при обслужването на клиентите в различни области:

➤ посредничество при сключване на застраховки – по общо и по животозастраховане;

- съдействие при отпускане на кредити –ипотечни, потребителски, фирмени, оборотни и др.;
- посредничество при закупуване на активи на лизинг – автомобили, активи и др.;
- консултиране за инвестирането на временно свободни средства – в акции, облигации, ДЦК;
- посредничество при закупуване на недвижимо имущество.

Концентрирането на голям обем финансова информация в едно юридическо лице, наличието на посреднически договори с голям брой застрахователни дружества, банки, лизингови дружества, инвестиционни посредници, фирми за търговия с недвижими имоти, както и наличието на различен брой тесни специалисти, анализатори и консултанти, биха дали конкурентни предимства на това обединяващо в себе си юридическо лице различни посреднически дейности, спрямо един чист застрахователен посредник, какъвто е застрахователния брокер.

С въвеждането на блокчейн технологиите в застраховането и умни договори, бъдещето на застрахователния брокер е сериозно застрашено. Голяма част от застраховките ще преминат на базата на Smart Contracts (умни договори), друга част ще се сключват онлайн от застрахователите, и посредникът ще бъде търсен за специфични застраховки, които изискват анализ, извършване на сървей, консултиране и друга специфична дейност, която все още не може да се из земе от информационните технологии. Ето защо в бъдеще застрахователният брокер може да продължи да съществува успешно, само ако разшири кръга на предоставяните консултантски услуги. Ролята на застрахователния брокер в бъдеще ще се измести към консултирането.

Разширяването кръга на консултациите, биха осигурили на брокера предимства в бъдеще, при навлизането на информационните технологии, един процес, който неизменно ще се случи. Ето защо застрахователните брокери следва да започнат да разширяват постепенно кръгът от допълнителни услуги които предлагат на своите клиенти, за да могат да ги задържат и увеличат в бъдеще. Разширяването на кръгът на консултантските и посреднически услуги под „един покрив“ би позволило да се привлекат повече клиенти.

Участието на застрахователния брокер в различни start-up при разработване и внедряване на различни телеметрични устройства, посредством които риска да може да се измерва в реално време и тази информация да се подава към застрахователите, също биха осигурили конкурентни предимства при сключването и обслужването на застрахователни договори от страна на застрахователния брокер. Ето защо много брокери

по света за започнали да инвестират значителни средства в тази насока – информационните технологии и тясно сътрудничество с определени застрахователни компании, готови да отговорят на тези информационни технологии.

Въз основа на изложеното в трета глава, е достигнато до следните изводи:

**Първо:** Високите технологии навлизат в дейността на застрахователите и застрахователните посредници, като те няма да елиминират напълно последните, а ще ги принудят да оперират като онлайн съветници или агрегатори на информация.

**Второ:** Навлизането на високите технологии на българския застрахователен пазар и преходът на застрахователните посредници към онлайн застраховането ще е бавен процес, като причините са комплексни, а сред водещите са ниския премиен приход, реализиран от посредниците, който не им позволяващ да инвестират необходимите средства във високи технологии. Ниският процент директни клиенти на посредника, недостатъчната компетентност на служителите и други фактори, разгледани в дисертационния труд са друга предпоставка за бавното навлизане на високите технологии при застрахователните посредници у нас.

**Трето:** Оценката на доверието в застрахователния брокер може да се осъществи посредством система за експертна оценка, включваща набор от показатели и критерии свързани със собствеността и управлението, финансови показатели и структура на портфейла му, като всеки един от тези показатели или параметри фигурира с отделна тежест в крайната оценка. За оценката на доверието в застрахователния брокер може да се използва скала, по подобие оценка на кредитния рейтинг, на база на която да се извърши избор на конкретен посредник за бизнес партньор.

**Четвърто:** Аргументираната възможност за разширяване дейността на брокера , чрез превръщането му в магазин за финансови услуги, като по този начин се предлага на ползвателите на застрахователни услуги едно по-пълно финансово обслужване и задоволяване на техните потребности, и възможност за получаване на допълнителен доход над комисионните по застраховките, посредством предоставяне на други финансови услуги, като: съдействие при различни видове кредит от търговска банка (ипотечен, потребителски, фирмен и др.), посредничество при закупуване на жилище, съдействие при уреждане на закупуване на автомобил или техника на лизинг, при инвестиране на временно свободни средства на фондов пазар и/или управление на портфейла. Защишава се тезата, че чрез предоставянето на допълнителни финансови услуги, брокера ще се компенсира спада в продажбата на застраховки поради внедряването на информационните технологии или увеличаващите се директни



продажби от застрахователните дружества, и ще е състояние да оперира, и да е конкурентен на пазара.

**Пето:** Използването на разработения модел за оценка кредита на доверие в застрахователния брокер и прилагането му от независим орган, ще подобри качеството на работа на брокерите и ще „изчисти“ начина на функционирането им от редица скрити проблеми. Съществуването в модела на критерии за оценка като *„Наличие на различни специалисти за оценка на риска и сключване на различните видове застраховки“* ще принуди брокерите да назначават служителите на реалните им длъжности и осигурителни прагове, а не както сега в практиката лицата да се назначават за „отчетници“, с цел по-ниските осигурителни прагове. Съществуващите в модела „финансови критерии“ като: *финансов резултат за последните две години, размер на собствения капитал, липсата на данъчни задължения и други* ще накарат брокерите да осветлят не малка част от скритите сега печалби.

**Шесто:** Доверието в застрахователния посредник е съвкупност от фактори, които следва да се оценяват в своята комплексност. Разработеният модел за оценка на доверието в застрахователния брокер включва 38 показателя с различни тегла в крайната оценка, които не позволяват на никой брокер да получи предимство в крайната оценка, печелейки максималния брой точки по даден критерии, по който има абсолютно предимство пред друг посредник. За да повиши оценката си на доверие, посредниците следва повишат не един показател от модела, а всички, по които не показват добри резултати, защото доверието е комплексна оценка.

### **III. НАСОКИ ЗА БЪДЕЩИ ИЗСЛЕДВАНИЯ ПО ТЕМАТА НА ДИСЕРТАЦИЯТА**

С изложените изследвания, резултати и предложения, в дисертационния труд, проблемите по обекта му не се изчерпват. До сега в застрахователната практика не е предлаган подобен модел за оценка на доверието в застрахователен посредник и като пионер в тази област, моделът оставя открити още въпроси, за бъдещи изследвания, проучвания, доработки и усъвършенстване. Темата с оценката на доверието в застрахователния брокер ще продължи да е актуална, дори и в един дигитализиращ се свят. Могат да се изтъкнат следните насоки за бъдеща научноизследователска и практическа работа:

1) Разширяване и доусъвършенстване на предложения модел за оценка на доверието в застрахователните брокери чрез включване на показатели за оценка на качеството на персонала, разходите за неговото обучение, както и структурата на мрежата от клиенти на брокера.

2) Разширяване и прецизиране на факторите на вътрешнофирменото състояние на застрахователите брокери.

3) По-задълбочено изследване влиянието на дигитализацията на застраховането и застрахователното посредничество и другите негови актуални предизвикателства.

4) Изследване на влошаването и промените в климата, което води до трансформация на застраховането и посредническата дейност. В бъдещи изследвания, във връзка със зеления преход, могат да се анализират проблемите с климата и отражението им върху застраховането и конкретно върху застрахователното посредничество.

#### **IV. СПРАВКА ЗА НАУЧНИТЕ И НАУЧНО-ПРИЛОЖНИ ПРИНОСИ В ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД**

**Първо:** Обоснована е актуалността на темата, свързана със дейност на застрахователните брокери, съвременни функции които изпълняват, както и предизвикателствата пред които са изправени. Извършен е обстоен теоретичен преглед на въпроса с доверието във взаимоотношенията застрахователен брокер – потребител на застрахователни услуги. Направен е подробен критичен анализ на нормативната регулация, касаеща дейността на застрахователните посредници в България са дадени конкретни предложения за промяна в нея.

**Второ.** Разработена е оригинална система за експертна оценка на доверието в застрахователния брокер, използваща количествени критерии за получаване на качествена оценка, позволяваща да се даде безпристрастно мнение, относно способността на застрахователния брокер да привлича и обслужва клиенти, както и да създава допълнителна стойност към предлаганите от него продукти на различните застрахователни дружества на пазара.

**Трето.** Апробирана е система за експертна оценка на доверието в застрахователния брокер с реални участници и индикатори на българския пазар. Достоверността на данните от тестването потвърждават приложното ѝ поле и ползите, които би имала за

потребителите на застрахователни услуги или за застрахователни дружества при изборът им на подходящ и надежден посредник.

**Четвърто:** Предложена е концепция за изграждане и функциониране на застрахователния брокер като „магазин“ за финансови услуги, като възможност за допринасяне на принадлежна стойност към избраната от ползвателя на застрахователни услуги застраховка, и възможност за оцеляване в острата конкуренция между посредниците на пазара и предизвикателствата на високите технологии.

## **V. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ОРИГИНАЛНОСТ И ДОСТОВЕРНОСТ НА ДИСЕРТАЦИОННИЯ ТРУД**

Дисертационния труд в обем 351 страници със заглавие „Управление рейтинга на доверие в застрахователен брокер“ за присъждане на образователната и научна степен "доктор" е оригинална научна разработка на автора и съдържа оригинални резултати, получени при проведени самостоятелни научни изследвания.

Резултатите, които са получени, описани и/или публикувани от други учени, са надлежно цитирани под линия и в библиографията, при спазване на изискванията за защита на авторското право. В него са използвани авторски идеи, текстове и визуализация чрез графики и таблици. Резултатите и приносите в дисертационния труд са оригинални и не са заимствани от други автори, изследвания или публикации, в които авторът няма участия.

Настоящата дисертация не е представяна пред други университети, институти и други висши училища за придобиване на образователна и научна степен.

## **VI. СПИСЪК С ПУБЛИКАЦИИТЕ НА ДОКТОРАНТА**

1. Диляна Атанасова, *„Работа на застрахователния посредник в страните членки на ЕС“*, Пари и култура ISSN 2683-0965, брой 3 2023, стр. 35-49

2. Диляна Атанасова, *„Управление рейтинга на доверие“*, Пари и култура ISSN 2683-0965, брой 4 2023

3. Диляна Атанасова, *„Система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие на застрахователен брокер“*, Пари и култура ISSN 2683-0965, брой 4 2023

**VII. СПРАВКА ЗА СЪОТВЕТСТВИЕ С НАЦИОНАЛНИТЕ  
ИЗИСКВАНИЯ ПО ПРАВИЛНИКА ЗА ПРИЛАГАНЕ НА ЗАКОНА ЗА  
РАЗВИТИЕ НА АКАДЕМИЧНИЯ СЪСТАВ В РЕПУБЛИКА  
БЪЛГАРИЯ**

Група от показатели	Съдържание	Доктор
А	<p>Дисертационен труд за присъждане на образователна и научна степен "доктор"</p> <p><i>Дисертационен труд на тема „УПРАВЛЕНИЕ РЕЙТИНГА НА ДОВЕРИЕ В ЗАСТРАХОВАТЕЛЕН БРОКЕР“</i></p>	50
Г	<p>Статии и доклади, публикувани в нереферирани списания с научно рецензиране или публикувани в редактирани колективни томове</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Диляна Атанасова, „Работа на застрахователния посредник в страните членки на ЕС“, Пари и култура ISSN 2683-0965, брой 3 2023, стр. 35-49</li> <li>2. Диляна Атанасова, „Управление рейтинга на доверие“, Пари и култура ISSN 2683-0965, брой 4 2023</li> <li>3. Диляна Атанасова, „Система от експертни оценки за определяне рейтинга на доверие на застрахователен брокер“, Пари и култура ISSN 2683-0965, брой 4 2023</li> </ol>	<p>10</p> <p>10</p> <p>10</p>
	<b>Общо</b>	<b>80</b>