



Стопански  
факултет

# Социално- икономическа анализи

Книга 1/2022 (21)

DOI: 10.54664/NXWQ7383

Галина Стоянова\*

## ВЛИЯНИЕ НА ПАНДЕМИЯТА COVID-19 ВЪРХУ РАЗВИТИЕТО НА ЗАСТРАХОВКА „ЖИВОТ“, СВЪРЗАНА С ИНВЕСТИЦИОННИ ФОНДОВЕ

Galina Stoyanova

### IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON THE DEVELOPMENT OF LIFE INSURANCE RELATED TO INVESTMENT FUNDS

**Abstract:** The COVID-19 pandemic has launched a rethink and rearrangement of people's priorities related to the protection of life, health, and body integrity, as well as responsible actions towards savings and investing funds for quality planning of the financial future. Fear of mortality, forced virtualization and blocked spending channels, such as savings, have aligned the role and importance of life insurance. The pandemic triggered a growth in life insurance related to investment funds.

**Keywords:** life insurance; savings; investments; COVID-19; digitization

#### Въведение

Възходящото развитие на застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове се основава на едновременната възможност пред нейните потребители да получат застрахователна защита на своя живот, здраве и телесна цялост, да инвестират на международните финансови пазари и да ползват легално данъчни облекчения на база платените застрахователни вноски за една календарна година. В последното десетилетие и особено след началото на 2020 г. и „внедряването“ на COVID – 19 в нашия живот, застрахователния интерес към този клас застраховки сред потребителите на застрахователна защита в България стремително нарасна.

Целта на изследването на автора е да определи влиянието на COVID-19 върху избора на всеки човек да има или не, застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове. Изложението в материала е в полза на твърдението, че осъзнатите чисто човешки потребности от защита на живота и здравето, водят към решението да се застраховаш – това е лично решение и семейна отговорност. Увеличените по брой ползи от един застрахователен договор, освен застрахователната защита, могат магнетично да привлекат потенциалните застраховачи лица. Здравето, житейските цели, финансовите приоритети и финансовата грамотност дават индивидуален отговор за всеки човек на въпросите кога и как да постъпи.

\* Галина Стоянова – доктор по икономика, хоноруван преподавател към Център по икономически и управленски науки на Бургаски свободен университет, Бургас, e-mail: gali\_100yanova@abv.bg

## 1. Особености на животозастраховането и избора да бъдеш застрахован

Животът е най-ценното нещо, което притежава всеки човек. Здравето и телесната цялост, определят неговото качество, продължителност и смисъл. Създадено да предоставя застрахователна защита със застраховки за живота, здравето и телесната цялост на човека, животозастраховането съществува и динамично се развива днес.

Финансовата подкрепа, основана на сключени застрахователни договори, от страна на застрахователите към застрахованите лица при настъпване на застрахователните рискове загуба на живот, тежки заболявания, болничен престой, вследствие от злополука или заболяване, загуба на трудоспособност, вследствие от злополука и други, е рапортувано изпълнение на основната задача на застрахователите – изплащане на застрахователни суми при настъпване на застрахователни събития по сключените животозастраховки. Всички животозастраховки имат включени определени застрахователни рискове свързани с живота на човека, а някои от тях добавят и гарантирана спестовност или постигане на доходност. Рисковото покритие е водещият интерес, а инвестиционния е правилно да е последващ или втори по ред. В Приложение № 1 на Кодекса за застраховането<sup>1</sup> са представени видовете застраховки „Живот“ и в Наредба № 66 от 16.05.2019 г.<sup>2</sup> са посочени и допълнителните изисквания за класифицирането на инвестиционните застрахователни продукти, като несложни и достъпни за избор от всеки потенциален застрахован, отговарящ на определени условия и след оценка на риска на конкретната застрахователна компания.

Различията в отделните видове животозастраховки: застраховане на един или няколко живота в една застрахователна полица; минимален и максимален срок на застраховката; регламентирана периодичност за плащане на застрахователна премия (месечно, тримесечно, шестмесечно, годишно или еднократно); възможност за индексация на застрахователната премия в течение на застрахователния срок; изисквания за трансформация или превръщане на застрахователната полица в полица с намалена застрахователна сума) и други, дават възможност за удовлетворяване на потребностите и на най-взискателните потенциални застраховани лица. Потенциалните застраховащи могат да бъдат юридически или физически лица, като застрахованото лице е винаги и само физическо лице и върху неговия живот, здраве и телесна цялост застрахователя носи застрахователни защити.

Комфортът за потребителите на животозастрахователна услуга, се допълва и с многото възможности (каналы) за достигане до подписване на застрахователна полица. Разпространители на застрахователни продукти са застрахователни агенти, застрахователни брокери, служителите работещи в офиси на застрахователни компании и други. За разпространителите на застрахователни продукти е в сила и действие Директива (ЕС) 2016/97 на Европейския парламент и на Съвета<sup>3</sup>. Мястото на срещите с гореизброените експерти може да бъде в офиса на застрахователна компания или на застрахователен брокер, в офиса на застраховащия, в банка, на пейка в парка или на други подходящи за тематични разговори места.

Нуждата от дългосрочна спестовност или инвестиция чрез животозастраховка е осъзната, когато са обмислени житейските цели занаяд пред конкретния човек или неговото семейство и очакванията да бъдат постигнати. Застраховката „Живот“ не бива да е самоцел или да се приема, като „луксозна стока“. В обратният случай, неустоймо трудно ще бъде поддържането на застраховката редовна за срок от 10, 15, 20, 25 или 30 години.

<sup>1</sup> Кодекс за застраховането, Обн. ДВ. бр. 103 от 23 декември 2005 г., последно изменение ДВ бр. 21/2.03.2021 г.

<sup>2</sup> Наредба № 66 от 16.05.2019 г. относно допълнителните изисквания във връзка с класифицирането на инвестиционни застрахователни продукти като несложни по смисъла на чл.342, ал.5 от кодекса за застраховането, Обн. ДВ , бр. 42 / 28.05.2019 г.

<sup>3</sup> Директива (ЕС) 2016/97 на ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 20 януари 2016г относно разпространението на застрахователни продукти, Официален вестник на Европейския съюз L26/19,2.02.2016., <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/bg/TXT/?uri=CELEX%3A32016L0097>.

Предимствата за застрахованите лица по застраховки „Живот“ и застраховки „Живот“, свързани с инвестиционни фондове са много и разнотематични, като някои от тях са:

- Застрахователна защита при настъпване на покрит от застрахователя риск и гъвкава възможност да добавяне или отхвърляне на застрахователни рискове по време на застраховката;
- Застрахователна защита при някои рискове, свързани с COVID-19;
- Определяне на периодичността и начина на плащане на застрахователната премия;
- Свобода в избора на ползващи лица при настъпване на застрахователно събитие и изтичане срока на застраховката;
- Безпрепятствен достъп до международни финансови пазари с малки вноски, съчетани с висока надеждност;
- Приложение на оптимална инвестиционна стратегия и професионално управление на инвестициите;
- Ползване на данъчни преференции;
- Избор на различни схеми за изплащане на натрупания капитал;
- Постигане на финансова независимост след пенсиониране и грижа за „златната възраст“ чрез прехвърляне на натрупания капитал от ползващото лице след изтичане на застраховката в пенсионна схема
- Механизми за контрол и защита на вложителите;
- Застрахователна консултация от експерти, които да обясняват застрахователните рискове, предоставят предоговорна информация и Основен информационен документ по избрания вид застраховка, установяват потребностите и оценяват поносимостта към загуби и риск на потенциалния застрахован;
- Други.

Възраженията<sup>4</sup> срещу избора да бъдеш застрахован са от различно естество: дълбоко индивидуални (страх да не бъдеш отхвърлен от животозастраховане, поради наличие на здравословен проблем или заболяване; преднамереност от вида „да не дърпаме дявола за опашката“; традиция или религиозно разбиране и други), горчив опит от оценена, като несправедлива развързка по настъпил застрахователен случай, непостигната допълнителна доходност по лична рисково – спестовна застраховка или на друг член от семейството, невъзможност за плащане на вноските при недостигнато право на откуп (предсрочно прекратяване на застраховката) и други. Решението да бъдеш застрахован или не с класическа застраховка „Живот“ и/или застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове, е личен избор и семейна отговорност.

## **2. COVID – 19 и аспекти на развитие на застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове в България**

Постоянно променящите се условия на икономическата среда и динамичните демографски промени у нас в резултат на пандемията, предизвикват редица затруднения и преобръщат под изправен ъгъл традиционно прилагани с десетилетия практико – приложни решения и застрахователни модели. *Изкристализираха тенденции и цифрите потвърдиха замъглената им във времето отчетлива значимост и в резултат на това забавена перспектива в развитието на отделните им състави.*

<sup>4</sup> За повече информация виж: Стоянова, Г., Техники за справяне с възражения на клиенти в застраховането, сп. „Бизнес посоки“, брой 2, 2020, стр. 34.

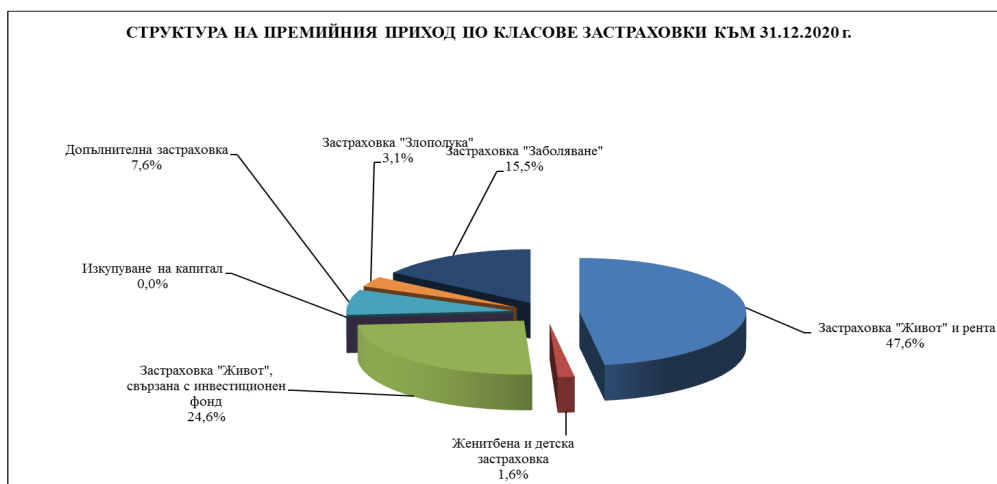
**Таблица 1.** Брутен премиен приход на животозастрахователния пазар и в това число по застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове за периода 2016 г. – 2020 г.<sup>5</sup> (в млн. лв)

година	БПП на ЖЗ пазар	(%) на БПП ЖЗ пазар в БПП на застрахователния пазар в България (ЖЗ и ОЗ)	БПП по Застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове	(%) на БПП по застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове от БПП на ЖЗ пазар
2016 г.	428	20,9	58	14
2017 г.	429	20,1	69	16,3
2018 г.	448	17,7	77	17,2
2019 г.	499	17,1	91	18,3
2020 г.	442	15,3	108	24,6
Към 31.10.2021г.	483	18,1	193	39,9

Източник: Автора по обработени данни на КФН

Легенда: БПП – брутен премиен приход  
ЖЗ - животозастраховане  
ОЗ – общо застраховане

От данните в Таблица № 1 става ясно, че застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове се развива възходящо и при влиянието на пандемичната обстановка след януари 2020 г. През 2020 г. застрахователният пазар в България е постигнал брутен премиен приход в размер на 2 881 млн.лв. и от тях 442 млн.лв. са от животозастраховането, като 24,6 % от тях са с източник застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове. По данни на КФН<sup>6</sup> структурата на премийните приходи по класове застраховки към 31.12.2020 г. – първата пандемична година е:



Източник: данни от КФН

**Фигура 1.** Структура на премийния приход по класове застраховки към 31.12.2020 г.

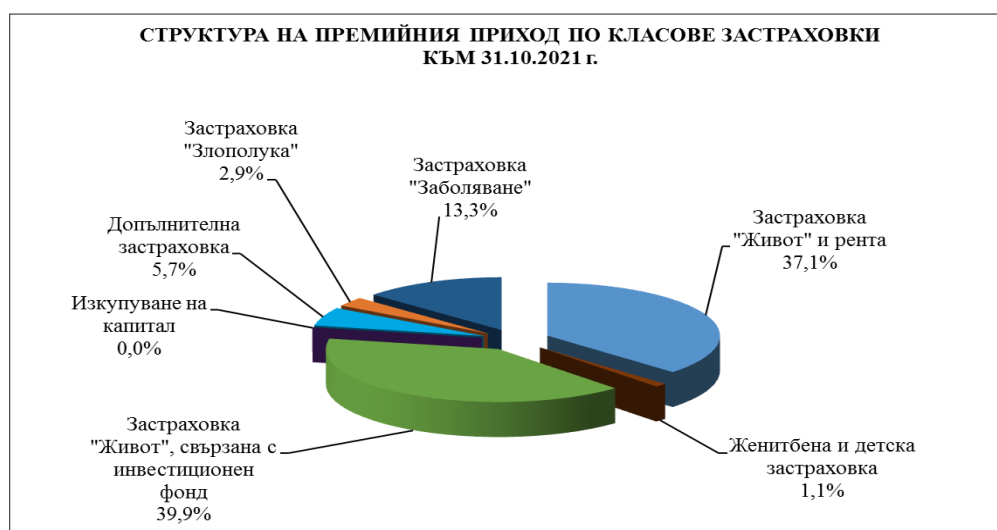
В постигнатите 24,6% брутен премиен приход от животозастрахователния пазар в полза на застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове, ЗАД „Алианц България Живот“ има пазарен дял 50,1%, следвано от „ДЗИ – Животозастрахован“ ЕАД с пазарен дял от 38,6%, ЗАД „Булстрад Живот Виена Иншурънс Груп“ с пазарен дял от 6,4 % и „Граве България Живото-

<sup>5</sup> <https://www.fss.bg>

<sup>6</sup> <https://www.fsc.bg/bg/pazari/zastrahovaten-pazar/statistika/zhivotozastrahovane/2020/>

застраховане“ ЕАД с 2,7%, като застраховката е продавана от осем застрахователни дружества от общо десет дружества, продавали животозастраховки през 2020 г. и с представен отчет в КФН. Премийният приход реализиран от застрахователните брокери през 2020 г. в полза на застрахователи със седалище в България по застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове е 4,4 млн. лв. Всичко това след изключително успешната 2019 г. за животозастраховането в България и за разглежданият от автора период, когато е постигнат брутен премиен приход в животозастраховането от 499 млн. лв.

Към 31.10. 2021 г. при непълна година от гл.т на отчетна информация на КФН и с влияещите въздействия от: новоприета политика за банковите депозити и спестяванията на гражданите в банките, инфлационните и демографски проблеми отразени в ниските доходности на пенсионните фондове, асиметричната реакция на пазара на труда на пандемичните предизвикателства и разместването на доходите в полза предимно на специалистите пред ръководните кадри и с намаления в доходите сред най-младите и най-възрастните трудоспособни, смъртността и високата заболяемост, допълнена от здравословни последващи проблеми на преболедували от COVID - 19 и други, застрахователния пазар е събрал брутен премиен приход от 2 675 млн. лв., като 18,1 % или 483 млн. лв. е частта на животозастрахователните брутни премийни приходи и от тях 193 млн. лв. са по застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове. Това показва избор на алтернативата за свободните парични средства на хората – застрахователна защита и инвестиране чрез застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове. Тя е *позната застраховка, която съчетава животозастрахователно покритие и инвестиция*, нещо много важно за непредсказуемия настоящ момент. **Позната възможност !**



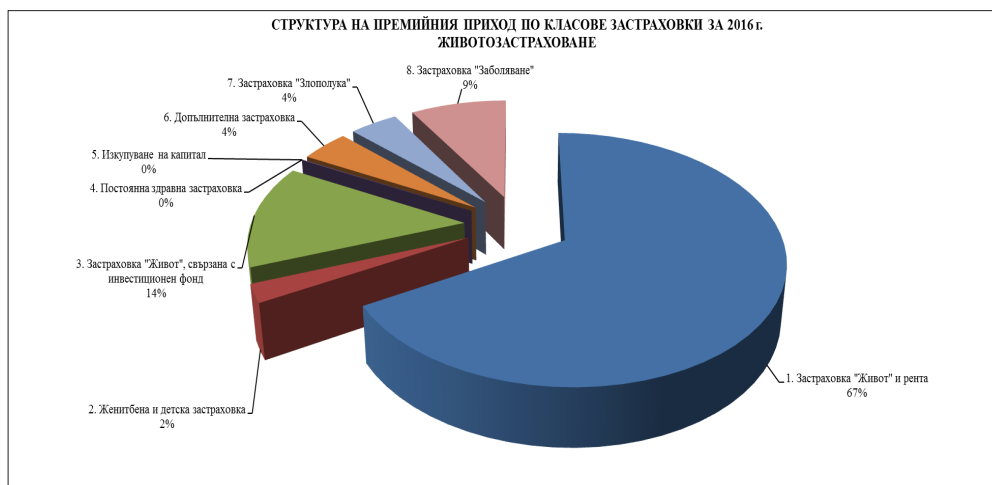
Източник: КФН

**Фигура 2.** Структура на премийния приход по класове застраховки към 31.10.2021 г.<sup>7</sup>

От представената на Фигура № 2 структура на премийния приход по класове застраховки към 31.10.2021 г., се вижда, че брутният премиен приход по застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове е с почти удвоен абсолютен размер спрямо неговия размер за цялата 2020 г. и е надминал относителния дял на брутният премиен приход по класическата застраховка „Живот“ и рента. Този факт подсказва, че инвестиционният интерес на застраховащите не е за подценяване. Достигнато е по-задълбочено клиентско разбиране на смисъла за индивидуален икономически резултат от липсата на думата „гаранция“ и начина на инвестиране на част от индивидуалната брутна застрахователна премия, които са основни различия на класическата от инвестиционната застраховка „Живот“.

<sup>7</sup> Последните официално представени данни от КФН към момента на писане на материала на автора са към 31.10.2021 г.

Сравнението с първата година от изследвания период 2016 г. по отношение на структурата на brutния премиен приход на българския животозастрахователен пазар може да се проследи на Фигура № 3.



Източник: КФН

**Фигура 3.** Структура на премиения приход по класове застраховки към 31.12.2016 г.

Клиентската удовлетвореност за застрахователна защита, спестовност и сигурност в един застрахователен договор през 2016 г. е била в полза на застраховка „Живот“ и рента, която е допринесла за 67% от brutния премиен приход за годината.

Натуралните показатели за застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове за брой застрахователни договори и брой застраховани лица са задължителни за наблюдение, отчетност и анализи. По данни на КФН към 31.12.2020 г.<sup>8</sup>:

- Броят на договорите към началото на годината е 330 596 броя;
- Новосключените договори са 11 420 броя;
- С изтекъл срок през годината са 773 броя договори;
- Предсрочно прекратените договори са 2 007 броя;
- Действащите договори към 31.12.2020 г. са 40 487 броя;
- Застрахованите лица по действащите договори са 38 080 броя;
- Застрахованите лица по новосключените договори е 10 955 броя;
- Застрахователните суми по действащите към 31.12.2020 г. договори е 268 млн. лв. и по новосключението е 67 млн. лв.;

– Платените застраховки с еднократни вноски 58,5 млн. лв.

Производните показатели пресметнати чрез тях показват:

- Средната застрахователна сума по действащ застрахователен договор по застраховка „Живот“, свързани с инвестиционни фондове е 6 617 лв., а на едно застраховано лице от действащи застраховки е 7 035 лв.;

- Средната застрахователна сума по новосключени застрахователни договори е 5 124 лв., а на едно застраховано лице по новосключени договори е 5 342 лв.

От всички застрахователни договори по застраховка „Живот“, свързани с инвестиционни фондове през годината 22% от тях са сключени с еднократна застрахователна вноска, което означава, че наред с вложенията в банкови депозити или в доброволен пенсионен фонд, натрупаните в по-голям размер средства на гражданите имат приложена алтернативата – инвестиционно животозастраховане.

<sup>8</sup> <https://www.fsc.bg/bg/pazari/zastrahovaten-pazar/statistika/zhivotozastrahovane/2020/>

Цялостният анализ може да продължи с пресмятане на прирасти и темпове на развитие по отделни показатели, изплатени застрахователни суми общо по застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове и по видове застрахователни рискове, но това не е основна цел на това изложение. Целево и за пълнота на анализа и в помощ на вземането на своевременни управленски решения в застрахователното дружество, е задължително да се изследва и резултата по пасивно презастраховане, свързан с този вид застраховане: отстъпените застрахователни договори, дела на презастрахователите в пренос – премийния резерв, приходите от комисионни по договори пласирани на презастрахователи, дела на презастрахователите в резерва за предстоящи плащания и други. И винаги с отговор и на родилия се от пандемията въпрос: „Как COVID – 19 промени или повлия на този резултат?“.

### **3. Адаптиране на застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове за растежа ѝ и след пандемията**

Пандемията подтикна растежа в животозастраховането и подсили продажбения процес на застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове. Три основни „ключо на успеха“ занаят пред вижда автора, които са насочени едновременно към застрахователи и към потребители на инвестиционни застраховки:

1) Повишаване на доверието в продукта, застрахователния посредник и избраната застрахователна компания, както и целенасоченото обучение / самообучение за индивидуална финансова грамотност. За съжаление автора се е срещал с консултанти, които имат легитимационен документ за принадлежност към застрахователно дружество и не са достатъчно компетентни по този вид застраховане, тълкуват неточно пазарните и фондови процеси, акцентират на несъществени за установените потребности на потенциалния застрахован факти и условия. Независимо, че са с издаден сертификат от успешно издържан изпит от въвеждащо и поддържащо обучения, съгласно изискванията на Кодекса за застраховането, затрудненията в предлагането на инвестиционни застраховки от застрахователни посредници, предизвикват по места в застрахователните компании необходимостта от допълнителни ролеви игри, проверка на знанията и други обучителни форми, за да се постигне експертност.

Потенциалните клиенти е важно да имат финансова грамотност, за да са титуляри на полици на застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове. Така оптимално могат да бъде усвоени ползите от предимствата на този продукт, освен застрахователната защита, която той предоставя. Една от причините част от гражданите, които са нерешителни или трудно разбиращи и недовърчиви към застрахователните продукти, да са и по-незастраховани от останалите, е липсата или ниската застрахователна култура и финансова грамотност. Принос за придобиване на знания и специализирана информираност, могат да имат застрахователните посредници в търговските си срещи с потенциалните застраховачи, застрахователните компании, КФН, специализирани срещи в социалните мрежи, рекламни материали, книги.

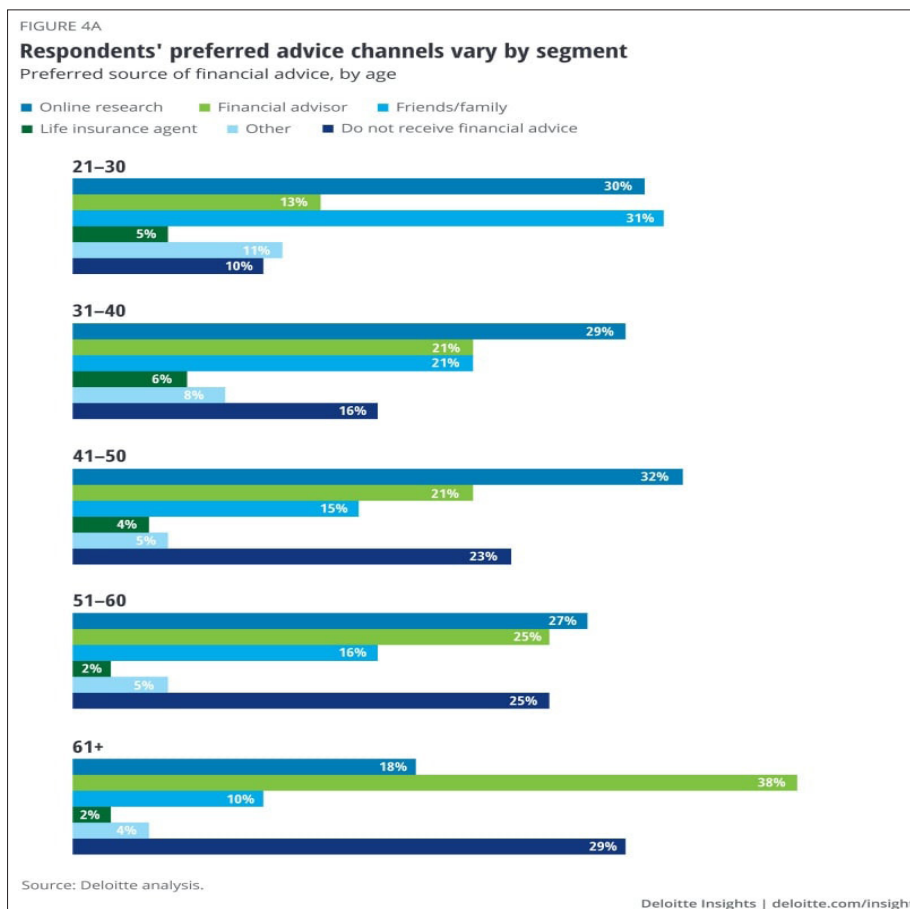
Асоциацията на българските застрахователи<sup>9</sup> проведе национално представително проучване „Нагласи към застраховането и застрахователна грамотност“ в периода 29.02. – 06.03.2020 г., извадка 1000 души на възраст 18–65 г. Проучването представи позитивна тенденция по отношение на нивото на доверие към застрахователния сектор, като 47% от анкетирания са посочили, че имат доверие на застрахователите. За 76% от анкетирания застраховките са вид сигурност и 68% от тях смятат, че застраховките спестяват бъдещи непредвидени разходи. Неудовлетворение носи извода, който правим за факта, че едва 37% от всички анкетирани застраховат по собствено желание и 53% или всеки втори счита, че не разбира от застраховки и затова не прави.

2) Каналите за съвет и сключване на застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове, имат съществено значение за нейното развитие. Зависимостта от факта – кой е твоя консултант и в коя застрахователна компания е сключена твоята застраховка, има съществена роля за самочувствието на застрахования и за преосмисляне във времето на факта, че си застрахован. Особено в условията на COVID-19 доволните застраховачи и застраховани лица от своя кон-

<sup>9</sup> <http://abz.bg>

султант и застрахователна компания, отговорно и с удоволствие ги препоръчват на свои близки, роднини, приятели, колеги или хора със застрахователен интерес.

На Фигура № 4 е представена информация за предпочитаният източник за финансови консултации по възраст на застраховащите, според направено изследване на Deloitte analysis<sup>10</sup>. Изследването включва предпочитания на участниците към двата основни дяла на застраховането – общо застраховане и животозастраховане, като професионалното виждане на автора е, че продуктите от общото застраховане са в повечето случаи лесни за разбиране и онлайн. Значителен процент от хората с високи доходи предпочитат онлайн покупката на застраховка, докато хората с ниски доходи най-малко биха се доверили на тази възможност за сключване на застраховка. Посредническото взаимодействие е много желано за хората над 50-годишна възраст като най-голям е интереса на тези над 60 години. Младите хора се възползват от положителния опит в застраховането и съвети на членовете на своето семейство и близки, като гражданите до 50-годишна възраст са повече склонни да получат и финансова консултация онлайн.



Legend / Легенда:

Online research / Онлайн консултиране
Financial advisor / Консултиране от финансов консултант
Friends / family / Приятели, семейство
Life insurance agent / Животозастрахователен агент
Other / Други
Do not receive financial advice / Не получават финансова консултация

Source: Deloitte analysis

**Фигура 4.** Предпочитани канали за съвети, вариращи според сегменти.  
Предпочитан източник на финансови консултации, по възрасти

<sup>10</sup> <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/financial-services/life-insurance-coverage-gap.html>



В България по информация от КФН<sup>11</sup> за 2020 г. и 2019 г. застрахователни премии по застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове, са постъпили по канали за продажба посочени в Таблица № 2.

**Таблица 2.** Брутен премиен приход по застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове по канали за продажба

	2020г. (млн.лв.)	2020 г. (%)	2019 г. (млн.лв.)	2019 г. (%)
Директни продажби	11,5	10,6	2,5	2,7
Застрахователни брокери	3,4	3,1	3,4	3,8
Застрахователни агенти	93,5	86,3	85,4	93,5
Общо:	108,4	100	91,3	100

Източник: Автора по отчети на КФН

Специфичните застрахователни и незастрахователни особености на застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове, определят нарастващата роля на застрахователните посредници и в повече на застрахователните агенти според посочената отчетна информация. В сайта на всяка застрахователна компания има обилна информация за застрахователния продукт, Основния информационен документ, предоговорна информация, справка за поведението на инвестиционните фондове, формуляри, калкулатори и други. Необходимостта от *качествено установяване на потребностите на потенциалния застрахован* от застрахователен консултант и от подкрепа в неговия избор с допълнителни разяснения и специализирана информация, определят по-добрата възможност за българските граждани.

Важно е да обърнем внимание на налагащата се и в резултат на окрупняването и глобализацията в застраховането, посредническа дейност на банките при сключването на застраховки „Живот“, свързани с инвестиционни фондове. За банката Bancassurance създава положителен резултат от подобрена удовлетвореност на своите клиенти с предложение за още един продукт, а за застрахователната компания – увеличени премиен приходи, нови клиенти и икономия от мащаба. Остава съществуващата опасност дали експертите в банките подбрани по компетентност за отделните продукти и услуги, са експерти по застраховки „Живот“, свързани с инвестиционни фондове.

3) Част от застрахователните дружества на българския застрахователен пазар определиха риска COVID – 19 за покрит застрахователен риск. Водещата мотивация за сключване на животно-застраховка винаги е правилно да бъде застрахователната защита. Затова акцента в усилията за задържане и увеличаване на растежа на броя застраховани и на премиените приходи на застрахователите по застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове трябва да бъде в две посоки: подобрения в микса от застрахователни рискове, които застраховката покрива и професионално управление на инвестицията на застраховащите по нея.

## Заклучение

В основата на всички взаимосвързани дейности на застрахователите и предимства за застрахованите със застраховка „Живот“, свързана с инвестиционни фондове, създаващи пълнотата на застрахователната услуга стои *многоликото проявление на риска*. Застрахователният и инвестиционния интерес, водещи до сключването, поддържането и управлението на застраховката, съществуваха и преди появата на COVID-19. Неговата роля днес е на ускорител в превеждането през етапите на жизнения цикъл на притежателите на застрахователни полици „Живот“, свързани с инвестиционни фондове и на мотиватор за изостаналите в решението си да имат инвестиционна застраховка.

<sup>11</sup> <https://www.fsc.bg/bg/pazari/zastrahovaten-pazar/statistika/zhivotozastrahovane/2020>, <https://www.fsc.bg/bg/pazari/zastrahovaten-pazar/statistika/zhivotozastrahovane/2019/>, отворени последно на 09.02.2022 г.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Стоянова, Г. Техники за справяне с възражения на клиенти в застраховането. *Бизнес посоки*, брой 2, 2020, с. 34–46. // *Stoyanova, G. Tekhiki za spravyane s vuzrajeniya na klienti v zastrakhovaneto. Biznes posoki*. broi 2, 2020, s. 34–46.

2. Директива (ЕС) 2016/97 на ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 20.01.2016 г. относно разпространението на застрахователни продукти, Официален вестник на Европейския съюз L26/19, 2.02.2016 // *Direktiva/ES/2016/97 na EVROPEISKIYAPARLAMENTINASUVETA* от 20.01.2016 г. *otnosno razprostraneniето na zastrakhovatelni produkti*q Oficialen vestnik na Evropeiskiya suyuz L26/19, 2.02.2016 [онлайн] [прегледан на 09.02.2022]. Достъпен на <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/bg/TXT/?uri=CELEX%3A32016L0097> (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/bg/TXT/?uri=CELEX%3A32016L0097>).

3. Асоциация на българските застрахователи // *Asotshiatshiya na bulgarskite zastrakhovатели* [онлайн] [прегледан на 18.12.2021]. Достъпен на <http://abz.bg> (<http://abz.bg>).

4. Комисия за финансов надзор 2016–2021 // *Komisiya za finansov nadzor 2016–2021* [онлайн] [прегледан на 09.02.2022]. Достъпен на <https://www.fss.bg> (<https://www.fss.bg>).

5. Кодекс за застраховането, Обн. ДВ. бр. 103 от 23 декември 2005 г. последно изменение ДВ бр. 21/2.03.2021 г. // *Kodeks za zastrakhovaneto, Obn. DV. br. 103 ot 23 dekemvri 2005 g. posledno izmenenie DV br. 21/2.03.021 g.* [онлайн] [прегледан на 09.02.2022]. Достъпен на <https://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2136717797> (<https://www.lex.bg/bg/laws/ldoc/2136717797>)

6. Наредба № 66 от 16.05.2019 г. относно допълнителните изисквания във връзка с класифицирането на инвестиционни застрахователни продукти като несложни по смисъла на чл. 342, ал. 5 от кодекса за застраховането, Обн. ДВ, бр. 42 / 28.05.2019 г. // *Naredba № 66 ot 16.05.2019 h. otnosno dopulnitelnite iziskvania vav vruzka s klasifitshiraneto na investitshionni zastrakhovatelni produkti kato neslozhni po smisula na chl.342, al.5 ot kodeksa za zastrakhovaneto, Obn.DV, br. 42/28.05.2019 g.* [онлайн] [прегледан на 09.02.2022] Достъпен на <https://www.fsc.bg>