



RAPPORT OM FORBRUGERTENDENSER 2021

<https://www.eiopa.europa.eu>

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

RESUMÉ

Forsikringssektoren har vist sig at være modstandsdygtig, idet den har været i stand til fortsat uden problemer at betjene forbrugerne trods de rystelser, som den vedvarende globale pandemi forårsager. Behovet for fortsat at betjene forbrugerne har åbnet op for øget digitalisering, hvilket giver nye muligheder, men har også afdækket mulige udfordringer.

› Fortsatte problemer vedrørende unit-linked (hybride) produkter

Faldet (- 10 %) i bruttopræmien (GWP) med overskudsdeltagelse førte til et generelt fald i bruttopræmien for livsforsikring. Dette skyldes den fortsat lave lange rente, som fremskynder overgangen fra traditionelle produkter med garantier til unit-linked forsikring (+ 2 %).

Denne ændring gør det muligt for forbrugerne at opnå højere afkast. Der observeres dog fortsat en række adfærdsmæssige problemer. Især har forbrugerne fortsat en begrænset forståelse af disse produkter, og visse af produkterne er meget komplekse. Desuden øger en række unit-linked produkter med høje omkostninger og komplekse strukturer med høje provisioner yderligere betænkelighederne med hensyn til muligt salg på falske forudsætninger ("mis-selling") og forholdet mellem pris og kvalitet.

› Fremskyndet digitalisering skaber muligheder, men også udfordringer

Den tiltagende digitalisering, der blev observeret ved pandemiens start, fortsatte med at tage fart. De nationale kompetente myndigheder rapporterede om en stigning i innovationer i hele produktets livscyklus, hvor salg og distribution fortsat udgjorde de mest digitaliserede faser:

- › Salget via elektroniske kanaler står fortsat stærkt inden for skadesforsikringsvirksomhed, og steg markant inden for livsforsikring. 13 medlemsstater rapporterede, at salget via elektroniske kanaler enten steg eller steg væsentligt i de sidste 3 år
- › Den digitale omstilling påvirkede også prissætning og garantistillelse, hvor selskaber gjorde det muligt for forbrugerne at anvende digitale platforme til at skræddersy deres produkter, samtidig med at de i stigende grad gjorde brug af prisoptimeringspraksisser
- › Selv om risikoen for digital udelukkelse ikke bør undervurderes, anførte de fleste forbrugere, som EIOPA spurgte i sin forbrugerundersøgelse, at de foretrækker og værdsætter digitale værktøjer, der gør det muligt for dem at bruge on-demand-tjenester til at interagere med deres forsikringsformidler og deres forsikringsselskab
- › Problemer omkring interessekonflikter og begrænsede produktvalg på digitale platforme kræver yderligere overvågning
- › Desuden rapporterede de nationale kompetente myndigheder om flere tegn på svig og svindel rettet mod både forbrugere og forsikringsselskaber.

› **Skade for forbrugerne som følge af dårlig behandling af skadesanmeldelser, men tegn på en positiv udvikling takket være digitaliseringen**

Der er konstateret forbedringer i behandlingen af skadesanmeldelser. Teknologisk innovation synes at være den mest relevante drivkraft, som fører til automatisering og forenkling af visse dele af procedurerne for behandling af skadesanmeldelser, navnlig anmeldelser for små beløb, der optræder hyppigt.

Ikke desto mindre meldes der fortsat om visse problemer, idet ni nationale kompetente myndigheder har peget på forhold omkring skadesbehandling, der giver anledning til bekymring. Især berettede nationale kompetente myndigheder om lavere udbetalinger end forventet, lange og komplicerede afviklingsprocedurer, manglende tilstrækkelig begrundelse for afslag på anmeldelser. Det gælder primært for produkter inden for motor-køretøjs-, rejse- og indboforsikring.

› **Nye risici afdækkede eksisterende strukturelle problemer vedrørende udelukkelse fra forsikringsrettigheder og mangler i omfanget af beskyttelse**

Den igangværende pandemi og en stigning i naturkatastroferisici bragte problemer frem i lyset i forbindelse med kompleksiteten af forsikringsaftalerne for visse produkter, samtidig med at den skabte nye udfordringer for sektoren og forbrugerne.

Efter den markante procentvise stigning i antallet af skader og udgifter til driftstab og rejseforsikring har mange forsikringsselskaber indført yderligere udelukkelse fra forsikringsrettigheder for visse produkter eller trukket disse produkter tilbage fra markedet, hvilket har skabt yderligere mangler i beskyttelsesomfanget. Dette opvejes af det forhold, at forbrugerne i kølvandet på pandemien har søgt at købe flere rejseforsikringsprodukter, og at der er dukket nye produkter op, som tilbyder dækning for covid-19.

Stigningen i systemiske risici viste, at der fortsat er problemer med manglende klarhed med hensyn til udelukkelse fra forsikringsrettigheder, forbrugernes begrænsede forståelse af denne udelukkelse og tilfælde af ensidige ændringer af vilkår og betingelser, og at de rækker ud over produkter vedrørende rejseafbrydelser og driftstab. De nationale kompetente myndigheder rapporterede om problemer med indbo- og sygesikring, og der er konstateret særligt store stigninger i det samlede antal afviste anmeldelser af udgifter til lægebehandling (over 25 procentpoint) samt anmeldelser i forbindelse med brand- og andre skadesforsikringer (næsten 30 procentpoint).

› **Øget brug af prisoptimeringspraksis**

Selv om denne tendens endnu ikke er udbredt i hele Europa, gjorde mere end 50 % af de nationale kompetente myndigheder opmærksom på, at stadig flere producenter af forsikringsprodukter justerer deres præmier ved hjælp af en række forskellige teknikker, som i vid udstrækning er uafhængige af forbrugernes risikoprofil. Disse går under betegnelsen prisoptimeringspraksis og vedrører hovedsagelig motorkøretøjsforsikringsprodukter (59 % af de indberettede tilfælde) og indboforsikringsprodukter (29 % af de indberettede tilfælde).

Denne praksis er primært resultatet af en høj grad af konkurrence på markedet kombineret med fremkomsten af nye teknikker, der muliggøres af moderne databehandling og -analyse.

Den største konsekvens af denne praksis er en forhøjelse af præmierne for gamle/loyale kunder og sårbare kunder. Der er også konstateret tilfælde af ulovlig indirekte forskelsbehandling, og dette kan på længere sigt føre til øget økonomisk udstødelse.

› En stigning i private pensioner

Et tilstrækkeligt og modstandsdygtigt resultat for europæiske borgere, der går på pension, hænger nøje sammen med et velafbalanceret bidrag fra de tre pensionsøjler. Det er imidlertid ikke alle medlemsstater i EU, der kan drage fordel af veludviklede og balancerede pensionssektorer, der kombinerer statslige pensioner (første søjle), arbejdsmarkedspensioner (anden søjle) og personlige pensionsprodukter (tredje søjle) for at sikre tilstrækkelige fremtidige pensionsopsparinger. Alle pensionssektorer er under forandring, hvilket kan og bør anvendes til at tjene forbrugerne, støtte en aktiv pensionsplanlægning og udforme pensionsløsninger til de europæiske borgeres behov.

På grund af det økonomiske klima og politikvalgene i medlemsstaterne kan der konstateres en forskydning af byrden fra statslige pensioner til private pensionsudbydere, som ofte spiller en større rolle med hensyn til at sikre tilstrækkelige pensionsindtægter for de europæiske borgere som følge heraf:

- › For arbejdsmarkedsrelaterede pensionskassers vedkommende steg det samlede antal medlemmer og pensionsmodtagere i EØS, en tendens der tidligere har kunnet konstateres. Overgangen fra ydelsesdefinerede ordninger til bidragsdefinerede ordninger, som allerede er konstateret i de foregående år, er fortsat værd at bemærke.
- › Tilsvarende steg personlige pensionsprodukter i de fleste jurisdiktioner. DE, IT og ES er de største markeder i EU.
- › I det eneste paneuropæiske personlige pensionsprodukt (PEPP) endnu ikke er markedsført, varierer tendenserne på markederne for personlige pensioner betydeligt, da produkterne er uensartede på tværs af medlemsstaterne.

› ESG-tendenser i pensionssektoren

Langsigtede pensionsopsparinger kan finansiere realøkonomien og sætte pensionsopsparende i stand til at deltage i bæredygtig, langsigtet økonomisk vækst. Endvidere kan pensionsopsparinger være en vigtig kilde til bæredygtig finansiering, og kan på grund af det langsigtede investeringsperspektiv forde, at der tages hensyn til miljø- og ESG-faktorer.

I lyset af EU's forordning om bæredygtighedsrelaterede oplysninger i sektoren for finansielle tjenesteydelser (SFDR), som trådte i kraft i maj 2021, tilpasser markedsaktørerne i øjeblikket deres interne investeringspolitikker og oplysningsmateriale. De er desuden i færd med at gennemgå deres produkttilbud for at imødekomme den stigende interesse for bæredygtige aktiver. I de fleste tilfælde er gennemførelsen af SFDR indledt som planlagt, selv om det er for tidligt at foretage en omfattende vurdering af dens indvirkning, herunder på såkaldt greenwashing.

› Vejen frem

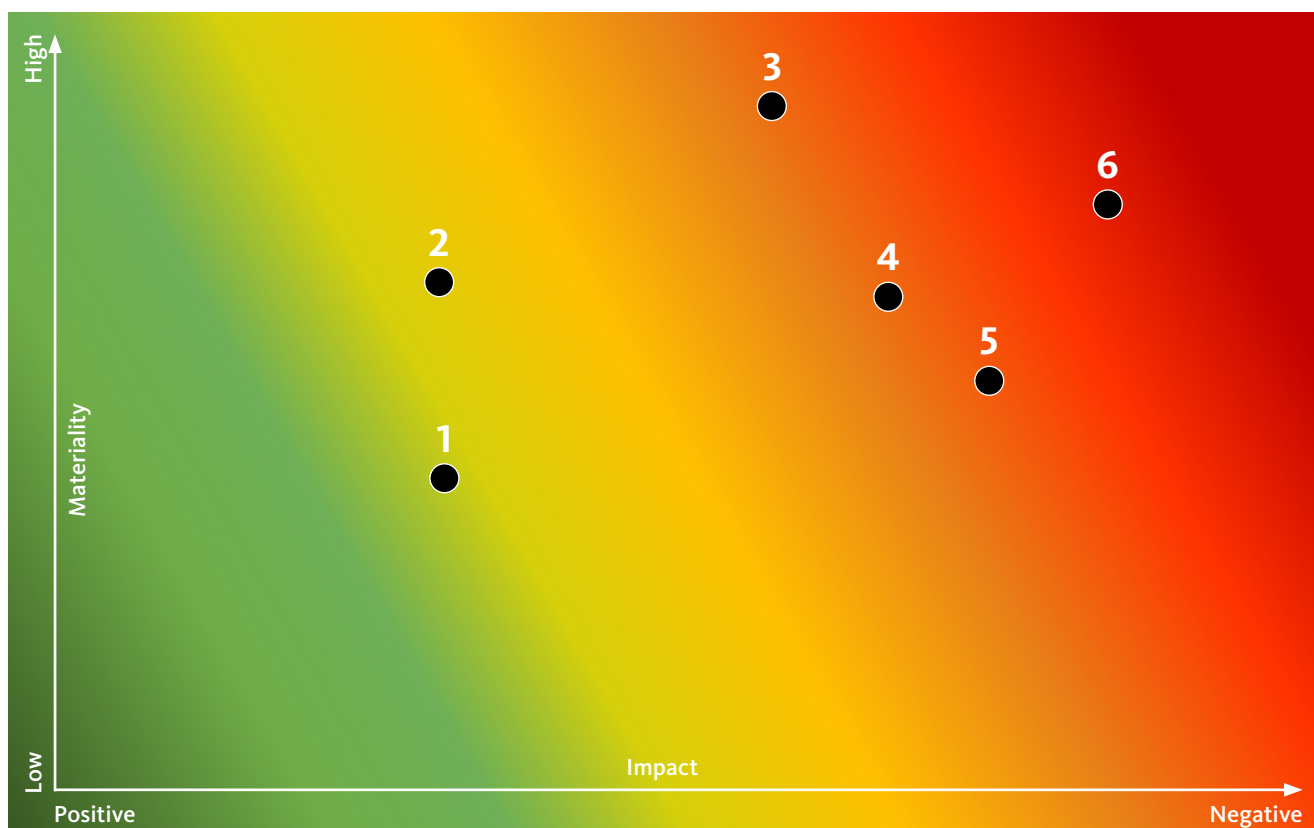
EIOPA vil fortsætte sine markedsovervågningsaktiviteter og fremme brugen af konsekvent tilsynspraksis for at sikre, at de muligheder og risici, der fremhæves i denne rapport, håndteres på passende vis. Dette indebærer analytisk arbejde i relation til greenwashing, prisoptimering og udelukkelse for systemiske risici. EIOPA's tilsynsaktiviteter vil desuden fortsat fokusere på overvågning af anvendelsen af tilsynserklæringen om "Value for Money" og den tematiske gennemgang af bankassurance i lyset af de vedvarende problemer, der er knyttet til henholdsvis unit-linked forsikring og kreditforsikring.



UDKAST TIL HEATMAP OVER FORBRUGERTENDENSER 2021

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

SAMMENFATNING AF DE VIGTIGSTE RESULTATER I RAPPORTEN OM FORBRUGERTENDENSER FOR 2021



LINJEN KONSEKVENSER

Positive konsekvenser: Resultatet har positive konsekvenser for forbrugerne
Milde konsekvenser: Resultatet skal overvåges, og det har i øjeblikket beskedne konsekvenser for forbrugerne
Negative konsekvenser: Resultatet har negative konsekvenser for forbrugerne, hvilket kan være til stor skade

LINJEN VÆSENTLIGHED

Lav væsentlighed: Resultatet påvirker et relativt lille antal forbrugere
Middel væsentlighed: Resultatet påvirker et betydeligt antal forbrugere
Høj væsentlighed: Resultatet påvirker et stort antal forbrugere

UDSIGTER

Stigende udsigter (↑): Resultatet er konstateret tidligere, men forekomsten/tegnene øgedes i 2020
Stabile udsigter (→): Resultatet er konstateret tidligere, og situationen er uændret i 2020
Faldende udsigter (↓): Selv om forekomsten af/tegnene på resultatet har været faldende, udgør dette stadig en vigtig tendens/resultat for 2020

Heatmap, som tager hensyn til de data, der er indsamlet med henblik på rapporten og den relevante tilsynsvurdering, gengiver faktiske resultater, der er blevet identificeret på europæisk plan; den er muligvis ikke en præcis afspejling af risici i de forskellige medlemsstater.

1

FORTSATTE PROBLEMER VEDRØRENDE UNIT-LINKED PRODUKTER

- a. Unit-linked produkter fremstår endnu en gang som det "mest" bekymrende produkt, på grund af deres kompleksitet og manglende klarhed om omkostninger/fordele
- b. Selv om de konstaterede problemer ikke vedrører alle unit-linked produkter, kan dårligt udformede unit-linked produkter have betydelige negative konsekvenser for forbrugerne

Udsigter: Stabile, da dette problem er blevet indberettet over en række år.

2

HURTIG DIGITALISERING

- a. Covid-19-krisen har fremskyndet digitaliseringen i forsikringssektoren, hvilket har ført til nogle muligheder, som f.eks. strømlinede processer i hele produktets livscyklus, mulige lavere omkostninger på lang sigt, hvilket fører til større finansiell integration, større udbud, produktindividualisering og potentiale som løftestang for kunstig intelligens
- b. Alligevel kan konsekvenserne for forbrugerne være både positive og negative. Visse udfordringer i forbindelse med etisk anvendelse af teknologi, cyberrobusthed og IT-modstandsdygtighed, svig og svindel rettet mod forbrugere og selskaber og mulig udelukkelse fra forsikringsrettigheder af mindre kyndige IT-brugere kan påvirke forbrugerne negativt

Udsigter: Stigende, da denne tendens er steget efter covid-19-krisen.

3

BEHANDLING AF SKADESANMELDELSER

- a. Problemområder, såsom forsinkelser i behandlingen af anmeldelser, lave udbetalinger, kompliceret afviklingsprocedure, udelukkelse fra forsikringsrettigheder og ringe gennemsigtighed giver fortsat anledning til bekymring
- b. Der er dog observeret en vis positiv udvikling — med afbødning af de samlede negative konsekvenser for forbrugerne — navnlig digital innovation, der forbedrer anmeldelsesproceduren (dvs. mere effektiv, mere brugervenlig og lettere interaktion mellem forsikringsudbydere og forbrugere)

Udsigter: Faldende, da den generelle praksis for behandling af skadesanmeldelser langsomt forbedres i hele EU.

4

NYE RISICI, DER GIVER ANLEDNING TIL NYE BETÆNKELIGHEDER MED HENSYN TIL UDELUKKELSE FRA FORSIKRINGSRETTIGHEDER OG MANGLER I OMFANGET AF BESKYTTELSE

- a. Covid-19 og risiciene ved klimaændringer satte fokus på problemer relateret til udelukkelse fra forsikringsrettigheder, såsom manglende klarhed omkring betingelser og vilkår, ensidige ændringer af betingelser og vilkår samt forbrugernes begrænsede forståelse. Omfanget af risici, der ikke kan forsikres, vokser også, og det får manglerne i omfanget af beskyttelse til at vokse yderligere
- b. Generelt kan den manglende klarhed i udelukkelsesbestemmelserne have betydelige negative konsekvenser for forbrugerne. Væsentligheden heraf er dog stadig begrænset, da det ikke vedrører alle brancher og alle produkter

Udsigter: Stigende, i takt med at forsikringsselskaberne gennemgår deres produkter i kølvandet på store begivenheder kombineret med den forventede stigning i antallet af naturkatastrofer.

5

PRISOPTIMERING

- a. Der har i nogle år været meldt om prisoptimering på nogle markeder, og tendensen er stigende; væsentligheden heraf er dog fortsat begrænset. Nogle selskaber optimerer præmien ved hjælp af en række teknikker, der ofte er baseret på kunstig intelligens, som i vid udstrækning er uafhængige af forbrugerens risikoprofil
- b. Denne praksis fører til skade for forbrugerne ved at forhøje præmien for mangeårige/loyale forbrugere eller øge risikoen for indirekte forskelsbehandling.

Udsigter: Stigende, da forsikringsselskaberne forventes yderligere at sætte deres lid til disse teknikker, herunder gennem partnerskaber med store dataejere/store dataejere, der selv bliver forsikringsselskaber.

6

TENDENSERNE VEDRØRENDE ESG/BÆREDYGTIGHED ADSKILLER SIG FRA UDELUKKELSESASPEKTERNE

- a. Navnlig i forbindelse med unit-linked produkter tilføjer selskaberne nye "bæredygtige" produkttilbud, som øger markedsføringskommunikationen
- b. Selv om dette er en positiv udvikling, er der stadig nogle områder, der giver anledning til bekymring i forbindelse med greenwashing. Vildledende kommunikation, problemer med vurderingen af, i hvor høj grad de solgte produkter er bæredygtige i betragtning af ESG-mærkernes forskelligartethed og kundernes præferencer med hensyn til bæredygtige investeringer.

Udsigter: Stigende — Som følge af det øgede fokus på ESG fra forsikringssektoren forventes denne tendens at være stigende.

LEARN MORE

Visit the dedicated webpage:

https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021_en

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock
Luxembourg: Den Europæiske Unions Publikationskontor, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-373-3 doi:10.2854/946465 EI-01-22-150-DA-N

CONTACT US

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt – Germany
Tel. + 49 69-95119-20
info@eiopa.europa.eu
<https://www.eiopa.europa.eu>