



KULUTTAJASUUNTAUKSIA KOSKEVAN RAPORTIN TIIVISTELMÄ, VUOSI 2021

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

TIIVISTELMÄ

Vakuutussektori on osoittautunut häiriönsietokykyiseksi. Globaalista pandemiasta johduneista häiriöistä huolimatta vakuutusyhtiöt ovat pystyneet palvelemaan asiakkaita tyydyttävällä tasolla. Globaali pandemia on kiihdyttänyt vakuutusalan digitalisaatiota ja tuonut esiin uusia mahdollisuuksia, mutta digitalisaation kiihtyminen aiheuttaa myös huolta.

› Sijoitussidonnaisiin (hybridi)tuotteisiin liittyviä haasteita

Sijoitussidonnaisen maksutulon aleneminen (- 10 %) johti kokonaisuudessaan henkivakuutussektorin vakuutusmaksutulon alenemiseen. Aleneminen johtuu siitä, että pitkät korot ovat pysyneet alhaalla, mikä nopeuttaa siirtymistä perinteisistä takuista sisältävistä tuotteista sijoitussidonnaisiin vakuutuksiin (+ 2 %).

Vaikka tämä muutos antaa kuluttajille mahdollisuuden saavuttaa suurempia sijoitustuotoja, havaittavissa on silti monia haasteita. Yksi niistä on se, että kuluttajien tiedot näistä tuotteista ovat edelleen heikolla tasolla ja osa tuotteista on erittäin monimutkaisia. Lisäksi monet sijoitussidonnaiset tuotteet, joihin liittyy korkeat kustannukset ja monimutkainen rakenne, lisäävät huolta mahdollisesta myynnistä väärin perustein sekä rahalle saatavasta vastineesta.

› Nopeasti etenevä digitalisaatio luo mahdollisuuksia mutta myös haasteita

Pandemian alkuvaiheessa havaittu digitalisaation kiihtyminen jatkuu edelleen. Kansalliset toimivaltaiset viranomaiset ilmoittivat innovaatioiden lisääntyneen kaikissa vakuutusalan elinkaaren vaiheissa. Myynti ja jakelu ovat kuitenkin edelleen digitalisoituneimmat vaiheet:

- › Myynti sähköisten kanavien kautta on ollut vahinkovakuutus toiminnassa vahvaa. Henkivakuutus toiminnassa myynti sähköisten kanavien kautta kasvoi merkittävästi. Jäsenvaltioista 13 ilmoitti, että myynti sähköisten kanavien kautta on joko kasvanut tai kasvanut huomattavasti viimeisen kolmen vuoden aikana.
- › Digitaalinen muutos on vaikuttanut myös vakuutusten hinnoitteluun ja myöntämiseen. Kuluttajien on mahdollista käyttää digitaalisia alustoja tuotteiden räätälöintiin ja myös optimoida hintoja enemmän kuin ennen.
- › Vaikka digitaalisen syrjäytymisen riskiä ei pidä aliarvioida, useimmat kuluttajat EIO-PAn kuluttajatutkimuksessa ilmoittivat suosivansa nimenomaan digitaalisia välineitä ja arvostavansa niitä, koska niiden kautta asiakas voi halutessaan olla yhteydessä omaan välittäjäänsä ja vakuutusentajaansa.
- › Kysymykset eturistiriidoista ja rajallisesta tuotevalikoimasta digitaalisilla alustoilla vaativat lisää seurantaa.
- › Lisäksi kansalliset toimivaltaiset viranomaiset ilmoittivat lisääntyneestä määrästä petoksia ja huijauksia, jotka kohdistuvat sekä kuluttajiin että vakuutusyhtiöihin.

➤ **Digitalisaatioon liittyvästä myönteisestä kehityksestä huolimatta puutteet korvausvaatimusten käsittelyssä aiheuttavat kuluttajille haittaa**

Korvausvaatimusten käsittelyssä on havaittu parannuksia. Teknologiset innovaatiot näyttävät olevan merkittävin tekijä, joka johtaa korvausten käsittelyprosesseissa joidenkin osien automatisointiin ja yksinkertaistamiseen. Tämä koskee erityisesti arvoltaan vähäisiä vaatimuksia, joita on määrällisesti paljon.

Joistakin ongelmista raportoidaan kuitenkin jatkuvasti. Yhdeksän kansallista toimivaltaista viranomaista on nostanut esiin ongelmat korvausten käsittelyssä. Kansalliset toimivaltaiset viranomaiset ovat ilmoittaneet ongelmista, jotka liittyvät etenkin odotettua alhaisempiin korvausmaksuihin, pitkiin ja monimutkaisiin selvitysmenettelyihin ja riittämättömiin perusteluihin kielteisessä korvauspäätöksessä. Tämä koskee pääasiassa moottorijoneuvovakuutuksia, matkavakuutuksia ja kotivakuutuksia.

➤ **Kehittymässä olevat riskit, jotka tuovat esiin tämänhetkisiä rakenteellisia ongelmia, jotka liittyvät rajauksiin ja suojan puutteisiin**

Meneillään oleva pandemia ja luonnonkatastrofiriskien lisääntyminen ovat tuoneet esiin ongelmia, jotka liittyvät joidenkin tuotteiden sopimusten monimutkaisuuteen. Samaan aikaan vakuutussektori ja kuluttajat ovat kohdanneet uusia haasteita.

Korvaus- ja liikekulusuhdeluvuissa on tapahtunut merkittävää kasvua sekä liiketoiminnan keskeytymisestä matkavakuutusten osalta. Sen seurauksena monet vakuutusenantajat ovat tehneet tiettyihin tuotteisiin enemmän rajoituksia tai poistaneet niitä markkinoilta, mikä on lisännyt puutteita suojassa. Tätä tasapainottaa se, että pandemian seurauksena kuluttajat ovat pyrkineet ostamaan enemmän matkavakuutus tuotteita, ja markkinoille on tullut covid-19-turvan sisältäviä uusia tuotteita.

Järjestelmäriskien lisääntyminen on osoittanut, että ongelmat, jotka liittyvät epäselvyyteen rajoituksissa, kuluttajien puutteelliseen käsitykseen niistä ja yksipuolisiin muutoksiin ehtoissa, ovat edelleen olemassa ja koskevat muutakin kuin matkavakuutus tuotteita ja liiketoiminnan keskeytymiseen liittyviä tuotteita. Kansalliset toimivaltaiset viranomaiset ilmoittivat ongelmista koti- ja sairausvakuutuksissa. Kasvua on ollut erityisesti hylättyjen sairauskuluja koskevien korvaushakemusten kokonaismäärässä (yli 25 prosenttiyksikköä) sekä palovahinkojen ja muiden omaisuusvahinkojen määrässä (lähes 30 prosenttiyksikköä).

➤ **Hintojen optimointikäytännöt lisääntyneet**

Vaikka tämä suuntaus ei ole vielä levinnyt laajasti Euroopassa, yli 50 prosenttia kansallisista toimivaltaisista viranomaisista on havainnut yhä useamman vakuutus tuotteiden kehittäjän mukauttavan vakuutusmaksuja käyttämällä erilaisia tekniikoita, jotka ovat pitkälti riippumattomia kuluttajien riskiprofilista. Näitä kutsutaan hintojen optimointikäytännöiksi, ja ne liittyvät pääasiassa moottorijoneuvovakuutuksiin (59 prosenttia ilmoitetuista tapauksista) ja kotitalouksien vakuutuksiin (29 prosenttia ilmoitetuista tapauksista).

Nämä käytännöt johtuvat pääasiassa tiukasta kilpailutilanteesta markkinoilla ja nykyaikaisen tietojenkäsittelyn ja analysoinnin mahdollistamien uusien tekniikoiden kehityksestä.

Näiden käytäntöjen merkittävin seuraus on vanhojen tai vakiintuneiden sekä heikossa asemassa olevien asiakkaiden vakuutusmaksujen nousu. Havaintoja on myös laittoman välillisen syrjinnän tapauksista, mikä voi pitkällä aikavälillä johtaa taloudellisen syrjäytymisen lisääntymiseen.

› Kasvua yksityisissä eläkkeissä

Eläkkeellä olevien Euroopan kansalaisten riittävä ja jatkuva tulotaso on tiiviisti yhteydessä hyvässä tasapainossa oleviin eläkemaksuihin kolmen pilarin eläketurvassa. Kaikki EU:n jäsenvaltiot eivät kuitenkaan hyödy hyvin kehittyneestä ja tasapainoisesta eläkesektorista, jossa valtion eläkkeet (ensimmäinen pilari), ammatilliset lisäeläkkeet (toinen pilari) ja yksilölliset eläketuotteet (kolmas pilari) yhdistämällä varmistetaan riittävät eläkesäästöt tulevaisuudessa. Kaikilla eläkesektorin aloilla tapahtuu muutoksia, joita voitaisiin ja pitäisi käyttää kuluttajien palvelemiseen, aktiivisen eläkesuunnittelun tukemiseen ja eläkeratkaisujen suunnitteluun Euroopan kansalaisten tarpeisiin.

Jäsenvaltioiden taloudellisen ympäristön ja poliittisten valintojen seurauksena on havaittu, että rasite siirtyy valtion eläkejärjestelmistä yksityisille eläkkeiden tarjoajille, joiden rooli riittävien eläketulojen tarjoamisessa Euroopan kansalaisille on usein merkittävämpi seuraavista syistä:

- › Ammatillisten lisäeläkkeiden piiriin kuuluvien henkilöiden ja edunsaajien kokonaismäärä Euroopan talousalueella kasvoi vakiintuneen suuntauksen mukaisesti. Aikaisempina vuosina tunnistettu siirtyminen etuusperusteisista järjestelmistä maksuperusteisiin järjestelmiin on edelleen merkille pantava.
- › Myös yksilöllisten eläketuotteiden määrä kasvoi useissa jäsenvaltioissa. Saksan, Italian ja Espanjan markkinat ovat suurimmat EU:ssa.
- › Ainoa yleiseurooppalainen eläketuote (PEPP) ei ole vielä kaupallistunut, joten yksilöllisten eläkkeiden markkinat ovat hyvin erilaisia, koska tuotteet eri jäsenvaltioissa ovat erilaisia.

› ESG-suuntaukset eläkesektorilla

Pitkän aikavälin eläkesäästöillä voidaan rahoittaa reaalityaloutta ja mahdollistaa eläkesäästäjien osallistuminen kestäväan pitkän aikavälin talouskasvuun. Eläkesäästöt voivat myös olla erinomainen kestäväan kehityksen rahoituksen lähde, koska sijoitukset ovat pitkän aikavälin sijoituksia ja vaativat ympäristöriskien sekä ympäristöasioiden, sosiaalisen vastuun ja hyvän hallintotavan huomioon ottamista.

Markkinoimijat mukauttavat parhaillaan sisäistä investointipolitiikkaansa ja tietojen antamista koskevia asiakirjojaan toukokuussa 2021 voimaan tulleen kestäväan rahoitukseen liittyvien tietojen antamista koskevan asetuksen mukaisesti (SFDR). Lisäksi ne tarkistavat tuotetarjontaansa vastatakseen kasvavaan kestäviä omaisuuseriä koskevaan kiinnostukseen. Useimmissa tapauksissa SFDR-asetuksen täytäntöönpano on aloitettu suunnitelmien mukaisesti, vaikka vaikutuksista, kuten ns. viherpesusta, on liian aikaista tehdä kattava arvio.

› Katse tulevaisuuteen

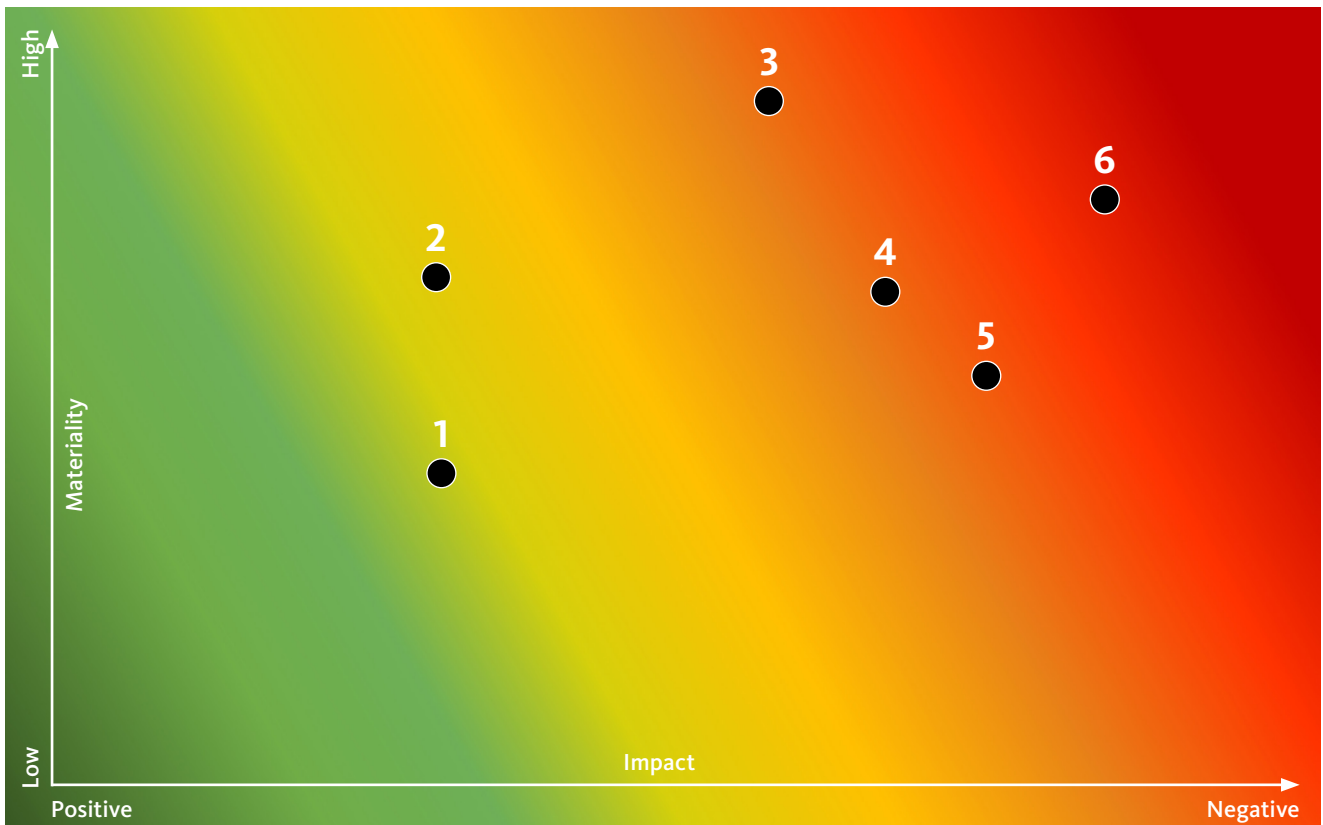
EIOPA jatkaa markkinoiden seuraamista ja edistää yhdenmukaisia valvontakäytäntöjä, jotta varmistettaisiin tässä raportissa esiin tuotujen mahdollisuuksien ja riskien huomioon ottaminen asianmukaisesti. Tämä edellyttää analyyttistä työtä, joka liittyy viherpesuun, hintojen optimointiin ja järjestelmäriskien poissulkemiseen. Lisäksi EIOPAn valvontatoimissa seurataan edelleen rahalle saatavaa vastinetta koskevan valvontalauseannon soveltamista ja pankkivakuuttamisen temaattista arviointia sijoitussidonnaisten vakuutusten ja luottosuojavakuutusten ongelmien näkökulmasta.



LUONNOS – KULUTTAJASUUNTAUKSIEN LÄMPÖKARTTA, VUOSI 2021

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

TIIVISTELMÄ KULUTTAJASUUNTAUKSIA KOSKEVAN RAPORTIN KESKEISISTÄ HAVAINNOISTA



VAIKUTUKSET

Myönteinen vaikutus: havainnolla on myönteinen vaikutus kuluttajiin
Vähäinen vaikutus: havaintoa seurataan, ja sillä on tällä hetkellä vähäinen vaikutus kuluttajiin
Kielteinen vaikutus: havainnolla on kielteinen vaikutus kuluttajiin ja haitat voivat olla suuria

OLENNAISUUS

Vaikutuksen olennaisuus on vähäinen: havainto vaikuttaa suhteellisen pienen määrään kuluttajia
Vaikutuksen olennaisuus on kohtalainen: havainto vaikuttaa huomattavaan määrään kuluttajia
Vaikutuksen olennaisuus on suuri: havainto vaikuttaa hyvin suureen määrään kuluttajia

NÄKYMÄT

Kasvatavat tulevaisuudennäkymät (↑): havaintoja on saatu jo aikaisemmin, mutta esiintyvyys/näyttö kasvoi vuonna 2020
Muuttumattomat tulevaisuudennäkymät (→): havaintoja on saatu jo aikaisemmin, eikä tilanne ole muuttunut vuonna 2020
Vähenevät tulevaisuudennäkymät (↓): vaikka havaintojen esiintyvyys tai niistä saatu näyttö on vähentynyt, suuntaus on ollut tai havainnot ovat olleet vallitsevia vuonna 2020

Lämpökartassa otetaan huomioon raporttia varten kerätyt tiedot ja asiaa koskeva valvojan arvio, ja se edustaa todellisia Euroopan tasolla tehtyjä havaintoja. Tiedot eivät välttämättä kuvasta erityisen tarkasti riskejä eri jäsenvaltioissa.

1

SIJOITUSSIDONNAISIIN TUOTTEISIIN LIITTYVÄT RATKAISEMATTOMAT HUOLENAIHEET

- a. Sijoitussidonnaiset tuotteet nousevat esiin jälleen kerran eniten huolta aiheuttavina tuotteina, mikä johtuu niiden monimutkaisuudesta sekä kustannuksiin ja hyötyihin liittyvästä epäselvyydestä.
- b. Vaikka havaitut ongelmat eivät koske kaikkia sijoitussidonnaisia tuotteita, huonosti suunniteltuina ne voivat vaikuttaa kuluttajiin hyvin kielteisesti.

Näkymät: vakaat, koska asiasta on raportoitu usean vuoden ajan.

2

NOPEATEMPOINEN DIGITALISAATIO

- a. Covid-19-kriisi on vauhdittanut vakuutusalan digitalisaatiota. Sen on luonut joitakin mahdollisuuksia, kuten virtaviivaistettuja prosesseja tuotteen elinkaaren kaikissa vaiheissa, mahdollisesti alhaisemmat kustannukset pitkällä aikavälillä, mikä johtaa suurempaan taloudelliseen osallisuuteen, laajempaan tarjontaan, tuotteiden yksilölliseen mukauttamiseen ja tekoälypotentiaalin lisäämiseen.
- b. Tästä huolimatta vaikutus kuluttajiin voi olla sekä myönteinen että kielteinen. Jotkin haasteet voivat vaikuttaa kuluttajiin kielteisesti. Ne liittyvät teknologian eettiseen käyttöön, kyberuhkien sietoon ja tietotekniikan häiriönsietokykyyn, kuluttajiin ja yrityksiin kohdistuviin petoksiin ja huijauksiin sekä digitaalisesti vähemmän taitavien henkilöiden mahdolliseen syrjäytymiseen.

Näkymät: kasvussa, sillä suuntaus on ollut nousussa covid-19-kriisin myötä.

3

KORVAUSVAATIMUSTEN KÄSITTELY

- a. Huolenaiheita ovat edelleen kysymykset, jotka koskevat viivytyksiä korvausvaatimusten käsittelyssä, alhaisia maksuja, monimutkaisia selvitystilamenettelyjä, rajoituksia ja avoimuutta.
- b. Myönteistäkin kehitystä on havaittu. Esimerkkinä mainittakoon kuluttajille aiheutuvien kielteisten kokonaisvaikutusten lieventäminen erityisesti digitaalisen innovoinnin avulla korvausten käsittelyssä (esim. palveluntarjoajien ja kuluttajien välisen vuorovaikutuksen muuttaminen tehokkaammaksi ja käyttäjäystävällisemmäksi).

Näkymät: laskussa. Kaiken kaikkiaan korvausten käsittelyyn liittyvät käytännöt kehittyvät hiljalleen koko EU:n alueella.

4

KULUTTAJIEN POISSULKEMISEEN JA SUOJAN PUUTTEESEEN LIITTYVÄT KEHITYMÄSSÄ OLEVAT RISKIT

- a. Covid-19-pandemia ja ilmastonmuutosriskit toivat esiin poissulkemista koskevia kysymyksiä, kuten puutteita ehtojen ymmärrettävyydessä, yksipuoliset ehtojen muutokset sekä kuluttajien puutteellinen ymmärrys tuotteista. Riskien määrä, joita vakuutus ei kata, kasvaa, jolloin myös suojan puute kasvaa.
- b. Kaiken kaikkiaan poissulkemislausekkeiden epäselvyydellä voi olla merkittävä kielteinen vaikutus kuluttajiin. Sen olennaisuus on kuitenkin edelleen vähäinen, koska se ei koske kaikkia vakuutuslajeja eikä kaikkia tuotteita.

Näkymät: kasvussa. Vakuutuksenantajat arvioivat tuotteitaan suurten luonnontapahtumien jälkeen yhdistettynä odotettavissa olevaan luonnonkatastrofien määrän kasvuun.

5

HINTOJEN OPTIMOINTI

- a. Joillakin markkinoilla on muutaman vuoden ajan raportoitu hintojen optimoinnista, ja se onkin kasvussa. Sen vaikutuksen olennaisuus on kuitenkin edelleen vähäinen. Joissakin vakuutusyhtiöissä vakuutusmaksut optimoidaan hyödyntämällä monia tekniikoita, jotka usein tukeutuvat tekoälyyn ja jotka ovat pitkälti riippumattomia kuluttajan riskiprofilista.
- b. Käytännöstä on kuluttajille haittaa, koska vanhat ja uskolliset asiakkaat maksavat korkeampia vakuutusmaksuja ja välillisen syrjinnän riski kasvaa.

Näkymät: kasvussa, sillä vakuutuksenantajien odotetaan hyödyntävän edelleen näitä tekniikoita, kun ne esimerkiksi solmivat kumppanuuksia suurten datan omistajien kanssa tai kun suurista datan omistajista tulee vakuutuksenantaja.

6

KESTÄVYYDEN JA ESG-ASIOIDEN SUUNTAUKSET OVAT ERILAISIA VERRATTUNA POISSULKEMISNÄKÖKOHTIIN

- a. Vakuutusyhtiöt lisäävät erityisesti sijoitussidonnaisien tuotteiden osalta uusien "kestävien" tuotteiden tarjontaa, minkä seurauksena markkinointiviestintä kasvaa.
- b. Vaikka kehitys on myönteistä, viherpesuun liittyy edelleen joitakin huolenaiheita. Niitä ovat harhaanjohtava viestintä ja ongelmat myytävien tuotteiden kestävyteen liittyvässä arvioinnissa. Tähän vaikuttaa se, että ESG-merkinnot ovat epäyhtenäisiä ja asiakkaiden mieltymykset kohdistuvat kestäviin sijoituksiin.

Näkymät: kasvussa. Kun vakuutusala keskittyy entistä enemmän ympäristöasioiden, sosiaalisen vastuun ja hyvän hallintotavan kysymyksiin, suuntauksen odotetaan kasvavan.

LEARN MORE

Visit the dedicated webpage:

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

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock
Luxemburg: Euroopan unionin julkaisuustoimisto, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-375-7 doi:10.2854/912256 EI-01-22-150-FI-N

CONTACT US

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