



2021. ÉVI JELENTÉS A FOGYASZTÓI TRENDEKRŐL – VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A biztosítási ágazat ellenállóképességet mutatott azáltal, hogy az elhúzódó világjárvány okozta sokkhatások közepette továbbra is zökkenőmentesen szolgálja ki a fogyasztókat. Az, hogy a világjárvány alatt továbbra is ki kellett szolgálni a fogyasztókat, felgyorsította a digitalizációt, rávilágítva ennek lehetőségeire, de jelezve a lehetséges problémákat is.

› A befektetési egységekhez kötött (hibrid) termékekkel kapcsolatos folyamatosan fennálló problémák

A nyereségrészesedési bruttó díjelőírás (GWP) csökkenése (-10%) az életbiztosítási GWP általános csökkenéséhez vezetett. Ez annak az eredménye, hogy a hosszú lejáratú kamatkörnyezet továbbra is alacsony, ami felgyorsítja a garanciákkal rendelkező hagyományos termékektől a befektetési egységekhez kötött biztosítások felé történő eltolódást (+ 2%).

Bár ez az eltolódás lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy magasabb hozamra törekedjenek, továbbra is számos magatartásbeli probléma figyelhető meg. A fogyasztók továbbra is csak korlátozottan ismerik ezeket a termékeket, amelyek közül egyesek rendkívül összetettek. Emellett számos, magas költségekkel járó és magas jutalékokkal rendelkező összetett befektetési egységekhez kötött termék tovább növeli az esetleges megtévesztő értékesítéssel és az ár-érték aránnyal kapcsolatos aggályokat.

› A felgyorsult digitalizáció lehetőségeket teremt, ugyanakkor kihívásokat is támaszt

A digitalizáció világjárvány kitörésekor megfigyelhető felgyorsulása tovább folytatódott. Az illetékes nemzeti hatóságok arról számoltak be, hogy a termék teljes életciklusa során nőtt az innovációk száma, és továbbra is az értékesítés és a forgalmazás képviseli a leginkább digitalizált szakaszokat:

- › Az e-csatornákon keresztül történő értékesítés továbbra is folyamatosan erős a nem-életbiztosítási üzletágban, az életbiztosítási üzletágban pedig számottevően nőtt. 13 tagállam számolt be arról, hogy az elmúlt 3 évben nőtt vagy jelentősen nőtt az e-csatornákon keresztül történő értékesítés;
- › A digitális átalakulás hatással volt az árképzésre és a jegyzési garanciavállalásokra is, mivel a vállalkozások lehetővé teszik a fogyasztók számára, hogy a digitális platformok segítségével személyre szabják termékeiket, miközben egyre gyakrabban alkalmaznak ároptimalizálási gyakorlatokat is;
- › Bár a digitális kirekesztés kockázatát nem szabad alábecsülni, az EIOPA fogyasztói kutatás keretében megkérdezett fogyasztók többsége azt nyilatkozta, hogy előnyben részesíti és értékeli azokat a digitális eszközöket, amelyek lehetővé teszik számukra, hogy igény szerint lépjenek kapcsolatba közvetítőjükkal és biztosítójukkal;
- › Az összeférhetlenséggel és a digitális platformok korlátozott termékválasztékával kapcsolatos kérdések további nyomon követést igényelnek;
- › Ezen túlmenően az illetékes nemzeti hatóságok egyre több, a fogyasztókat és a biztosítókat egyaránt érintő csalásról és átverésről számoltak be.

➤ **A fogyasztókat hátrányok érik a kárigények nem megfelelő kezelése miatt, bár a digitalizációnak köszönhetően pozitív fejlemények figyelhetők meg**

A kárrendezési folyamatban javulás figyelhető meg. A technológiai innováció tűnik a legfontosabb hajtóerőnek, amely a kárrendezési folyamatok egyes részeinek automatizálásához és egyszerűsítéséhez vezet, különösen a kis értékű és nagy gyakoriságú kárigények esetében.

Mindazonáltal továbbra is jeleznek bizonyos problémákat: 9 illetékes nemzeti hatóság a kárigények kezelésével kapcsolatos problémákat emelte ki problémás területként. Az illetékes nemzeti hatóságok különösen a következőkkel kapcsolatos problémákról számoltak be: a vártnál alacsonyabb kifizetések, hosszadalmas és bonyolult folyósítási eljárások, a kárigény elutasítására vonatkozó megfelelő indoklás hiánya. Ezek főként a gépjármű-, az utas- és a lakásbiztosítási termékekre vonatkoznak.

➤ **Újonnan felmerülő kockázatok, amelyek felszínre hozzák a kizárásokkal és védelmi résekkel kapcsolatos meglévő strukturális problémákat**

A jelenlegi világválság és a természeti katasztrófák kockázatának növekedése egyes termékek esetében problémákat vetett fel a szerződések összetettségével kapcsolatban, ugyanakkor új kihívásokat is támasztott az ágazat és a fogyasztók számára.

Az üzemszünet- és utasbiztosítások esetében a kárhányadának és költséghányadának jelentős növekedése okán számos biztosító további kizárásokat vezetett be bizonyos termékek esetében, vagy kivonta azokat a piacról, növelve ezzel a védelmi réseket. Ezt ellensúlyozza, hogy a világválság hatására a fogyasztók több utasbiztosítási terméket akartak vásárolni, és új, Covid19-fedezetet kínáló termékek jelentek meg.

A rendszerszintű kockázatok növekedése rávilágított arra, hogy a kizárások tisztázatlanságával, azzal, hogy a fogyasztók kevésbé értik meg a kizárásokat, valamint a szerződési feltételek egyoldalú módosításaival kapcsolatos problémák továbbra is fennállnak, és túlmutatnak az utas- és üzemszünet-biztosítási termékeken. Az illetékes nemzeti hatóságok lakás- és egészségbiztosításokkal kapcsolatos problémákról számoltak be, és arról, hogy az összes elutasított kárigény különösen nagy mértékben nőtt az egészségügyi kiadások (több mint 25 százalékpont), valamint a tűz és egyéb vagyoni károk üzletágainak (közel 30 százalékpont) tekintetében.

➤ **Az ároptimalizálási gyakorlatok fokozott alkalmazása**

Bár ez a tendencia még nem elterjedt Európa-szerte, az illetékes nemzeti hatóságok több mint fele megfigyelte, hogy egyre több, biztosítási terméket kínáló cég kiigazítja a díjakat számos, a fogyasztók kockázati profiljától nagyrészt független technika alkalmazásával. Ezek ároptimalizálási gyakorlatként ismertek, és főként gépjármű- (a bejelentett esetek 59%-a) és lakásbiztosítási termékekkel (a bejelentett esetek 29%-a) kapcsolatosak.

Ezek a gyakorlatok főként az erős piaci versenynek és a modern adatfeldolgozás és -elemzés által lehetővé tett új technikák megjelenésének az eredményei.

E gyakorlatok fő következménye a régi/hűséges ügyfelek és a védelemre szoruló ügyfelek biztosítási díjának emelkedése. Egyes esetekben jogellenes közvetett hátrányos megkülönböztetést is megfigyeltek, ez pedig hosszabb távon a pénzügyi kirekesztés erősödéséhez vezethet.

➤ **A magánnyugdíjak növekedése**

Az európai polgárok számára megfelelő és stabil nyugdíj körülmények szorosan kapcsolódnak a három nyugdíjpillér kiegyensúlyozott hozzájárulásához. Azonban nem minden uniós tagállam élvezheti az állami nyugdíjakat (első pillér), a foglalkoztatói nyugdíjakat

(második pillér) és a magánnyugdíjtermékeket (harmadik pillér) ötvöző, fejlett és kiegyensúlyozott nyugdíjrendszerek előnyeit, amelyek megfelelő jövőbeli nyugdíj megtakarításokat biztosítanak. Valamennyi nyugdíjágazat átalakulóban van, amit fel lehet és fel is kell használni a fogyasztók kiszolgálása, az aktív nyugdíjtervezés támogatása és az európai polgárok igényeinek megfelelő nyugdíjmegoldások kialakítása érdekében.

A tagállamok gazdasági környezete és politikai döntései miatt megfigyelhető, hogy a terhek az állami nyugdíjakról a magánnyugdíjpénztárakra helyeződnek át, amelyek így gyakran jelentősebb szerepet játszanak az európai polgárok megfelelő nyugdíjjövedelmének biztosításában:

- Ami a foglalkoztatói nyugdíjakat illeti, az Európai Gazdasági Térségben (EGT) a tagok és kedvezményezettek összlétszáma egy korábbi tendenciát követve nőtt. Továbbra is figyelemre méltó az előző években már azonosított, a meghatározott juttatási rendszerekről a meghatározott hozzájárulási rendszerekre való áttérés.
- Hasonlóképpen, a legtöbb tagállamban nőtt az egyéni nyugdíjtermékek száma. Az EU legnagyobb piaci Németország, Olaszország és Spanyolország.
- Mivel az egyetlen egységes páneurópai termék (PEPP) forgalmazása még nem kezdődött meg, a magánnyugdíj-piacokon megfigyelhető tendenciák jelentősen eltérnek egymástól, hiszen a termékek tagállamonként különbözőek.

➤ **ESG trendek a nyugdíjágazatban**

A hosszú távú nyugdíjmegtakarítások finanszírozhatják a reálgazdaságot, és lehetővé teszik a nyugdíjmegtakarítók számára, hogy részt vegyenek a fenntartható, hosszú távú gazdasági növekedésben. A nyugdíjcélú megtakarítások ezenkívül a fenntartható finanszírozás elsődleges forrásai lehetnek, és a befektetés hosszú távú perspektívája miatt szükségessé tehetik a környezeti kockázatok és a környezeti, társadalmi és vállalati irányítási szempontok (ESG) figyelembevételét.

A pénzügyi szolgáltatási ágazatban a fenntarthatósággal kapcsolatos közzétételekről szóló, 2021 májusában hatályba lépett uniós rendelet (SFDR) fényében a piaci szereplők jelenleg belső befektetési politikáik és közzétételi dokumentumaik kiigazítását végzik. Ezenkívül felülvizsgálják termékkínálatukat, hogy megfeleljenek a fenntartható eszközök iránti növekvő érdeklődésnek. A legtöbb esetben az SFDR végrehajtása a tervek szerint megkezdődött, bár a hatásairól, többek között az úgynevezett zöldrefestésre vonatkozóan, még korai lenne átfogó értékelést készíteni.

➤ **Előretekintés**

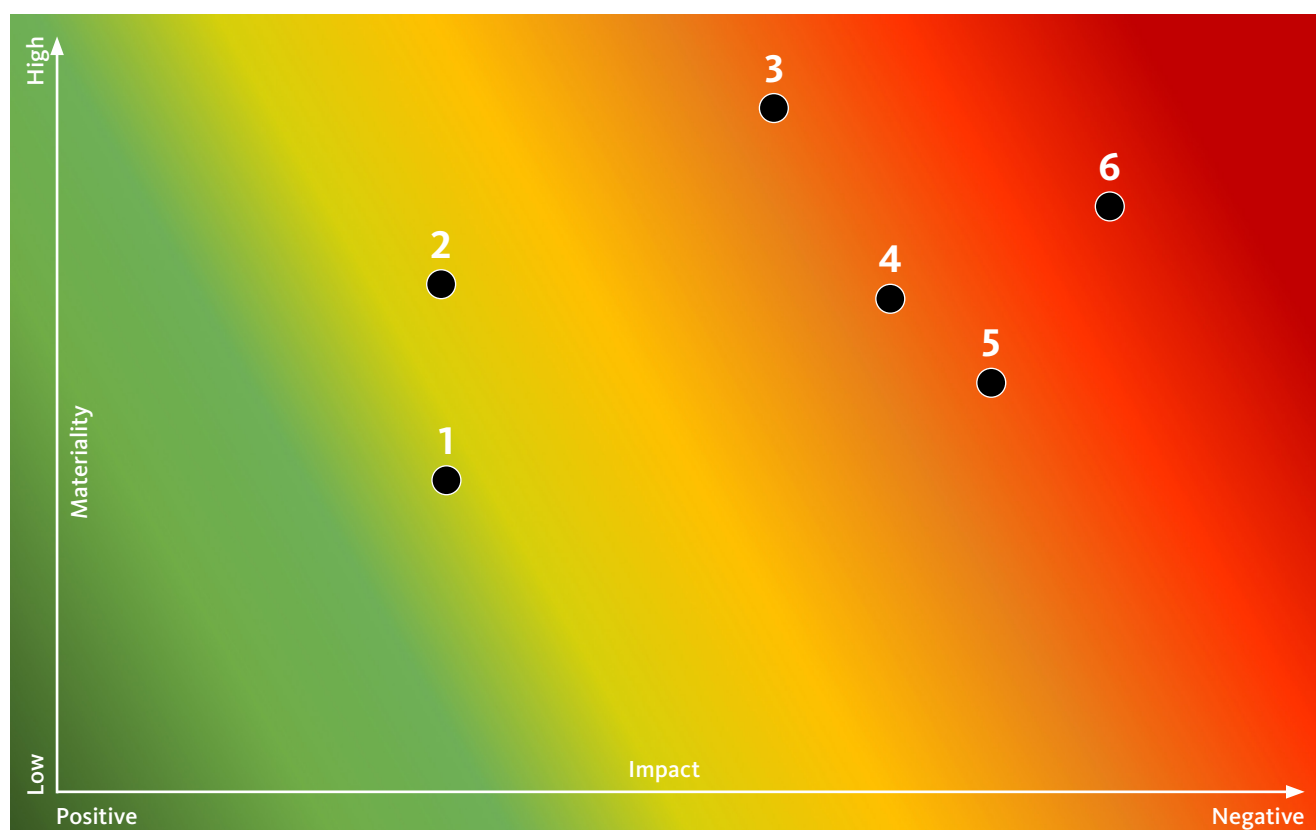
Az EIOPA folytatja piacfigyelési tevékenységeit, és elősegíti a következetes felügyeleti gyakorlatok alkalmazását annak érdekében, hogy az e jelentésben kiemelt lehetőségeket és kockázatokat megfelelően kezeljék. Ehhez elemző munkára van szükség a zöldrefestéssel, az ároptimalizálással és a rendszerszintű kockázatok kizárásával kapcsolatban. Az EIOPA felügyeleti tevékenysége emellett továbbra is az ár-érték arányról szóló felügyeleti nyilatkozat alkalmazásának és a bankbiztosítás tematikus felülvizsgálatának nyomán követésére összpontosít, tekintettel a befektetési egységekhez kötött biztosítással, illetve a hitelfedezeti biztosításokkal kapcsolatos tartós problémákra.



A 2021. ÉVI FOGYASZTÓI TRENDEK HŐTÉRKÉPÉNEK TERVEZETE

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

A FOGYASZTÓI TRENDEKRŐL SZÓLÓ 2021. ÉVI JELENTÉS FŐBB MEGÁLLAPÍTÁSAINAK ÖSSZEFOGLALÁSA



HATÁS TENGELY

Pozitív hatás: A megállapítás pozitív hatással van a fogyasztókra

Enyhe hatás: A megállapítást nyomon kell követni, jelenleg enyhe hatást gyakorol a fogyasztókra

Negatív hatás: A megállapítás negatív hatással van a fogyasztókra, akik jelentős hátrányt szenvedhetnek emiatt

JELENTŐSÉG TENGELY

Kis jelentőség: A megállapítás viszonylag kevés fogyasztót érint

Közepes jelentőség: A megállapítás jelentős számú fogyasztót érint

Nagy jelentőség: A megállapítás nagyszámú fogyasztót érint

TRENDEK

Növekvő trend (↑): A megállapítás a múltban is megfigyelhető volt, és az előfordulási gyakoriság / a bizonyítékok száma 2020-ban nőtt

Stabil trend (→): A megállapítás a múltban is megfigyelhető volt, a helyzet 2020-ban nem változott

Csökkenő trend (↓): Bár a megállapítás előfordulási gyakorisága / a bizonyítékok száma csökkent, 2020-ban még mindig jelentős tendenciának / megállapításnak számított

A hő térkép, amely a jelentéshez gyűjtött adatokat és a vonatkozó felügyeleti megítélést veszi figyelembe, az uniós szinten azonosított tényleges megállapításokat tükrözi, így előfordulhat, hogy nem tükrözi pontosan az egyes tagállamokban jelen lévő kockázatokat.

1 A BEFEKTETÉSI EGYSÉGEKHEZ KÖTÖTT TERMÉKEKHEZ KAPCSOLÓDÓ, FOLYAMATOSAN FENNÁLLÓ PROBLÉMÁK

- Bonyolultságuk és a kevésbé egyértelmű költség-haszon kapcsolatuk miatt a befektetési egységekhez kötött termékek megint csak a „legproblémásabb” termékként jelennek meg.
- Bár az azonosított problémák nem érintik az összes befektetési egységekhez kötött terméket, a rosszul tervezett ilyen típusú termékek jelentős negatív hatást gyakorolhatnak a fogyasztókra;

Trend: Stabil, mivel erről a problémáról már évek óta beszámolnak.

2 GYORS ÜTEMŰ DIGITALIZÁCIÓ

- A Covid19-válság felgyorsította a digitalizációt a biztosítási ágazatban, ami olyan lehetőségeket nyitott meg, mint a folyamatok egyszerűsítése a termék teljes életciklusa során, a költségek lehetséges csökkentése hosszú távon – és ennek eredményeként nagyobb pénzügyi integráció –, szélesebb körű kínálat, a termékek személyre szabása és a mesterséges intelligencia kihasználásának lehetősége;
- Ennek ellenére a fogyasztókra gyakorolt hatás pozitív és negatív is lehet. A technológia etikus használatával, a kibernetikai és informatikai védelemmel, a fogyasztókat és a vállalkozásokat célzó csalásokkal és átverésekkel, valamint a digitálisan kevésbé jártas személyek esetleges kizárásával kapcsolatos kihívások negatív hatást gyakorolhatnak a fogyasztókra;

Trend: Növekvő, mivel a Covid19-válságot követően ez a tendencia fokozódott.

3 A KÁRIGÉNYEK KEZELÉSE

- Az olyan kérdések, mint a kárigények kezelésének késedelme, az alacsony kifizetések, a bonyolult folyósítási eljárás, a kizárások és az átláthatóság továbbra is problémás területek;
- Megfigyelhető azonban néhány pozitív fejlemény is – amelyek enyhítik a fogyasztókra gyakorolt általános negatív hatást –, nevezetesen a digitális innováció, amely javítja a kárrendezési folyamatot (azaz hatékonyabb, felhasználóbarátabb, megkönnyíti a szolgáltatók és a fogyasztók közötti kommunikációt);

Trend: Csökkenő, mivel az általános kárigénykezelési gyakorlatok az egész EU-ban lassú javulást mutatnak.

4 ÚJONNAN FELMERŰLŐ KOCKÁZATOK, AMELYEK ÚJ AGGÁLYOKAT VETNEK FEL A KIZÁRÁSOKKAL ÉS A VÉDELMI RÉSSSEL KAPCSOLATBAN

- A Covid19 és az éghajlatváltozás kockázatai rávilágítottak a kizárásokkal kapcsolatos kérdésekre, mint például az ÁSZF tisztázatlansága, az ÁSZF egyoldalú módosítása, valamint a fogyasztók korlátozott ismeretei. A nem biztosítható kockázatok is növekednek, ami növeli a védelmi rést;
- Összességében a kizárási záradékok tisztázatlansága jelentős negatív hatással lehet a fogyasztókra. Ennek jelentősége azonban továbbra is korlátozott, mivel nem érinti az összes üzletágot és terméket;

Trend: Növekvő, mivel a biztosítók a nagy eseményeket követően felülvizsgálják termékeiket, emellett várható, hogy gyakoribbá válnak a természeti katasztrófákhoz kapcsolódó események.

5 ÁROPTIMALIZÁLÁS

- Egyes piacokon néhány éve már ároptimalizálásról számoltak be, amely egyre növekszik, jelentősége azonban még mindig korlátozott. Néhány társaság számos technika alkalmazásával optimalizálja a biztosítási díjat, gyakran a fogyasztó kockázati profiljától jórészt független mesterséges intelligenciára támaszkodva;
- Ez a gyakorlat hátrányos helyzetbe hozza a fogyasztókat azáltal, hogy növeli a régi/hűségű ügyfelek díját, vagy növeli a közvetett megkülönböztetés kockázatát.

Trend: Növekvő, mivel a biztosítók várhatóan továbbra is támaszkodnak ezekre a technikákra, többek között a nagy adattulajdonosokkal való partnerségek révén, vagy azáltal, hogy nagy adattulajdonosok maguk is biztosítók válnak.

6 A KIZÁRÁSI SZEMPONTOKTÓL ELTÉRŐ, ESG-VEL/FENNTARTHATÓSÁGGAL KAPCSOLATOS TENDENCIÁK

- A társaságok különösen a befektetési egységekhez kötött termékek esetében új, „fenntartható” termékekkel bővítik kínálatukat, ami a marketingkommunikáció növekedésével jár;
- Bár ez pozitív fejlemény, továbbra is van néhány, a zöldrefestéssel kapcsolatos aggályos terület. Félrevezető kommunikáció, az értékesített termékek fenntarthatósági fokának értékelésével kapcsolatos problémák, tekintettel az ESG-címkék heterogenitására és a fogyasztók fenntartható befektetésekkel szembeni preferenciáira.

Trend: Növekvő, a biztosítási ágazat egyre nagyobb hangsúlyt fektet az ESG-re, így ez a tendencia várhatóan növekedni fog.

LEARN MORE

Visit the dedicated webpage:
https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021_en

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock
Luxembourg: Az Európai Unió Kiadóhivatala, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-383-2 doi:10.2854/620508 EI-01-22-150-HU-N

CONTACT US

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