



# 2021 M. VARTOTOJŲ ELGESIO TENDENCIJŲ ATASKAITOS SANTRAUKA

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



**eiopa**

European Insurance and  
Occupational Pensions Authority

## SANTRAUKA

Draudimo sektorius išliko atsparus ir toliau sklandžiai teikė paslaugas vartotojams nepaisant tebesitęsiančios pasaulinės pandemijos sukeltų sukrėtimų. Dėl poreikio toliau teikti paslaugas vartotojams pandemijos sąlygomis paspartėjo skaitmeninimas, kuris atvėrė ne tik naujas galimybes, bet ir išryškino galimas problemas.

### ➤ **Neišspręstos problemos dėl su investiciniais vienetais susietų (mišrių) produktų**

Dėl sumažėjusios (-10 %) draudimo produktų su dalyvavimu pelne bendros pasirašytų įmokų sumos apskritai sumažėjo gyvybės draudimo bendra pasirašytų įmokų suma. Taip yra dėl nuolatinių žemų ilgalaikių palūkanų aplinkos, kurioje greičiau pereinama nuo tradicinių produktų su garantijomis, prie su investiciniais vienetais susieto draudimo (+2 %).

Nors šis perėjimas sudaro sąlygas vartotojams gauti didesnę grąžą, toliau pastebimi įvairūs elgesio aspektai. Visų pirma vartotojų supratimas apie šiuos produktus vis dar yra ribotas, o kai kurie iš šių produktų yra labai sudėtingi. Be to, daugybė su investiciniais vienetais susietų produktų yra brangūs ir jų struktūra sudėtinga, įskaitant didelį komisinį atlygį, todėl dar didesnį susirūpinimą kelia nesąžiningas pardavimas ir produktų ekonominė nauda.

### ➤ **Dėl spartaus skaitmeninimo ne tik atsiveria galimybės, bet ir kyla problemų**

Skaitmeninimo tendencija, kuri pastebėta pandemijos pradžioje, tęsiasi. Nacionalinės kompetentingos institucijos (NKI) pranešė apie didesnį inovacijų, susijusių su produkto gyvavimo ciklu, skaičių, įskaitant tai, kad pardavimo ir platinimo etapai išliko labiausiai skaitmeninti.

- Ne gyvybės draudimo verslo sektoriuje toliau daug produktų parduodama per e. kanalus; jų gerokai daugiau parduodama ir gyvybės draudimo sektoriuje. 13 valstybių narių pranešė, kad per pastaruosius 3 metus per e. kanalus parduodama daugiau arba gerokai daugiau produktų.
- Skaitmeninė pertvarka taip pat turėjo įtakos kainodarai ir draudimo veiklos rizikai, o įmonės leido vartotojams naudoti skaitmenines platformas jų produktų pritaikymui pagal individualius poreikius, kartu vis dažniau naudojant kainos optimizavimo praktiką.
- Nors nereikėtų nuvertinti skaitmeninės atskirties rizikos, tačiau dauguma per EIOPA vartotojų tyrimą apklaustų vartotojų pareiškė pirmenybę teikiantys ir palankiai vertinantys skaitmenines priemones, kurios sudaro sąlygas jiems pagal poreikį bendrauti su savo tarpininku ir draudiku.
- Su interesų konfliktais ir ribotu produktų asortimentu skaitmeninėse platformose susiję klausimai turi būti stebimi toliau.
- Be to, NKI pranešė, kad esama vis daugiau sukčiavimo ir apgaulės, nukreiptų į vartotojus ir draudimo bendroves, įrodymų.

➤ **Prastas draudžiamųjų įvykių nagrinėjimas kenkia vartotojams, tačiau pastebimos teigiamos dėl skaitmeninimo atsiradusios tendencijos**

Pastebėta, kad draudžiamųjų įvykių nagrinėjimo procesas pagerėjo. Atrodo, kad technologinės inovacijos yra pagrindinė paskata, dėl kurios kai kurie draudžiamųjų įvykių nagrinėjimo procedūrų etapai automatizuojami ir supaprastinami, visų pirma atsižvelgiant į mažos vertės ir dažnai teikiamus draudžiamuosius įvykius.

Vis dėlto apie kai kurias problemas toliau pranešama, o 9 NKI pranešė apie draudžiamųjų įvykių nagrinėjimo problemas, kurios kelia susirūpinimą. Visų pirma NKI pranešė apie problemas, susijusias su: mažesnėmis išmokomis nei tikėtasi, ilgomis ir sudėtingomis išmokėjimo procedūromis, nepakankamu atsakymo patenkinti žalą pagrindu. Tai visų pirma yra susiję su motorinių transporto priemonių draudimo, kelionių draudimo ir namų ūkio draudimo produktais.

➤ **Nauja kylanti rizika išryškina struktūrines problemas, susijusias su išimtimis ir apsaugos spragomis**

Tebesitęsianti pandemija ir padidėjusios stichinių nelaimių rizikos išryškino problemas, susijusias su kai kurių produktų sutarčių sudėtingumu, taip pat kelia naujų iššūkių sektoriui ir vartotojams.

Gerokai padidėjus išmokų ir sąnaudų rodikliams, susijusių su verslo sustabdymu ir kelionių draudimu, dauguma draudikų nustatė išimtis tam tikriems produktams arba pašalino juos iš rinkos, taip sukurdami apsaugos spragas. Tuo tarpu vartotojai po pandemijos stengėsi įsigyti daugiau kelionės draudimo produktų ir naujų produktų, reklamuojamų, kaip suteikiančių apsaugą nuo COVID-19.

Padidėjus sisteminei rizikai, paaiškėjo problemos, susijusios su ne iki galo aiškėmis išimtimis, ribotu vartotojų supratimu apie išimtis ir vienašališko nuostatų ir sąlygų pakeitimo atvejais, kurios išlieka ir yra būdingos ne tik kelionių ir verslo sustabdymo draudimo produktams. NKI pranešė apie problemas, susijusias su namų ūkio ir sveikatos draudimu, ir ypač padidėjusiu bendru atmetų žalų kompensuoti medicinos išlaidas (daugiau nei 25 procentiniai punktai) ir gaisro ir kitos žalos turtui (beveik 30 procentinių punktų) skaičiumi.

➤ **Dažniau naudojama kainų optimizavimo praktika**

Nors ši tendencija dar nėra plačiai paplitusi Europoje, daugiau nei 50 % NKI pastebėjo, kad vis daugiau draudimo produktų gamintojų tikslina įmokas naudodami įvairius skirtingus metodus, kurie iš esmės yra priklausomi nuo vartotojų rizikos profilio. Tai vadinama kainų optimizavimo praktika ir iš esmės yra susiję su motorinių transporto priemonių draudimo produktais (59 % praneštų atvejų) ir namų ūkio draudimo produktais (29 % praneštų atvejų).

Ši praktika – tai iš esmės aukšto lygmens rinkos konkurencijos ir naujų metodų, kuriems atsirasti sąlygas sudarė šiuolaikinis duomenų tvarkymas ir analitika, rezultatas.

Pagrindinė pasekmė, susijusi su šia praktika, yra didesnės įmokos ilgalaikiams / lojaliems vartotojams ir pažeidžiamiems vartotojams. Taip pat pastebėta neteisėta netiesioginė diskriminacija ir tai ilgesniuoju laikotarpiu galėtų sukelti didesnę finansinę atskirtį.

### ➤ Padidėjusi privačių pensijų dalis

Tinkamas ir atsparus rezultatas į pensiją išėjusiems Europos piliečiams yra griežtai susijęs su tinkamai suderintomis įmokomis pagal tris pensijų ramsčius. Tačiau ne visos ES valstybės narės gali pasinaudoti gerai išvystytais ir suderintais pensijų sektoriais, apimančiais valstybinę pensiją (pirmasis ramstis), profesines pensijas (antrasis ramstis) ir asmeninius pensijos produktus (trečiasis ramstis), kad užtikrintų pakankamas santaupas ateityje. Visi pensijų sektoriai keičiasi ir šie pokyčiai galėtų ir turėtų vykti vartotojų labui, siekiant remti aktyvų išėjimo į pensiją planavimą ir sukurti pensijų sprendimus, atitinkančius Europos piliečių poreikius.

Dėl ekonominės aplinkos ir politinių sprendimų valstybėse narėse pastebima, kad valstybės prievolė kaupti pensiją perkeliama privatiems pensijų paslaugų teikėjams, kurie dažnai atlieka svarbesnį vaidmenį suteikiant tinkamas pensijos pajamas Europos piliečiams dėl toliau išvardytų priežasčių.

- Profesinės pensijos (PPI) srityje bendras dalyvių ir išmokų gavėjų skaičius EEE padidėjo ir tai yra nusistovėjusi tendencija. Verta atkreipti dėmesį į perėjimą nuo fiksuotų išmokų modelių prie fiksuotų įmokų, kaip jau nustatyta ankstesniais metais.
- Panašiai, daugumoje jurisdikcijų padaugėjo asmeninių pensijos produktų. Vokietija, Italija ir Ispanija yra didžiausios rinkos ES.
- Atsižvelgiant į visos Europos asmeninės pensijos produktą (PEPP), kuriuo dar bus pradėta prekiauti, asmeninės pensijos rinkos gerokai skiriasi, nes produktai valstybėse narėse yra labai įvairūs.

### ➤ ASV tendencijos pensijų sektoriuje

Ilgalaikės pensijos santaupomis gali būti finansuojama realioji ekonomika ir pensijų kaupėjams sudaromos sąlygos dalyvauti tvaraus, ilgalaikio ekonomikos augimo aplinkoje. Be to, sukaupta pensija gali tapti pagrindiniu tvarių finansų šaltiniu ir, atsižvelgiant į ilgalaikę investavimo perspektyvą, būtina įvertinti riziką aplinkai ir ASV veiksnius.

Atsižvelgiant į 2021 m. gegužės mėn. įsigaliojusį ES reglamentą dėl su tvarumu susijusios finansinės informacijos atskleidimo (SFDR), rinkos dalyviai dabar tikslina savo vidaus investavimo politiką ir informacijos atskleidimo dokumentus. Be to, jie peržiūri savo produktų pasiūlą, kad ji atitiktų didesnę susidomėjimą tvariu turto. Daugeliu atveju SFDR pradėtas įgyvendinti pagal planą, nors dar per anksti pateikti išsamų jo poveikio vertinimą, įskaitant dėl taip vadinamojo ekomanipuliavimo.

### ➤ Perspektyvos

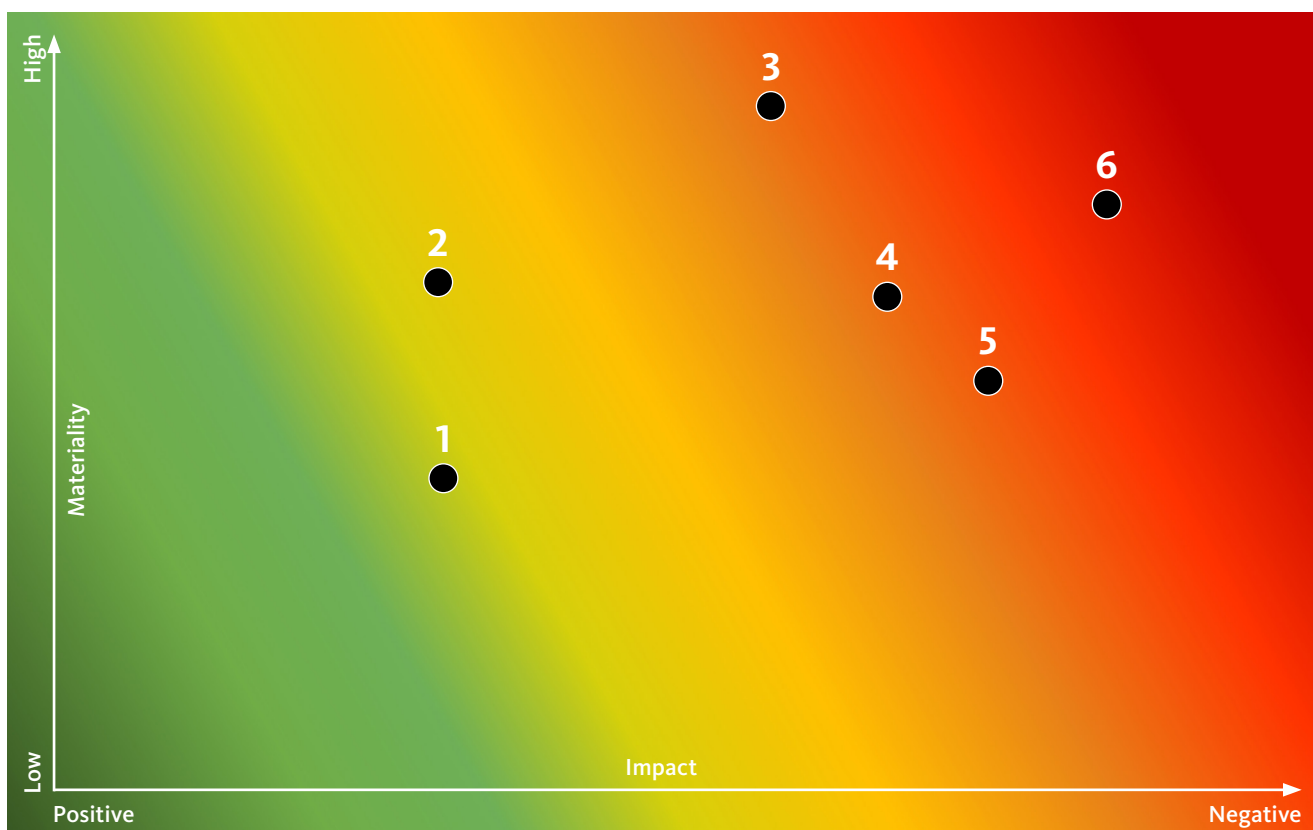
EIOPA tęs savo rinkos stebėsenos veiklą ir skatins naudoti nuoseklią priežiūros praktiką, siekdama užtikrinti, kad būtų tinkamai atsižvelgta į šioje ataskaitoje aptartas galimybes ir riziką. Tai apima analitinį darbą, susijusį su ekomanipuliacija, kainų optimizavimu ir sisteminės rizikos pašalinimu. Be to, EIOPA priežiūros veikla toliau išliks orientuota į stebėjimą, kaip taikomi priežiūros pareiškimai, parengti dėl produktų ekonominio efektyvumo taikymą ir bankinio draudimo teminės peržiūros, atsižvelgiant į nuolatines problemas dėl atitinkamai su investiciniais vienetais susieto draudimo ir kredito apsaugos draudimo.



2021 M. VARTOTOJŲ ELGESIO TENDENCIJŲ SPALVŲ INTENSIVUMO ŽEMĖLAPIS. PROJEKTAS

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

# 2021 M. VARTOTOJŲ ELGESIO TENDENCIJŲ ATASKAITOS PAGRINDINIŲ IŠVADŲ SANTRAUKA



#### POVEIKIO AŠIS

**Teigiamas poveikis:** tendencija turi teigiamą poveikį vartotojams.  
**Nedidelis poveikis:** tendencija turi būti stebima ir dabar jos poveikis vartotojams nedidelis.  
**Neigiamas poveikis:** tendencija daro neigiamą poveikį vartotojams, kuris gali būti labai žalingas.

#### REIŠKINGUMO AŠIS

**Mažas reikšmingumas:** tendencija daro poveikį santykinai mažam vartotojų skaičiui.  
**Vidutinis reikšmingumas:** tendencija daro poveikį gana dideliame vartotojų skaičiui.  
**Didelis reikšmingumas:** tendencija daro poveikį dideliame vartotojų skaičiui.

#### PERSPEKTYVA

**Gerėjanti perspektyva (↗):** tendencija buvo pastebėta praeityje, tačiau 2020 m. ji padažnėjo / padaugėjo jos įrodymų.  
**Stabili perspektyva (→):** tendencija buvo pastebėta praeityje ir 2020 m. padėtis nepasikeitė.  
**Prastėjanti perspektyva (↘):** nors tendencijos dažnumas / įrodymų mažėjo, ji vis tiek išlieka pagrindine tendencija / išvada 2020 m.

Spalvų intensyvumo žemėlapis, kuriame atsižvelgiama į ataskaitai surinktus įrodymus ir atitinkamą priežiūros institucijų nuomonę, pateikiamos faktinės, Europos lygmeniu nustatytos tendencijos; jame nebūtinai atsispindi konkreti ir tiksli rizika valsybėse narėse.

1

**NEIŠSPRĘSTOS PROBLEMOS DĖL SU INVESTICINIAIS VIENETAIS SUSIETŲ PRODUKTŲ**

- a. Su investiciniais vienetais susieti produktai dar kartą įvardijami kaip „didžiausią“ susirūpinimą keliantys produktai dėl jų sudėtingumo ir neaiškaus kaštų ir naudos santykio.
  - b. Net jeigu nustatytos problemos nėra susijusios su visais su investiciniais vienetais susietais produktais, prastai parengti su investiciniais vienetais susieti produktai gali turėti reikšmingą neigiamą poveikį vartotojams.
- Perspektyva: stabili, nes apie šią problemą pranešama jau keletą metų.

2

**SPARTUS SKAITMENINIMAS**

- a. Dėl COVID-19 krizės draudimo sektoriuje paspartėjo skaitmeninimas, todėl atsirado kai kurių galimybių, pvz., supaprastintos produkto gyvavimo ciklo procedūros, tikėtinos mažesnės ilgalaikės sąnaudos, susijusios su didesne finansine įtrauktimi, platesne pasiūla, produktų suasmeninimu ir DI poveikio potencialu.
  - b. Nepaisant to, vartotojams gali būti daromas teigiamas ir neigiamas poveikis. Kai kurios problemos, susijusios su etiniu technologijų naudojimu, kibernetiniu ir IT atsparumu, sukčiavimu ir apgaulėmis, nukreiptomis į vartotojus ir įmones, ir galimai mažiau skaitmeniniu požiūriu išprususių asmenų atskirtimi, gali daryti neigiamą poveikį vartotojams.
- Perspektyva: gerėjanti, nes ši tendencija sustiprėjo po COVID-19 krizės.

3

**DRAUDŽIAMŲJŲ ĮVYKIŲ NAGRINĖJIMAS**

- a. Tokie klausimai, kaip vėlavimas nagrinėti draudžiamąjį įvykį, mažos išmokos, sudėtinga išmokėjimo procedūra, išimtis ir skaidrumas, toliau kelia susirūpinimą.
  - b. Tačiau pastebėtos kai kurios teigiamos tendencijos, – bendro neigiamo poveikio vartotojams mažinimas, – visų pirma tai pasakytina apie skaitmenines inovacijas, kuriomis patobulinama draudžiamųjų įvykių nagrinėjimo procedūra (t. y. veiksmingesnė, labiau į vartotoją orientuota, paslaugų teikėjų ir vartotojų sąveiką palengvinanti procedūra).
- Perspektyva: prastėjanti, nes bendra prašymų nagrinėjimo praktika visoje ES gerėja lėtai.

4

**NAUJA KYLANTI RIZIKA KELIA SUSIRŪPINIMĄ DĖL IŠIMČIŲ IR APSAUGOS SPRAGŲ**

- a. COVID-19 ir klimato kaitos rizika išryškino problemas, susijusias su išimtimis, pvz., neaiškios nuostatos ir sąlygos, vienašališki nuostatų ir sąlygų pakeitimai, taip pat ribotas vartotojų supratimas. Taip pat daugėja nedraudžiamų rizikos veiksnių, todėl didėja apsaugos spragos.
  - b. Apskritai neaiškios išimčių sąlygos gali daryti reikšmingą neigiamą poveikį vartotojams. Tačiau išimčių reikšmingumas dar yra ribotas atsižvelgiant į tai, kad jos nėra susijusios su visomis verslo linijomis ir visais produktais.
- Perspektyva: gerėjanti, nes draudikai peržiūri savo produktus įvykius reikšmingiems įvykiams, įskaitant tikėtiną padidėjusią stichinių nelaimių tikimybę.

5

**KAINŲ OPTIMIZAVIMAS**

- a. Pranešta apie kainų optimizavimą kai kuriose rinkose, kuris tęsiasi keletą metų ir yra vis dažniau taikomas; tačiau šios tendencijos reikšmingumas dar yra ribotas. Kai kurios bendrovės optimizuoja įmokas naudodamos įvairius metodus, dažnai pagrįstus dirbtiniu intelektu, kurie iš esmės yra nepriklausomi nuo vartotojo rizikos profilio.
- b. Ši praktika yra žalinga vartotojams, nes dėl jos didėja įmokos ilgalaikiams / lojaliems vartotojams arba didėja netiesioginės diskriminacijos rizika.

Perspektyva: gerėjanti, nes tikimasi, kad draudikai toliau taikys šiuos metodus, įskaitant partnerystes su stambiais duomenų savininkais / pačių draudikų tapimą stambiais duomenų savininkais.

6

**TENDENCIJOS, SUSIJUSIOS SU ASV / TVARUMU IR NEAPIMANČIOS IŠIMČIŲ ASPEKTŲ**

- a. Visų pirma atsižvelgiant į su investiciniais vienetais susietus produktus, įmonės įterpia naujus „tvaryi“ produktų pasiūlymus, todėl rinkoje vykdoma aktyvesnė komunikacija.
- b. Nors tai yra teigiama tendencija, išlieka kai kurios nerimą keliančios sritys, susijusios su ekomanipuliacija. Klaidinga komunikacija, problemos, susijusios su parduodamų produktų tvarumo laipsniu, atsižvelgiant į ASV etikečių įvairovę ir vartotojų pageidavimus, atsižvelgiant į tvarias investicijas.

Perspektyva: gerėjanti; atsižvelgiant į didesnę draudimo sektoriaus dėmesį ASV, tikimasi, kad ši tendencija stiprės.

**LEARN MORE**

Visit the dedicated webpage:

[https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021_en)

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock  
Liuksemburgas: Europos Sąjungos leidinių biuras, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-384-9 doi:10.2854/160835 EI-01-22-150-LT-N

**CONTACT US**

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1  
60327 Frankfurt – Germany  
Tel. + 49 69-951119-20  
info@eiopa.europa.eu  
<https://www.eiopa.europa.eu>