



RAPORT NA TEMAT TRENDÓW KONSUMENCKICH W 2021 R. STRESZCZENIE

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

STRESZCZENIE

Sektor ubezpieczeń okazał się odporny i płynnie obsługiwał konsumentów pomimo wstrząsów spowodowanych utrzymującą się globalną pandemią. Ta sytuacja przyspieszyła rozwój cyfryzacji, uwydatniła możliwości, ale także ujawniła potencjalne problemy.

› Utrzymujące się kwestie związane z produktami powiązаныmi z funduszami kapitałowymi (hybrydowymi)

Spadek (-10%) w udziale w zysku ze składki przypisanej brutto (SKB) spowodował ogólny spadek SKB w ubezpieczeniach na życie. Wynika on z utrzymujących się niskich stóp procentowych, co przyspiesza odchodzenie od tradycyjnych produktów posiadających gwarancje na rzecz ubezpieczeń z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (+2%).

Zmiana ta umożliwia konsumentom poszukiwanie wyższych zysków, lecz wciąż widać szereg problemów związanych z zachowaniami podmiotów rynku finansowego. Szczególnie istotne jest to, że konsumenci nadal mają słabą wiedzę na temat tych produktów, a niektóre z nich są bardzo złożone. Ponadto obecność wielu produktów powiązanych z funduszami kapitałowymi, które wiążą się z wysokimi kosztami, mają złożoną strukturę oraz są obciążone wysokimi prowizjami, dodatkowo zwiększa obawy związane z ewentualnymi nieuczciwymi praktykami sprzedażowymi i kwestiami opłacalności.

› Przyspieszona cyfryzacja stwarza możliwości, ale też przynosi wyzwania

Przyspieszenie cyfryzacji, zaobserwowane na początku pandemii, utrzymywało się. Krajowe organy nadzorcze odnotowały wzrost innowacji w całym cyklu istnienia produktu, przy czym etapami o najwyższym poziomie cyfryzacji były sprzedaż i dystrybucja:

- › sprzedaż za pośrednictwem kanałów elektronicznych utrzymuje się na stałym poziomie w segmentach innych niż ubezpieczenia na życie, natomiast istotnie wzrosła w segmencie ubezpieczeń na życie. Trzydzieści państw członkowskich poinformowało, że w ciągu ostatnich trzech lat sprzedaż za pośrednictwem kanałów elektronicznych wzrosła (lub znacznie wzrosła);
- › transformacja cyfrowa wpłynęła też na ustalanie cen i ocenę ryzyka, ponieważ ubezpieczyciele umożliwiają konsumentom korzystanie z platform cyfrowych w celu personalizacji produktów, jednocześnie coraz częściej stosując praktyki optymalizacji cen;
- › mimo że nie należy lekceważyć ryzyka związanego z wykluczeniem cyfrowym, większość konsumentów ankietowanych przez EIOPA w ramach badań konsumenckich stwierdziła, że woli narzędzia cyfrowe i ceni je, gdyż umożliwiają im one kontakt na żądanie z pośrednikami i ubezpieczycielami;
- › kwestie związane z konfliktem interesów i ograniczonym wyborem produktów na platformach cyfrowych wymagają dalszego monitorowania;
- › ponadto krajowe organy nadzorcze zgłaszały zwiększoną liczbę przypadków oszustw i wyłudzeń, których ofiarami padali zarówno konsumenci, jak i zakłady ubezpieczeń.

➤ **Niekorzystne dla konsumentów skutki niezadowolającej obsługi roszczeń, mimo że dzięki cyfryzacji widać pozytywne zmiany**

Odnotowano poprawę w procesie rozpatrywania roszczeń. Innowacje technologiczne są prawdopodobnie najistotniejszym czynnikiem, który doprowadził do automatyzacji i uproszczenia pewnych części procesów rozpatrywania roszczeń, w szczególności w odniesieniu do roszczeń o niskiej wartości i dużej częstotliwości.

Niemniej jednak nadal zgłaszane są pewne problemy, przy czym 9 krajowych organów nadzorczych wskazało, że kwestie zarządzania roszczeniami budzą zaniepokojenie. W szczególności krajowe organy nadzorcze zgłaszały problemy związane z wypłatami niższymi niż oczekiwano, długimi i skomplikowanymi procesami likwidacji szkód i brakiem właściwych uzasadnień w przypadkach odmowy wypłaty roszczeń. Dotyczyło to głównie ubezpieczeń komunikacyjnych, turystycznych i produktów ubezpieczeniowych dla gospodarstw domowych.

➤ **Nowe zagrożenia eksponujące aktualne problemy strukturalne związane z wykluczeniami i lukami w ochronie konsumenta**

Utrzymująca się pandemia i wzrost ryzyka związanego z klęskami naturalnymi ujawniły problemy związane ze złożonością umów dotyczących niektórych produktów, a jednocześnie przyniosły nowe wyzwania zarówno dla sektora ubezpieczeniowego, jak i konsumentów.

W związku z dużym wzrostem zarówno wskaźników roszczeń, jak i wskaźników wydatków w zakresie ubezpieczeń od przerw w działalności gospodarczej i ubezpieczeń podróży, wielu ubezpieczycieli wprowadziło dalsze wyłączenia dla niektórych produktów lub wycofało te produkty z rynku, tym samym powiększając luki w ochronie. Przeciwwagą jest tu fakt, że w następstwie pandemii konsumenci starali się kupować więcej produktów ubezpieczenia podróży, a na rynek weszły nowe produkty reklamowane jako oferujące ochronę przed skutkami pandemii COVID-19.

Wzrost ryzyk systemowych unaoczniał, że problemy związane z brakiem jasności w zakresie wykluczeń, słabym zrozumieniem wykluczeń przez konsumentów oraz przypadkami jednostronnych zmian zasad i warunków nadal mają miejsce i obejmują nie tylko umowy dotyczące produktów dotyczących podróży lub przerw w działalności gospodarczej. Krajowe organy nadzorcze zgłaszały problemy związane z ubezpieczeniami gospodarstw domowych i ubezpieczeniami zdrowotnymi, a szczególnie wysoki wzrost łącznej liczby odrzucanych roszczeń odnotowano w przypadku ubezpieczeń kosztów leczenia (ponad 25 punktów procentowych) oraz ubezpieczeń od pożaru i innych szkód majątkowych (prawie 30 punktów procentowych).

➤ **Zwiększone wykorzystanie praktyk optymalizacji cen**

Wprawdzie tendencja ta nie rozpowszechniła się jeszcze w całej Europie, lecz ponad 50% krajowych organów ochrony konkurencji zauważyło, że coraz więcej twórców produktów ubezpieczeniowych dostosowuje składki, używając szeregu różnych technik, które są w dużej mierze niezwiązane z profilem ryzyka konsumentów. Są to tak zwane praktyki optymalizacji cen i dotyczą one głównie ubezpieczeń komunikacyjnych (59% zgłoszonych przypadków) oraz ubezpieczeń gospodarstwa domowego (29% zgłoszonych przypadków).

Praktyki te wynikają głównie z wysokiego poziomu konkurencji rynkowej i z pojawienia się nowych możliwości technicznych, które umożliwiają nowoczesne przetwarzanie i analizy danych.

Główną konsekwencją tych praktyk jest wzrost składek dla tzw. starych/lojalnych klientów oraz klientów o słabszej pozycji. Odnotowano też przypadki niezgodnej z prawem dyskryminacji pośredniej, co w dłuższej perspektywie może doprowadzić do wzrostu wykluczenia finansowego.

➤ Wzrost w obszarze prywatnych emerytur

Odpowiedni i pewny byt Europejczyków, którzy przeszli na emeryturę, wiąże się ściśle z właściwie wyważonym działaniem trzech filarów emerytalnych. Nie wszystkie państwa członkowskie UE mogą jednak czerpać korzyści z prawidłowo rozwiniętych i zrównoważonych sektorów emerytalnych, łączących emerytury państwowe (pierwszy filar), pracownicze (drugi filar) i indywidualne produkty emerytalne (trzeci filar), tak aby w przyszłości obywatele mieli zapewnione odpowiednie oszczędności na emeryturę. Wszystkie sektory emerytalne podlegają zmianom, co można i należy wykorzystywać, aby służyć konsumentom, wspierać aktywne planowanie emerytur i opracowywać rozwiązania emerytalne odpowiadające potrzebom obywateli Unii.

Ze względu na otoczenie gospodarcze i wybory polityczne w państwach członkowskich obserwuje się przesuwanie obciążeń z emerytur państwowych na prywatne podmioty oferujące programy/produkty emerytalne, które w efekcie często odgrywają bardziej znaczącą rolę w zapewnianiu obywatelom UE odpowiednich emerytur:

- W przypadku pracowniczych programów emerytalnych łączna liczba ich członków i beneficjentów w Europejskim Obszarze Gospodarczym wzrosła, co jest zgodne z ustaloną już tendencją. Warte uwagi jest też, stwierdzone już w poprzednich latach, przechodzenie z programów o zdefiniowanych świadczeniach na programy o zdefiniowanej składce.
- Podobnie, w większości jurysdykcji wzrosła liczba indywidualnych produktów emerytalnych. Największymi rynkami w UE są Niemcy, Włochy i Hiszpania.
- W sytuacji, gdy nie doszło jeszcze do wprowadzenia na rynek ogólnoeuropejskiego indywidualnego produktu emerytalnego (OIPE), tendencje na rynkach emerytur indywidualnych są bardzo zróżnicowane, gdyż w poszczególnych państwach członkowskich produkty są niejednorodne.

➤ Trendy dotyczące środowiska, polityki społecznej i ładu korporacyjnego (ESG) w sektorze emerytalnym

Długookresowe oszczędności emerytalne są w stanie finansować realną gospodarkę i umożliwiać osobom oszczędzającym na emeryturę uczestnictwo w zrównoważonym, długofalowym wzroście gospodarczym. Co więcej, oszczędności emerytalne mogą być głównym źródłem zrównoważonego finansowania i powinny ze względu na długoterminową perspektywę inwestycyjną uwzględniać ryzyko środowiskowe i czynniki ESG.

W świetle unijnego rozporządzenia w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (SFDR), które weszło w życie w maju 2021 r., uczestnicy rynku finansowego dostosowują obecnie własne wewnętrzne polityki inwestycyjne i dokumenty sprawozdawcze. Prowadzą też przegląd swojej oferty produktowej, aby sprostać rosnącemu zainteresowaniu zrównoważonymi aktywami. W większości przypadków wdrażanie rozporządzenia SFDR rozpoczęło się zgodnie z planem, lecz jest zbyt wcześnie, by można było przedstawić kompleksową ocenę jego wpływu m.in. na tzw. greenwashing.

➤ Plany na przyszłość

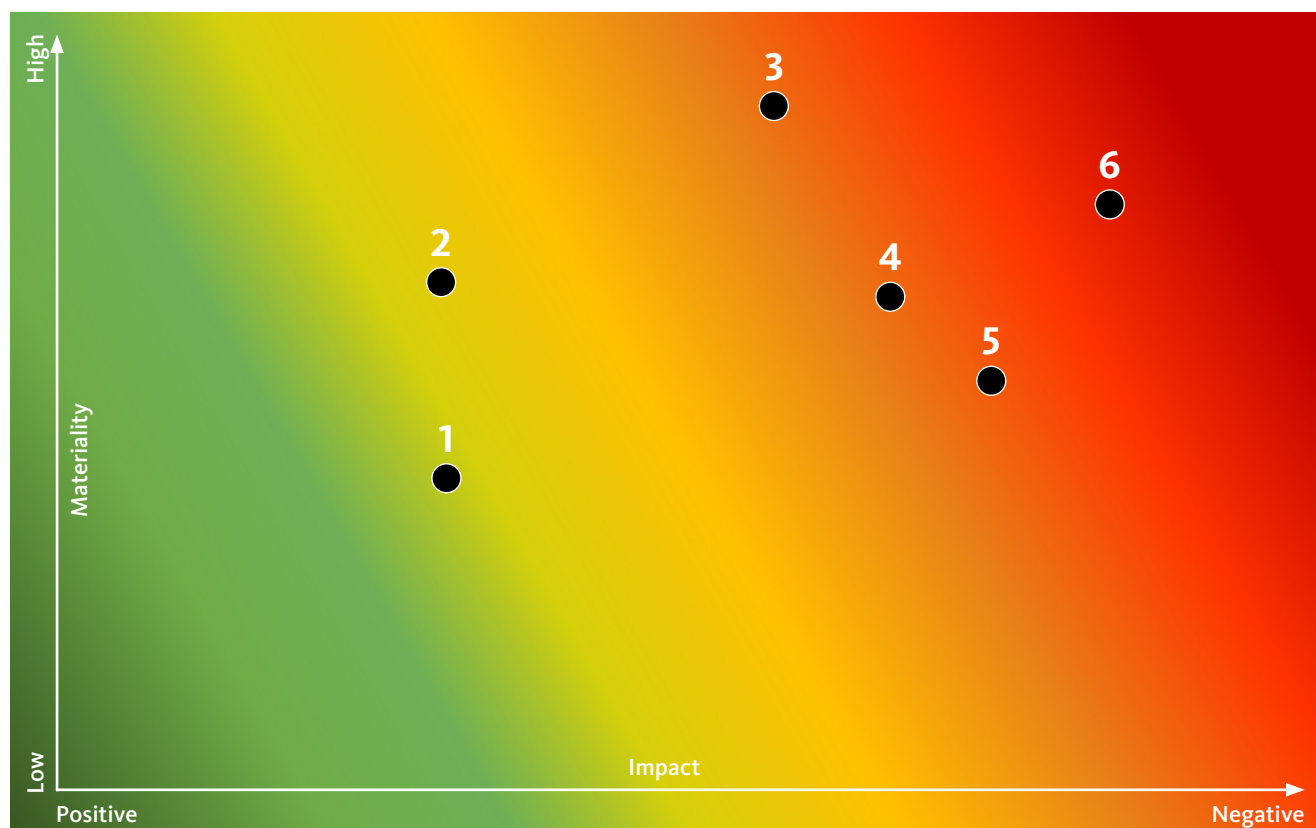
EIOPA będzie kontynuować swoje działania w zakresie monitorowania rynku i promować stosowanie spójnych praktyk nadzorczych, aby zapewnić odpowiednie rozpatrywanie zarówno możliwości, jak i zagrożeń wymienionych w niniejszym raporcie. Wiąże się to z pracą analityczną dotyczącą greenwashingu, optymalizacji cen i wyłączeń dla ryzyka systemowego. Ponadto działania nadzorcze EIOPA będą nadal skoncentrowane na monitorowaniu stosowania oświadczenia organu nadzoru w zakresie kwestii opłacalności oraz na przeglądzie tematycznym dotyczącym tzw. modelu bancassurance w świetle utrzymujących się problemów związanych z ubezpieczeniami powiązanych z funduszami kapitałowymi i z ubezpieczeniami ochrony kredytowej.



PROJEKT TRENDY KONSUMENCKIE 2021 MAPA AKTYWNOŚCI

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

PREZENTACJA PODSUMOWUJĄCA KLUCZOWE WNIOSKI Z RAPORTU NA TEMAT TRENDÓW KONSUMENCKICH W 2021 R.



LINIA WPŁYWU

Wpływ pozytywny: rezultat ma pozytywny wpływ na konsumentów

Wpływ łagodny: rezultat będzie monitorowany i ma obecnie łagodny wpływ na konsumentów

Wpływ negatywny: rezultat ma negatywny wpływ na konsumentów, gdyż mogą oni ponieść duże straty

PROGNOZA

Prognoza rosnąca (↑): rezultat zaobserwowano w przeszłości, ale częstotliwość jego występowania wzrosła/dowody jego występowania stały się liczniejsze się w 2020 r.

Perspektywa stabilna (→): rezultat zaobserwowano w przeszłości, a sytuacja nie zmieniła się w 2020 r.

Prognoza malejąca (↓): chociaż częstotliwość występowania maleje/dowodów występowania danego rezultatu jest mniej, nadal jest to główny trend/ rezultat roku 2020

LINIA ISTOTNOŚCI

Niska istotność: rezultat ma wpływ na stosunkowo niewielką liczbę konsumentów

Średnia istotność: rezultat ma wpływ na znaczną liczbę konsumentów

Wysoka istotność: rezultat ma wpływ na dużą liczbę konsumentów

Mapa aktywności uwzględnia dane zebrane na potrzeby niniejszego raportu oraz odpowiednie oceny organów nadzoru i przedstawia faktyczne ustalenia zidentyfikowane na poziomie europejskim. Może ona nie odzwierciedlać dokładnie ryzyk występujących w poszczególnych państwach członkowskich.

1

UTRZYMUJĄCE SIĘ KWESTIE ZWIĄZANE Z PRODUKTAMI POWIĄZANYMI Z FUNDUSZAMI KAPITAŁOWYMI

- Produkty powiązane z funduszami kapitałowymi po raz kolejny budzą największe obawy ze względu na swoją złożoność i brak jasności w zakresie kosztów i zysków.
- Mimo że wskazane problemy nie dotyczą wszystkich produktów powiązanych z funduszami kapitałowymi, wadliwie zaprojektowane produkty tego typu mogą wywierać na konsumentów znaczny negatywny wpływ.

Prognoza: stabilna, ponieważ problem ten jest zgłaszany od kilku lat.

2

SZYBKIE TEMPO CYFRYZACJI

- Kryzys związany z pandemią COVID-19 przyspieszył cyfryzację w sektorze ubezpieczeń i spowodował powstanie pewnych możliwości, takich jak usprawnienie procesów w całym cyklu istnienia produktu, możliwość obniżenia kosztów w perspektywie długoterminowej, co umożliwi lepsze włączenie społeczne pod względem finansowym, poszerzenie oferty, personalizację produktów i wykorzystanie potencjału sztucznej inteligencji.
- Mimo to wpływ na konsumentów może być zarówno pozytywny, jak i negatywny. Niektóre wyzwania związane z etycznym wykorzystaniem technologii, odpornością cybernetyczną i informatyczną, oszustwami i wyłudzeniami, których ofiarami padają konsumenci i przedsiębiorstwa, oraz ewentualnymi wykluczeniami osób mniej obeznanych z technologią cyfrową mogą mieć negatywny wpływ na konsumentów.

Prognoza: wzrastająca, ponieważ tendencja ta nasiliła się w rezultacie pandemii COVID-19.

3

OBSŁUGA ROSZCZEŃ O ODSZKODOWANIE

- Nadal budzą obawy kwestie takie jak opóźnienia w obsłudze roszczeń, niskie kwoty wypłat, skomplikowany proces likwidacji, wykluczenia i przejrzystość.
- Zaobserwowano jednak pewne pozytywne zmiany, które łagodzą ogólny negatywny wpływ na konsumentów – w szczególności są to innowacje cyfrowe, które usprawniają proces rozpatrywania wniosków o odszkodowanie (tj. zwiększona efektywność, obsługa bardziej przyjazna dla użytkowników, ułatwiona interakcja między usługodawcami a konsumentami).

Prognoza: spadkowa, ponieważ ogólne rzecz biorąc obsługa roszczeń poprawia się powoli w całej UE.

4

NOWE ZAGROŻENIA BUDZĄCE OBawy ZWIĄZANE Z WYKLUCZENIAMI I LUKAMI W OCHRONIE KONSUMENTA

- Pandemia COVID-19 oraz ryzyko związane ze zmianami klimatu zwróciły uwagę na kwestie związane z wykluczeniami, takie jak brak jasności zasad i warunków umów, jednostronne zmiany zasad i warunków umów oraz ich słabe rozumienie przez konsumentów. Rosną też ryzyka nieobjęte ubezpieczeniem, co pogłębia lukę w ochronie konsumentów.
- Ogólnie rzecz biorąc, brak jasności klauzul wykluczających może mieć znaczny negatywny wpływ na konsumentów. Jego istotność jest jednak wciąż nieduża, ponieważ nie dotyczy on wszystkich linii biznesowych i wszystkich produktów.

Prognoza: wzrastająca, ponieważ po wystąpieniu poważnych zdarzeń w połączeniu z oczekiwanym wzrostem liczby zdarzeń wywołanych katastrofami naturalnymi ubezpieczyciele dokonują przeglądu swoich produktów.

5

OPTIMALIZACJA CEN

- Optymalizację cen odnotowuje się na niektórych rynkach od kilku lat i jest ona coraz powszechniejsza. Jej znaczenie jest jednak nadal niewielkie. Niektóre przedsiębiorstwa optymalizują składki ubezpieczeniowe przy użyciu szeregu technik, często opartych na sztucznej inteligencji, które są w dużym stopniu niezwiązane z profilem ryzyka danego konsumenta.
- Praktyka ta jest szkodliwa dla konsumentów, ponieważ prowadzi do zwiększenia składki dla tzw. starych/lojalnych konsumentów lub zwiększa ryzyko wystąpienia dyskryminacji pośredniej.

Prognoza: rosnąca, ponieważ oczekuje się, że ubezpieczyciele będą w dalszym ciągu stosować te techniki, również w ramach partnerstw z dużymi właścicielami danych/gdy duzi właściciele danych sami będą stawać się ubezpieczycielami.

6

TENDENCJE ZWIĄZANE ZE WSKAŹNIKAMI ESG/ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM W ODRÓŻNIENIU OD ASPEKTÓW ZWIĄZANYCH Z WYKLUCZENIAMI

- Towarzystwa wprowadzają nowe „zrównoważone” oferty produktów, w szczególności w odniesieniu do produktów powiązanych z funduszami kapitałowymi, co w konsekwencji prowadzi do intensyfikacji działań marketingowych.
- Mimo że jest to pozytywna zmiana, nadal istnieją pewne obawy związane z tzw. greenwashingiem. Wprowadzające w błąd materiały marketingowe, problemy z oceną stopnia zrównoważenia sprzedawanych produktów ze względu na heterogeniczność oznaczeń ESG oraz preferencje klientów dotyczące zrównoważonych inwestycji.

Prognoza: wzrastająca, gdyż biorąc pod uwagę rosnący nacisk na ESG w sektorze ubezpieczeń, oczekuje się, że trend ten będzie się umacniał.

LEARN MORE



Visit the dedicated webpage:

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

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock
Luksemburg: Urząd Publikacji Unii Europejskiej, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-386-3 doi:10.2854/162 EI-01-22-150-PL-N

CONTACT US

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