



# ZHRNUTIE SPRÁVY O SPOTREBITEĽSKÝCH TRENDOCH V ROKU 2021

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



**eiopa**

European Insurance and  
Occupational Pensions Authority

## ZHRNUTIE

Poisťovníctvo preukázalo svoju odolnosť tým, že aj naďalej bezproblémovo slúžilo spotrebiteľom uprostred otrasov spôsobených pretrvávajúcou globálnou pandémiou. Potreba naďalej slúžiť spotrebiteľom uprostred pandémie urýchlila digitalizáciu, ktorá zvýraznila príležitosti, ale ukázala aj možné obavy.

### › **Pretrvávajúce otázky týkajúce sa produktov viazaných na podielové listy (hybridných produktov)**

Pokles (–10 %) hrubého predpísaného poistného s podielom na zisku viedol k celkovému poklesu hrubého predpísaného poistného v životnom poistení. Je to dôsledok pretrvávajúceho prostredia nízkych dlhodobých úrokových sadzieb, ktoré urýchljuje prechod od tradičných produktov s garanciami k poisteniu viazanému na podielové listy (+2 %).

Hoci tento posun umožňuje spotrebiteľom hľadať vyššie výnosy, naďalej sa pozoruje niekoľko problémov v správaní. Spotrebiteľia predovšetkým naďalej málo rozumejú týmto produktom a niektoré z nich sú veľmi zložité. Množstvo produktov viazaných na podielové listy, ktoré vykazujú vysoké náklady a zložité štruktúry s vysokými províziami, ďalej zvyšuje obavy týkajúce sa možného nekalého predaja a hodnoty za peniaze.

### › **Zrýchlená digitalizácia prináša príležitosti, ale aj výzvy**

Zrýchlenie digitalizácie zaznamenané na začiatku pandémie pokračovalo. Príslušné vnútroštátne orgány hlásili nárast inovácií v celom životnom cykle produktu, pričom predaj a distribúcia zostali najviac digitalizovanými fázami:

- › Predaj prostredníctvom elektronických kanálov zostáva v neživotnom poistení stabilne silný, zatiaľ čo v životnom poistení výrazne vzrástol. Trinásť členských štátov uviedlo, že predaj prostredníctvom elektronických kanálov sa za posledné tri roky buď zvýšil, alebo výrazne zvýšil;
- › digitálna transformácia ovplyvnila aj tvorbu cien a upisovanie, pričom podniky umožnili spotrebiteľom využívať digitálne platformy na personalizáciu produktov a zároveň čoraz viac využívali postupy optimalizácie cien;
- › hoci by sa riziko digitálneho vylúčenia nemalo podceňovať, väčšina spotrebiteľov, ktorých orgán EIOPA oslovil v rámci svojho spotrebiteľského prieskumu, uviedla, že uprednostňuje a oceňuje digitálne nástroje, ktoré im umožňujú spolupracovať so sprostredkovateľom a poisťovateľom na požiadanie;
- › otázky týkajúce sa konfliktu záujmov a obmedzeného výberu produktov na digitálnych platformách si vyžadujú ďalšie monitorovanie;
- › príslušné vnútroštátne orgány okrem toho zaznamenali zvýšený výskyt podvodov a podvodných konaní zameraných na spotrebiteľov aj poisťovne.

➤ **Poškodenie spotrebiteľov v dôsledku zlého vybavovania poistných udalostí, hoci vďaka digitalizácii sa zaznamenal pozitívny vývoj**

V procese vybavovania poistných udalostí sa zaznamenali zlepšenia. Zdá sa, že najvýznamnejším faktorom sú technologické inovácie, ktoré vedú k automatizácii a zjednodušeniu niektorých častí procesov vybavovania poistných udalostí, najmä v súvislosti s poistnými udalosťami s nízkou hodnotou a vysokou frekvenciou.

Napriek tomu sú naďalej hlásené určité problémy, pričom 9 príslušných vnútroštátnych orgánov označilo problémy so správou poistných udalostí za oblasť, ktorá vzbudzuje obavy. Príslušné vnútroštátne orgány nahlásili najmä problémy týkajúce sa: nižších platieb, ako sa očakávalo, dlhých a komplikovaných procesov likvidácie, nedostatočného odôvodnenia zamietnutia poistných udalostí. Týka sa to najmä poistenia motorových vozidiel, cestovného poistenia a poistenia domácností.

➤ **Vznikajúce riziká, ktoré poukazujú na existujúce štrukturálne problémy týkajúce sa vylúčení a nedostatkov v ochrane**

Prebiehajúca pandémia a nárast rizík prírodných katastrof spôsobili problémy v súvislosti so zložitou zmlúv pre niektoré produkty a zároveň priniesli nové výzvy pre sektor a spotrebiteľov.

Po výraznom náraste pomerov poistných udalostí aj pomerov nákladov na prerušenie prevádzky a cestovné poistenie mnohí poisťovatelia ďalej zaviedli vylúčenia pre určité produkty alebo stiahli takéto produkty z trhu, čím sa rozšírili nedostatky v ochrane. Toto je vyvážené skutočnosťou, že spotrebiteľia sa v dôsledku pandémie snažili kúpiť viac produktov cestovného poistenia a objavili sa nové produkty inzerované ako produkty ponúkajúce krytie ochorenia COVID-19.

Nárast systémových rizík poukázal na to, že problémy súvisiace s nedostatočnou zrozumiteľnosťou vylúčení, obmedzeným chápaním vylúčení zo strany spotrebiteľov a prípadmi jednostranných zmien zmluvných podmienok pretrvávajú a presahujú rámec cestovných produktov a produktov na prerušenie prevádzky. Príslušné vnútroštátne orgány zaznamenali problémy v oblasti poistenia domácností a zdravotného poistenia a obzvlášť vysoký nárast celkového počtu zamietnutých poistných udalostí bol zaznamenaný v prípade poistenia liečebných nákladov (viac ako 25 percentuálnych bodov) a poistenia proti požiaru a iným škodám na majetku (takmer 30 percentuálnych bodov).

➤ **Zvýšené využívanie postupov optimalizácie cien**

Hoci tento trend ešte nie je rozšírený v celej Európe, viac ako 50 % príslušných vnútroštátnych orgánov zistilo, že čoraz viac subjektov vytvárajúcich poistné produkty upravuje poistné pomocou rôznych techník, ktoré sú do veľkej miery nezávislé od rizikového profilu spotrebiteľov. Tieto postupy sú známe ako postupy optimalizácie cien a týkajú sa najmä produktov poistenia motorových vozidiel (59 % nahlásených prípadov) a produktov poistenia domácností (29 % nahlásených prípadov).

Tieto postupy sú najmä výsledkom vysokej úrovne hospodárskej súťaže na trhu spojenej so vznikom nových techník, ktoré umožňujú moderné spracovanie a analýza údajov.

Hlavným dôsledkom týchto praktík je zvýšenie poistného pre starých/lojálnych zákazníkov a zraniteľných zákazníkov. Zaznamenali sa aj prípady nezákonnej nepriamej diskriminácie, čo by z dlhodobého hľadiska mohlo viesť k zvýšeniu finančného vylúčenia.

### › Zvýšenie súkromných dôchodkov

Primeraný a odolný výsledok pre európskych občanov v dôchodkovom veku úzko súvisí s vyváženým príspevkom troch dôchodkových pilierov. Nie všetky členské štáty v EÚ však môžu využívať dobre rozvinuté a vyvážené dôchodkové sektory, ktoré kombinujú starobné dôchodky (prvý pilier), zamestnanecké dôchodky (druhý pilier) a osobné dôchodkové produkty (tretí pilier) na zabezpečenie primeraných budúcich dôchodkových úspor. Všetky dôchodkové sektory podliehajú zmenám, ktoré by sa mohli a mali využiť v prospech spotrebiteľov, na podporu aktívneho plánovania dôchodku a na navrhovanie dôchodkových riešení pre potreby občanov Európskej únie.

V dôsledku ekonomického prostredia a politických rozhodnutí v členských štátoch sa záťaž presúva zo starobných dôchodkov na súkromných poskytovateľov dôchodkov, ktorí v dôsledku toho často zohrávajú významnejšiu úlohu pri zabezpečovaní primeraného dôchodkového príjmu občanov Európskej únie:

- › V dôchodkových poisteniach zamestnancov sa celkový počet účastníkov a poberateľov v EHP zvýšil v súlade s už zavedeným trendom. Za zmienku naďalej stojí prechod od dávkovo definovaných systémov k príspevkovo definovaným, ktorý bol identifikovaný už v predchádzajúcich rokoch.
- › Podobne sa vo väčšine jurisdikcií zvýšil počet osobných dôchodkových produktov. Nemecko, Taliansko a Španielsko sú najväčšími trhmi v EÚ.
- › Jediný štandardný celoeurópsky osobný dôchodkový produkt (PEPP) sa ešte nezačal komercializovať a trendy na trhoch s osobnými dôchodkami sa výrazne líšia, keďže produkty sú v jednotlivých členských štátoch rôznorodé.

### › Trendy ESG v dôchodkovom sektore

Dlhodobé dôchodkové úspory môžu financovať reálnu ekonomiku a umožniť sporiteľom podieľať sa na udržateľnom a dlhodobom hospodárskom raste. Dôchodkové sporenie môže byť okrem toho hlavným zdrojom udržateľného financovania a vzhľadom na dlhodobú investičnú perspektívu si vyžaduje zohľadnenie environmentálnych rizík a faktorov ESG.

Vzhľadom na nariadenie EÚ o zverejňovaní informácií o udržateľnosti v sektore finančných služieb (SFDR), ktoré nadobudlo účinnosť v máji 2021, účastníci trhu v súčasnosti prispôbujú svoje interné investičné politiky a dokumenty o zverejňovaní informácií. Okrem toho prehodnocujú svoju ponuku produktov, aby vyhověli rastúcemu záujmu o udržateľné aktíva. Vo väčšine prípadov sa implementácia nariadenia SFDR začala podľa plánu, hoci je ešte príliš skoro na to, aby sa dal komplexne posúdiť jeho vplyv vrátane vplyvu na tzv. environmentálne klamlivé vyhlásenia.

### › Výhľad do budúcnosti

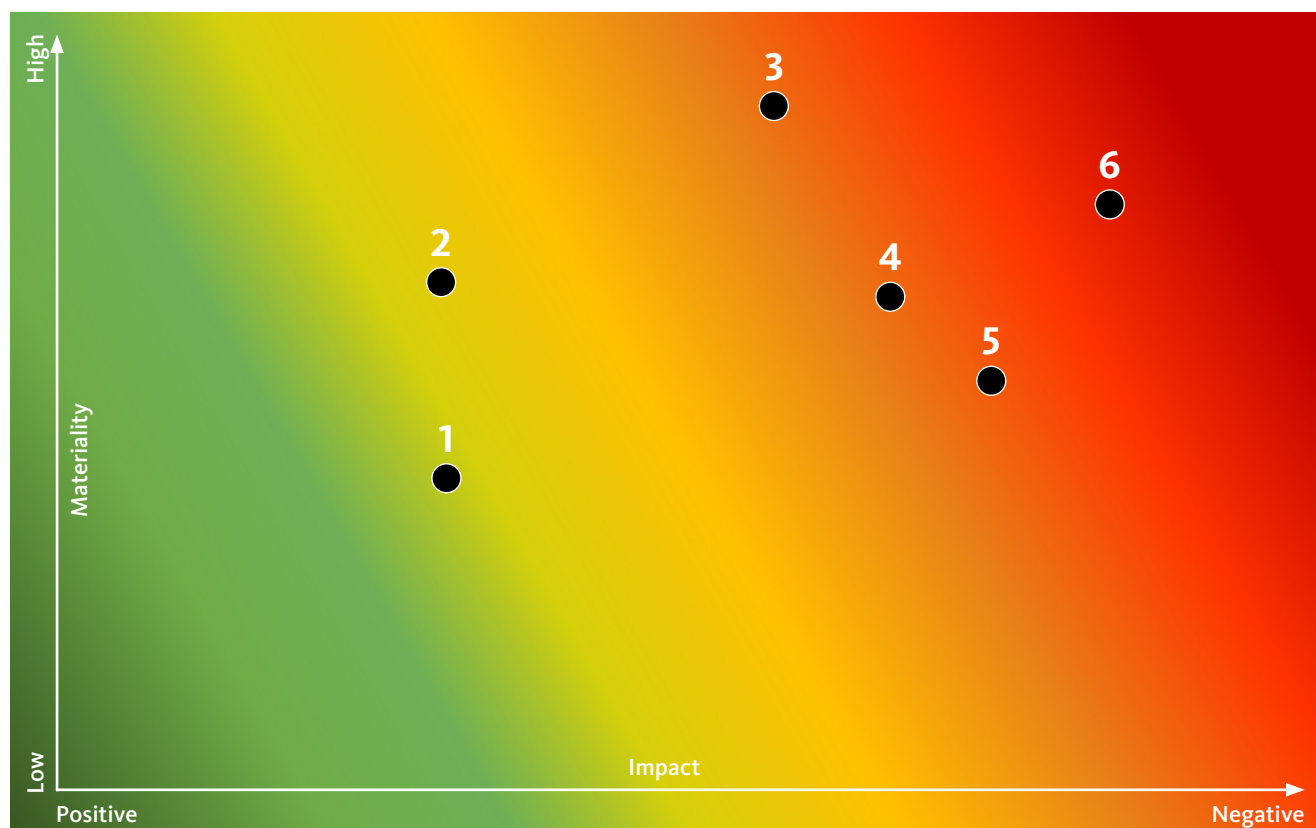
Orgán EIOPA bude pokračovať vo svojich činnostiach monitorovania trhu a podporovať používanie konzistentných postupov dohľadu s cieľom zabezpečiť, aby sa príležitosti a riziká zdôraznené v tejto správe náležite riešili. To zahŕňa analytickú prácu v súvislosti s environmentálnymi klamlivými vyhláseniami, optimalizáciou cien a vylúčením systémových rizík. Okrem toho sa činnosti orgánu EIOPA v oblasti dohľadu budú naďalej zameriavať na monitorovanie uplatňovania vyhlásenia o dohľade nad hodnotou za peniaze a tematického preskúmania bankopoistenia vzhľadom na pretrvávajúce problémy v súvislosti s poistením viazaným na podielové listy, resp. poistením ochrany úverov.



## NÁVRH TEPLONÁ MAPA SPOTREBITEĽSKÝCH TRENDOV ZA ROK 2021

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

# SÚHRNNÁ PREZENTÁCIA KLÚČOVÝCH ZISTENÍ ZO SPRÁVY O SPOTREBITEĽSKÝCH TRENDOCH ZA ROK 2021



### LÍNIA VPLYVU

**Pozitívny vplyv:** zistenie má pozitívny vplyv na spotrebiteľov

**Mierny vplyv:** zistenie sa bude monitorovať a v súčasnosti má mierny vplyv na spotrebiteľov

**Negatívny vplyv:** zistenie má negatívny vplyv na spotrebiteľov, ktorí môžu byť vystavení veľkej ujme

### LÍNIA ZÁVAŽNOSTI

**Nízka závažnosť:** zistenie má vplyv na relatívne malý počet spotrebiteľov

**Stredná závažnosť:** zistenie má vplyv na značný počet spotrebiteľov

**Vysoká závažnosť:** zistenie má vplyv na veľký počet spotrebiteľov

### VYHLIADKY

**Zvyšujúce sa vyhliadky (↗):** zistenie bolo pozorované už v minulosti, ale v roku 2020 sa jeho výskyt/evidencia zvýšila

**Stabilné vyhliadky (→):** zistenie bolo pozorované v minulosti a situácia sa v roku 2020 nezmenila

**Klesajúce vyhliadky (↘):** hoci výskyt/evidencia zistenia klesá, stále ide o hlavný trend/zistenie za rok 2020.

Teplotná mapa, ktorá zohľadňuje údaje zozbierané pre túto správu a príslušné posúdenie orgánov dohľadu, predstavuje skutočné zistenia, ktoré boli identifikované na európskej úrovni; nemusí byť konkrétnym presným odrazom rizík v rôznych členských štátoch.

1

**POKRAČUJÚCE PROBLÉMY TÝKAJÚCE SA PRODUKTOV VIAZANÝCH NA PODIELOVÉ LISTY** →

- a. Produkty viazané na podielové listy sa ešte raz objavujú ako „najnezpokojujúcejší“ produkt pre ich zložitost' a nedostatočnú zrozumiteľnosť nákladov/výnosov;
- b. Aj keď sa zistené problémy netýkajú všetkých produktov viazaných na podielové listy, zle navrhnuté produkty viazané na podielové listy môžu mať na spotrebiteľov značne negatívny vplyv;

Vyhliadky: Stabilné, keďže tento problém je hlásený už niekoľko rokov.

2

**RÝCHLA DIGITALIZÁCIA** →

- a. Kríza COVID-19 urýchlila digitalizáciu v sektore poisťovníctva, čo viedlo k niektorým príležitostiam, ako je zefektívnenie procesov v celom životnom cykle produktu, možné zníženie nákladov v dlhodobom horizonte vedúce k vyššej finančnej inklúzii, širšia ponuka, personalizácia produktov a potenciál využitia umelej inteligencie;
- b. Napriek tomu môže byť vplyv na spotrebiteľov pozitívny aj negatívny. Niektoré výzvy súvisiace s etickým používaním technológií, kybernetickou a IT odolnosťou, podvodmi a podvodnými konaniami zameranými na spotrebiteľov a podniky a možným vylúčením menej digitálne zdatných osôb môžu mať negatívny vplyv na spotrebiteľov;

Vyhliadky: Zvyšujúce sa, keďže po kríze COVID-19 sa tento trend zvýšil.

3

**VYBAVOVANIE POISTNÝCH UDALOSTÍ** →

- a. Problémy, ako sú oneskorenia pri vybavovaní poistných udalostí, nízke platby, komplikovaný proces likvidácie, vylúčenia a transparentnosť, naďalej vyvolávajú obavy;
- b. Bol však zaznamenaný určitý pozitívny vývoj, ktorý zmierňuje celkový negatívny vplyv na spotrebiteľov, a to najmä digitálne inovácie, ktoré zlepšujú proces nahlasovania poistných udalostí (t. j. efektívnejší, používateľsky ústretovejší, uľahčujúci interakciu medzi poskytovateľmi a spotrebiteľmi);

Vyhliadky: Klesajúce, keďže celkové postupy vybavovania poistných udalostí sa v EÚ pomaly zlepšujú.

4

**VZNIKAJÚCE RIZIKÁ, KTORÉ VYVOLÁVAJÚ NOVÉ OBAVY TÝKAJÚCE SA VYLÚČENIA A NEDOSTATKOV V OCHRANE** →

- a. Ochorenie COVID-19 a riziká súvisiace so zmenou klímy poukázali na problémy súvisiace s vylúčením, ako je nedostatočná zrozumiteľnosť zmluvných podmienok, jednostranné zmeny zmluvných podmienok, ako aj obmedzené porozumenie zo strany spotrebiteľov. Rastú aj nepoistiteľné riziká – čím sa zvyrazňujú nedostatky v ochrane;
- b. Celkovo môže mať nedostatočná zrozumiteľnosť klauzúl o vylúčení významný negatívny vplyv na spotrebiteľov. Jej závažnosť je však stále obmedzená vzhľadom na to, že sa netýka všetkých obchodných línií a všetkých produktov;

Vyhliadky: Zvyšujúce sa, poisťovatelia prehodnocujú svoje produkty po veľkých udalostiach v kombinácii s očakávaným nárastom udalostí prírodných katastrof.

5

**OPTIMALIZÁCIA CIEN** →

- a. Optimalizácia cien sa na niektorých trhoch zaznamenáva už niekoľko rokov a jej význam rastie; jej závažnosť je však stále obmedzená. Niektoré podniky optimalizujú poistné pomocou viacerých techník, často sa spoliehajú na umelú inteligenciu, ktorá je do značnej miery nezávislá od rizikového profilu spotrebiteľa;
- b. Tento postup vedie k poškodeniu spotrebiteľa zvýšením poistného pre starých/lojálnych spotrebiteľov alebo zvýšením rizika nepriamej diskriminácie.

Vyhliadky: Zvyšujúce sa, keďže sa očakáva, že poisťovatelia sa budú ďalej spoliehať na tieto techniky, a to aj prostredníctvom partnerstiev s veľkými vlastníckmi údajov/veľkými vlastníckmi údajov, ktorí sa sami stanú poisťovateľmi.

6

**TRENDY SÚVISIACE S ESG/UDRŽATEĽNOSŤOU ODLIŠNÉ OD ASPEKTOV VYLÚČENIA** →

- a. Najmä v súvislosti s produktmi viazanými na podielové listy podniky pridávajú nové ponuky „udržateľných“ produktov, čo má za následok zvýšenie marketingovej komunikácie;
- b. Aj keď ide o pozitívny vývoj, niektoré oblasti, ktoré vyvolávajú obavy v súvislosti s environmentálnymi klamlivými vyhláseniami, pretrvávajú. Zavádzajúca komunikácia, problémy s hodnotením stupňa udržateľnosti predávaných produktov vzhľadom na rôznorodosť označení ESG a preferencie zákazníkov v oblasti udržateľných investícií.

Vyhliadky: Rastúce, keďže vzhľadom na zvýšený dôraz na ESG zo strany poisťovacieho sektora sa očakáva, že tento trend bude rásť.

**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

Luxemburg: Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-387-0 doi:10.2854/558810 EI-01-22-150-SK-N

**CONTACT US**

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tel. + 49 69-95119-20

info@eiopa.europa.eu

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