



POVZETEK POROČILA O POTROŠNIŠKIH TRENDIH ZA LETO 2021

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

POVZETEK

Odpornost zavarovalniškega sektorja se kaže v nemotenem poslovanju s potrošniki, ki se nadaljuje kljub pretresom zaradi dolgotrajne svetovne pandemije. Zaradi teh pretresov je prišlo do pospešenega razvoja priložnosti za digitalizacijo, kar pa prinaša tudi morebitne pomisleke.

› **Nadaljevanje težav, povezanih s (hibridnimi) produkti naložbenih življenjskih zavarovanj, vezanih na enoto premoženja (ang. *unit-linked* zavarovanja)**

Zaradi upada (–10 %) kosmatih obračunanih premij pri zavarovanjih z udeležbo pri dobičku je prišlo do splošnega upada pri obračunanih kosmatih premijah za življenjsko zavarovanje. To je posledica še vedno nizkih dolgoročnih obrestnih mer, ki pospešujejo prehod s tradicionalnih produktov z jamstvi na naložbena življenjska zavarovanja, vezana na enoto premoženja (+2 %).

Čeprav ta prehod potrošnikom omogoča doseganje višjih donosov, pa so še vedno pod drobnogledom številna vprašanja v zvezi s tovrstnim ravnanjem. Težava je predvsem, da potrošniki še vedno samo delno razumejo te produkte in da so nekateri med njimi izjemno kompleksni. Dodatni pomisleki o morebitno zavajajoči prodaji ter dejanskem poznavanju razmerja med kakovostjo in ceno se porajajo tudi zaradi mnogih produktov naložbenih življenjskih zavarovanj, vezanih na enoto premoženja, pri katerih se pojavljajo visoki stroški in zapletene strukture z visokimi provizijami.

› **Pospeševanje digitalizacije sicer prinaša prednosti, a hkrati tudi izzive**

Hiter razvoj digitalizacije, zaznan na začetku pandemije, se nadaljuje. Pristojni nacionalni organi navajajo, da je opaziti porast inovacij na področju življenjskega cikla zavarovalnih produktov, pri čemer sta prodaja in distribucija še vedno najbolj digitalizirani:

- › prodaja po elektronskih kanalih ostaja prevladujoča pri premoženjskih zavarovanjih, medtem ko se je bistveno povečala pri življenjskih zavarovanjih. 13 držav članic navaja, da se je v preteklih treh letih prodaja po elektronskih kanalih povečala ali celo znatno povečala;
- › digitalna preobrazba je vplivala tudi na cene in načine sklepanja zavarovanj z zavarovalnicami, ki potrošnikom omogočajo uporabo digitalnih platform za osebno prilagajanje zavarovanj ob hkratni uporabi praks za optimizacijo cen;
- › čeprav tveganja digitalne izključenosti ne gre podcenjevati, večina vprašanih potrošnikov v raziskavi Evropskega organa za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA) navaja, da raje uporabljajo digitalna orodja, ki jim omogočajo komunikacijo z zavarovalniškim zastopnikom in zavarovalnico na zahtevo;
- › še naprej je treba spremljati težave, povezane z navzkrižji interesov in omejeno izbiro zavarovanj na digitalnih platformah;

- › poleg tega pristojni nacionalni organi poročajo o povečanem številu dokazov o goljufijah in prevarah tako na strani potrošnikov kot zavarovalnic.

- › **Neustrezno obravnavanje odškodninskih zahtevkov še vedno škoduje potrošnikom kljub zaznavanju pozitivnega razvoja po zaslugi digitalizacije**

Opaženo je bilo, da se je postopek obravnavanja odškodninskih zahtevkov izboljšal. Zdi se, da so najpomembnejše vodilo tehnološke inovacije, ki omogočajo avtomatizacijo in poenostavitev nekaterih delov postopkov, zlasti v povezavi s pogostimi zahtevki nižjih vrednosti.

Vseeno pa še naprej prihaja do nekaterih težav, saj devet pristojnih nacionalnih organov področje obravnavanja odškodninskih zahtevkov izpostavlja kot skrb vzbujajoče. Zlasti so opozorili na težave, povezane z nižjimi izplačili od pričakovanih, dolgotrajnimi in zapletenimi postopki likvidacije ter neustrezno utemeljitvijo za zavrnitev zahtevkov. To se večinoma nanaša na avtomobilsko, potovalno in stanovanjsko zavarovanje.

- › **Nastajajoča tveganja opozarjajo na obstoječe strukturne težave glede pogojev izključitve in vrzeli pri zagotavljanju zaščite**

Trenutna pandemija in vse večja tveganja za naravne nesreče so na površje naplavila težave zaradi kompleksnosti pogodb za nekatere zavarovalne produkte, hkrati pa so zavarovalniškemu sektorju in potrošnikom prinesla tudi nove izzive.

Po občutnem porastu deleža zahtevkov in stroškov kritja iz zavarovanj za primer prekinitve poslovanja in potovalnih zavarovanj so številne zavarovalnice dodatno izključile nekatere produkte ali jih celo umaknile s trga, s čimer so se vrzeli pri zagotavljanju zaščite potrošnikov še povečale. To se izravnava z dejstvom, da potrošniki po pandemiji stremijo k nakupu več potovalnih zavarovalnih produktov, pojavili pa so se tudi novi produkti, ki so jih oglaševali, da nudijo kritje tudi v primeru okužbe s covidom-19.

Zaradi porasta sistemskih tveganj je postalo jasno, da še vedno niso odpravljene težave, povezane z nejasnosti glede pogojev izključitev, potrošniškim slabim razumevanjem teh pogojev ter primeri enostranskega spreminjanja zavarovalniških pogojev, ki niso vezani izključno na zavarovanja za primer prekinitve poslovanja in potovalna zavarovanja. Pristojni nacionalni organi so poročali o težavah s stanovanjskim in zdravstvenim zavarovanjem, zaznan pa je bil zlasti izjemen porast skupnega števila zavrnjenih zahtevkov za stroške zdravstvene oskrbe (več kot 25 odstotnih točk) ter za požarno in drugo škodo na področju premoženjskih zavarovanj (skoraj 30 odstotnih točk).

- › **Vedno pogostejša uporaba praks za optimizacijo cen**

Čeprav ta trend v Evropi še ni zelo razširjen, več kot polovica pristojnih nacionalnih organov ugotavlja, da vse več ponudnikov zavarovalnih produktov premije prilagaja s pomočjo najrazličnejših tehnik, ki so večinoma neodvisne od profila tveganja potrošnikov. Te tehnike poznamo tudi kot prakse za optimizacijo cen, večinoma pa se nanašajo na zavarovanja avtomobilske odgovornosti (59 % navedenih primerov) in stanovanjska zavarovanja (29 % navedenih primerov).

Te prakse so predvsem posledica močne konkurence na trgu v povezavi s pojavom novih tehnik, ki jih omogočata sodobna obdelava podatkov in analitika.

Glavna posledica, ki izhaja iz teh praks, je povišanje premij za stare/zveste stranke in ranljive skupine strank. Ugotovljeni so bili tudi primeri nezakonite posredne diskriminacije, to pa lahko dolgoročno pripelje do vedno večje finančne izključenosti.

› **Povečanje zasebnih pokojninskih zavarovanj**

Ustrezen in vzdržljiv pokojninski prihodek za evropske upokojene je strogo povezan z dobro uravnoteženimi prispevki iz treh pokojninskih stebrov. Vendar pa vse države članice v EU ne morejo imeti koristi od dobro razvitih in uravnoteženih pokojninskih sektorjev, ki združujejo državne pokojnine (prvi pokojninski steber), poklicne pokojnine (drugi pokojninski steber) in osebne pokojninske produkte (tretji pokojninski steber) za zagotavljanje ustreznega pokojninskega varčevanja v prihodnosti. Vsi pokojninski sektorji so podvrženi spremembam, kar bi lahko bila oziroma bi morala biti podlaga za poslovanje s potrošniki, zagotavljanje podpore aktivnemu pokojninskemu načrtovanju in oblikovanje pokojninskih rešitev, ki ustrezajo potrebam evropskih državljanov.

Zaradi gospodarskega okolja in političnih odločitev v državah članicah se je breme z ramen državnih pokojnin preneslo na ponudnike zasebnih pokojninskih zavarovanj, ki imajo pogosto opaznejšo vlogo pri zagotavljanju primernih pokojninskih prejemkov za evropske državljanje.

- › Skladno z že uveljavljenim trendom se je v institucijah za poklicno pokojninsko zavarovanje povečalo skupno število članov in upravičencev v EGP. Omembe vreden ostaja tudi prehod s pokojninskih shem z zagotovljenimi prejemki na sheme z vnaprej določenimi prispevki, ki je bil ugotovljen že v preteklih letih.
- › Podobno se je v večini jurisdikcij povečalo število osebnih pokojninskih produktov. Nemčija, Italija in Španija so največji trgi v EU.
- › Ker se standardni vseevropski osebni pokojninski produkt še ni začel tržiti, so trendi na trgih osebnih pokojnin zelo raznoliki, saj so produkti med posameznimi državami članicami zelo razlikujejo.

› **Okoljski, socialni in upravljavski (ESG) trendi v pokojninskem sektorju**

Dolgoročni pokojninski prihranki lahko financirajo realno gospodarstvo ter pokojninskim varčevalcem omogočijo prispevanje k trajnostni in dolgoročni gospodarski rasti. Poleg tega je lahko pokojninsko varčevanje glavni vir trajnostnih financ; zaradi dolgoročnega naložbenega vidika pa je pri tem treba upoštevati tudi okoljska tveganja ter okoljske, socialne in upravljavske (ESG) dejavnike.

Zaradi uredbe EU o razkritjih, povezanih s trajnostnostjo, v sektorju finančnih storitev (SFDR), ki je začela veljati maja 2021, udeleženci na trgu trenutno prilagajajo svoje interne naložbene politike in dokumente o razkritju. Poleg tega preverjajo tudi svojo ponudbo zavarovalnih produktov, da bodo uspeli zadovoljiti naraščajoče povpraševanje po trajnostnih sredstvih. Večinoma se je izvajanje uredbe SFDR začelo tako, kot je bilo načrtovano, čeprav je še prezgodaj za celovito oceno njenega učinka, tudi na t. i. lažno prijaznost do okolja.

› **Pogled v prihodnost**

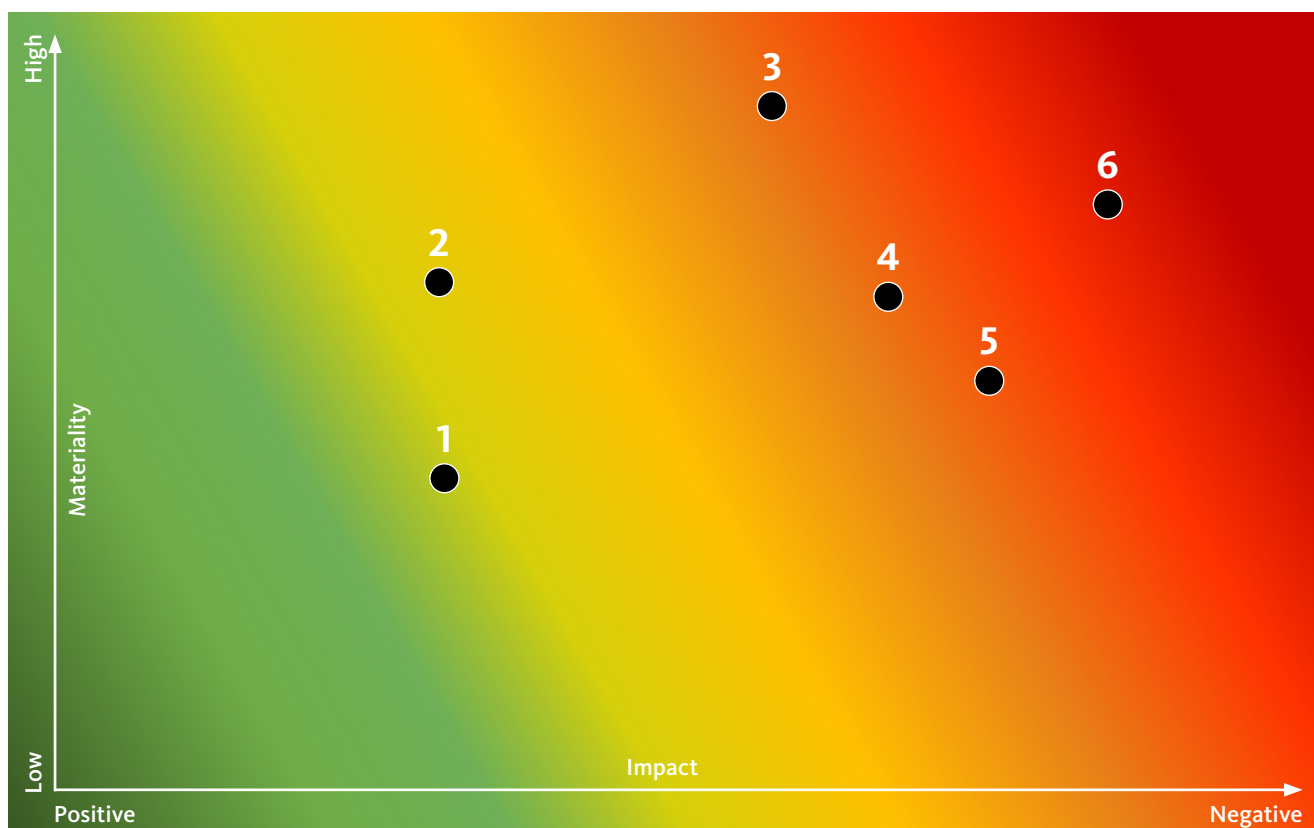
Evropski organ za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA) bo nadaljeval s svojimi dejavnostmi na področju spremljanja trga in spodbujanja uporabe doslednih nadzorniških praks, saj želi, da bodo priložnosti in tveganja, izpostavljeni v tem poročilu, ustrezno obravnavani. To vključuje analitično delo na področju lažne prijaznosti do okolja, optimizacije cen in izključitev za sistemska tveganja. Poleg tega bodo njegove nadzorniške dejavnosti še naprej osredotočene na spremljanje izvajanja nadzorniške izjave o tematskem pregledu stroškovne učinkovitosti in bančnega zavarovalništva, predvsem zaradi stalnih težav, povezanih z naložbenimi življenjskimi zavarovanji, vezanimi na enote premoženja, in kreditnim zavarovanjem.



OSNUTEK – TOPLOTNA KARTA POTROŠNIŠKIH TRENDOV ZA LETO 2021

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

PREDSTAVITEV POVZETKA KLJUČNIH UGOTOVITEV IZ POROČILA O POTROŠNIŠKIH TRENDIH ZA LETO 2021



POSTAVKA „VPLIV“

Pozitiven vpliv: ugotovitev ima pozitiven vpliv na potrošnike.
Blag vpliv: ugotovitev ima trenutno blag vpliv na potrošnike in jo je treba spremljati.
Negativen vpliv: ugotovitev ima negativen vpliv na potrošnike in lahko povzroči škodo.

POSTAVKA „POMEMBNOST“

Nizka raven pomembnosti: ugotovitev vpliva na sorazmerno majhen delež potrošnikov.
Srednja raven pomembnosti: ugotovitev vpliva na precejšen delež potrošnikov.
Visoka raven pomembnosti: ugotovitev vpliva na velik delež potrošnikov.

NAPOVED

Naraščajoča napoved (↑): ugotovitev je bila zaznana v preteklosti, vendar je njena pojavnost/pogostost v letu 2020 narasla.
Stabilna napoved (→): ugotovitev je bila zaznana v preteklosti, stanje se v letu 2020 ni spremenilo.
Padajoča napoved (↓): čeprav se je pojavnost/pogostost ugotovitve zmanjšala, še vedno predstavlja glavni trend/ugotovitev za leto 2020.

Toplotna karta, ki upošteva podatke, zbrane za potrebe poročila in ustrezne nadzorniške presoje, predstavlja dejanske ugotovitve, ki so bile ugotovljene na evropski ravni – morda ne gre za popolnoma natančen odraz tveganj v različnih državah članicah.

1

NADALJNJE TEŽAVE, POVEZANE S PRODUKTI NALOŽBENIH ŽIVLJENJSKIH ZAVAROVANJ, VEZANIH NA ENOTO PREMOŽENJA

- Produkti naložbenih življenjskih zavarovanj, vezanih na enoto premoženja (ang. *unit-linked* zavarovanja), so zaradi svoje kompleksnosti ter nejasnosti glede stroškov in koristi znova izpostavljeni kot „najbolj“ skrb vzbujajoči zavarovalni produkt.
- Čeprav ugotovljene težave ne zadevajo vseh tovrstnih produktov, imajo lahko slabo zasnovani produkti precejšen negativen vpliv na potrošnike.

Napoved: stabilna, saj je ta težava prisotna že vrsto let.

2

HITRA DIGITALIZACIJA

- Kriza zaradi pandemije covid-19 je pospešila digitalizacijo v zavarovalniškem sektorju, kar je ustvarilo nekatere priložnosti, denimo racionalizacijo postopkov v življenjskem ciklu zavarovalnih produktov, morebitno znižanje stroškov na dolgi rok, kar pomeni večjo finančno vključenost, širšo ponudbo, osebno prilagajanje produktov in možnost koriščenja umetne inteligence.
- Kljub temu je lahko vpliv na potrošnike bodisi pozitiven bodisi negativen. Nekateri izzivi, povezani z etično uporabo tehnologije, odpornostjo kibernetičnih in IT-okolij, goljufijami in prevarami tako na strani potrošnikov kot zavarovalnic, ter možne izključitve slabše ozaveščenih uporabnikov, lahko na potrošnike vplivajo negativno.

Napoved: naraščajoča, saj je ta trend v porastu po krizi zaradi pandemije covid-19.

3

OBRAVNAVANJE ODŠKODNINSKIH ZAHTEVKOV

- Težave, kot so zamude pri obravnavah zahtevkov, nizka stopnja izplačil, zapleten postopek likvidacije, izključitve in preglednost, ostajajo skrb vzbujajoča področja.
- Vseeno pa je mogoče zaznati trend pozitivnega razvoja (ki zmanjšuje splošen negativen vpliv na potrošnike), zlasti na področju digitalnih inovacij, ki izboljšujejo postopek obravnave zahtevkov (tj. učinkovitejše, uporabniku prijaznejše in preprostejše sodelovanje med ponudniki in potrošniki).

Napoved: padajoča, saj se splošne prakse obravnavanja odškodninskih zahtevkov v EU počasi izboljšujejo.

4

NASTAJAJOČA TVEGANJA VZBUJAJO NOVE POMISLEKE GLEDE POGOJEV IZKLJUČITVE IN VRZELI PRI ZAGOTAVLJANJU ZAŠČITE

- Zaradi tveganj, povezanih s pandemijo covid-19 in podnebnimi spremembami, so bile izpostavljene težave, povezane z izključitvami, denimo nejasnosti pri zavarovalnih pogojih, enostransko spreminjanje pogojev ter tudi potrošniško slabo razumevanje teh pogojev. Povečujejo se tudi tveganja, ki jih ni mogoče zavarovati, kar še povečuje vrzel pri zagotavljanju zaščite.
- Na splošno imajo lahko nejasnosti v zvezi z izključitvenimi klavzulami precejšen negativen vpliv na potrošnike. Njihova pomembnost pa je še vseeno omejena glede na to, da ne zadevajo vseh vrst poslovanja in vseh produktov.

Napoved: naraščajoča, saj zavarovalnice svoje produkte pregledajo in prilagajajo po večjih dogodkih in glede na pričakovani porast števila naravnih nesreč.

5

OPTIMIZACIJA CEN

- O optimizaciji cen na nekaterih trgih poročajo že nekaj let, saj je opažen njen porast, vendar je kljub temu njena pomembnost še vedno omejena. Nekateri zavarovalnice svoje premije optimizirajo z najrazličnejšimi tehnikami (pogosto zanašajoč se na umetno inteligenco), ki so večinoma neodvisne od profila tveganja potrošnikov.
- Te prakse gredo na škodo potrošnikov, saj zvišujejo premije za stare/zveste stranke ali povečujejo tveganje posredne diskriminacije.

Napoved: naraščajoča, saj se pričakuje, da bodo zavarovalnice te tehnike še naprej uporabljale, vključno v partnerstvu z lastniki večjih količin podatkov oziroma prek lastnikov večjih količin podatkov, ki so se tudi sami začeli ukvarjati z zavarovalništvom.

6

TRENDI, POVEZANI Z OKOLJSKIMI, SOCIALNIMI IN UPRAVLJAVSKIMI DEJAVNIKI/TRAJNOSTJO, SE RAZLIKUJEJO OD VIDIKOV IZKLJUČITEV

- Zavarovalnice zdaj dodajajo ponudbe „trajnostnih“ produktov, zlasti v povezavi s produkti naložbenih življenjskih zavarovanj, vezanih na enoto premoženja, zaradi česar se povečuje tudi tržno sporočanje.
- Čeprav gre za pozitiven razvoj dogodkov, pa nekatera skrb vzbujajoča področja, povezana z lažno prijaznostjo do okolja, ostajajo. Zavajajoča komunikacija, težave z ocenjevanjem stopnje trajnostnosti produktov, ki se tržijo, ob upoštevanju raznolikosti oznak ESG in naklonjenosti potrošnikov trajnostnim naložbam.

Napoved: naraščajoča; glede na to, da se bo zavarovalniški sektor vedno bolj osredotočal na okoljske, socialne in upravljavske dejavnike, je pričakovati porast tega trenda.

LEARN MORE



Visit the dedicated webpage:

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

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock
Luxembourg: Urad za publikacije Evropske unije, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-388-7 doi:10.2854/862424 EI-01-22-150-SL-N

CONTACT US

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