



РЕЗЮМЕ НА ДОКЛАД ЗА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ТЕНДЕНЦИИ 2021 г.

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

РЕЗЮМЕ

Застрахователният сектор показва устойчивост, като продължи да обслужва безпроблемно потребителите на фона на сътресенията, предизвикани от продължаващата глобална пандемия. Това доведе до бърза цифровизация, която откри нови хоризонти, но също така и очерта евентуални проблеми.

➤ Продължаващи проблеми, свързани с дялово обвързаните (хибридни) продукти

Намалението (-10%) в брутната записана премия (БЗП) с участие в печалбата доведе до общо намаление на БЗП в животозастраховането. Това е резултат от твърде дълго продължаващите ниски лихвени проценти, което ускорява преминаването от традиционни продукти с гаранции към дялово обвързано застраховане (+2%).

Въпреки че тази промяна позволява на потребителите да търсят по-висока възвръщаемост, продължават да са налице редица проблеми с поведението. По-специално, познанията на потребителите за тези продукти продължават да бъдат ограничени, а някои от продуктите са доста сложни. Освен това редица дялово обвързани продукти с високи разходи и сложни структури с високи комисионни допълнително увеличават опасенията, свързани с евентуални непропорционални продажби и съотношение цена/качество.

➤ Бързата цифровизация предоставя възможности, но поражда и предизвикателства

Ускоряването на цифровизацията, наблюдавано в началото на пандемията, продължи. Националните компетентни органи отчитат увеличение на иновациите през целия жизнен цикъл на продуктите, като продажбите и дистрибуцията остават най-цифровизираните етапи:

- Продажбите през електронни канали остават стабилни в общото застраховане, като нарастват съществено в животозастраховането. 13 държави членки съобщиха, че продажбите през електронни канали са се увеличили или значително са се увеличили през последните 3 години;
- Цифровата трансформация повлия и върху ценообразуването и подписваемостта при наличие на предприятия, даващи възможност на потребителите да използват цифрови платформи за персонализиране на техните продукти, като същевременно все повече се използват практики за оптимизиране на цените;
- Въпреки че рискът от цифрова изолация не бива да се подценява, повечето потребители, анкетирани от EIOPA като част от проучването на мненията на потребителите, заявиха, че предпочитат цифрови инструменти, които им позволяват да се ангажират при поискване с посредник и застраховател;
- Проблемите, свързани с конфликтите на интереси и ограничения избор на продукти в цифровите платформи, изискват допълнително наблюдение;
- Освен това националните компетентни органи съобщават за увеличаване на данните за измами, насочени както към потребителите, така и към застрахователните компании.

➤ **Вреди за потребителите поради лошата обработка на исковете, въпреки че се наблюдава положително развитие благодарение на цифровизацията**

Наблюдават се подобрения в процеса на обработка на исковете. Технологичните иновации изглежда са най-подходящият стимул на развитието, водещ до автоматизиране и опростяване на някои части от процесите на обработка на искове, по-специално във връзка с исковете с висока повторемост и ниска стойност.

Независимо от това, за някои проблеми продължава да се докладва, като 9 национални компетентни органи посочиха управлението на исковете за проблемна област. По-специално, националните компетентни органи докладваха за проблеми, свързани с: по-ниски плащания от очакваното, дълги и усложнени процеси на ликвидация, липса на адекватна обосновка за отказите на искове. Това се отнася най-вече за автомобилните застраховки, застраховките при пътуване и застраховките за домакинствата.

➤ **Възникващи рискове във връзка със съществуващи структурни проблеми при изключенията и пропуските в защитата**

Продължаващата пандемия и увеличаването на рисковете от природни катастрофи станаха причина за появата на проблеми, свързани със сложността на договорите за някои продукти, като същевременно породиха нови предизвикателства за сектора и потребителите.

След значителното увеличение на съотношенията на исковете и на съотношенията на разходите за прекъсване на бизнеса и застраховка при пътуване много застрахователи допълнително въведоха изключения за определени продукти или изтеглиха такива продукти от пазара, разширявайки пропуските в защитата. Това се компенсира от факта, че след пандемията потребителите купуват повече застрахователни продукти за пътуване и се появяват нови продукти, рекламирани като предлагащи покритие за COVID-19.

Увеличаването на системните рискове подчертава, че проблемите, свързани с липсата на яснота в изключванията, ограниченото разбиране на потребителите за изключванията и случаите на едностранни промени в условията продължават и надхвърлят продуктите за пътуване и прекъсване на бизнеса. Националните компетентни органи съобщават за проблеми с битовите и здравните осигуровки, като се наблюдават особено високи увеличения на общите отхвърлени искове за медицински разходи (над 25 процентни пункта), пожари и други имуществени щети за бизнеса (почти 30 процентни пункта).

➤ **По-широко използване на практики за оптимизация на цените**

Въпреки че тази тенденция все още не е широко разпространена в Европа, повече от 50% от националните компетентни органи отбелязват, че все повече компании за застрахователни продукти коригират премиите с помощта на различни техники, които до голяма степен са независими от рисковия профил на потребителите. Те са известни като практики за оптимизация на цените и се отнасят най-вече до продукти за автомобилно застраховане (59% от докладваните случаи) и застрахователни продукти за домакинствата (29% от докладваните случаи).

Тези практики са главно резултат от високи нива на пазарна конкуренция, съчетани с появата на нови техники, породени от съвременната обработка и анализ на данни.

Основната последица, произтичаща от тези практики, е увеличаването на премиите за стари/лоялни клиенти и уязвими клиенти. Наблюдавани са и случаи на незаконна непряка дискриминация и това в дългосрочен план може да доведе до увеличаване на финансовото изключване.

➤ Увеличаване на частните пенсии

Адекватният и устойчив резултат за европейските граждани при пенсиониране е тясно свързан с добре балансиран принос на трите пенсионни стълба. Въпреки това не всички държави членки на ЕС могат да се възползват от добре развит и балансиран пенсионен сектор, комбиниращ продукти за държавно пенсионно осигуряване (първи стълб), продукти за професионално пенсионно осигуряване (втори стълб) и продукти за лични пенсионно осигуряване (трети стълб), за да се гарантират адекватни бъдещи пенсионни спестявания. Всички пенсионни сектори са в процес на промяна, която може и трябва да се използва, за да служи на потребителите, за подпомагане на активното пенсионно планиране и за изработване на пенсионни решения за нуждите на европейските граждани.

Поради икономическата среда и избора на политики в държавите членки се наблюдава прехвърляне на тежестта от държавните пенсии към частните доставчици на пенсии, които често играят по-значима роля за осигуряване на адекватен доход при пенсиониране на европейските граждани:

- По отношение на професионалните пенсии (институциите за професионално пенсионно осигуряване) общият брой на членовете и бенефициерите в ЕИП се увеличи, следвайки вече установена тенденция. Преминаването от схеми с определени осигурителни плащания към определени вноски, вече установено през предходните години, остава значително.
- По подобен начин продуктите за лично пенсионно осигуряване се увеличили в повечето юрисдикции. Германия, Италия и Испания са най-големите пазари в ЕС.
- Тъй като комерсиализацията на стандартния паневропейски персонален пенсионен продукт все още не е започнала, тенденциите на пазарите на лични пенсии варират значително, тъй като продуктите са хетерогенни в различните държави членки.

➤ Тенденции за екологичните, социални и управленски аспекти в пенсионния сектор

Дългосрочните пенсионни спестявания могат да финансират реалната икономика и да позволят на спестяващите за пенсия лица да станат част от един устойчив, дългосрочен икономически растеж. Освен това, пенсионните спестявания могат да бъдат основен източник за устойчиво финансиране и изискват, поради дългосрочната инвестиционна перспектива, отчитането на рисковете за околната среда и екологичните, социалните и управленските фактори.

В светлината на Регламента на ЕС относно оповестяването на информация във връзка с устойчивостта в сектора на финансовите услуги (РОИФУР), който влезе в сила през май 2021 г., участниците на пазара в момента адаптират своите вътрешни инвестиционни политики и документи за оповестяване. Освен това те преразглеждат предлаганите от тях продукти, за да отговорят на нарастващия интерес към устойчиви активи. В повечето случаи прилагането на РОИФУР е стартирало според очакванията, въпреки че е твърде рано за цялостна оценка на въздействието му, включително върху т.нар. заблуждаваща информация за екологосъобразност.

➤ Поглед напред

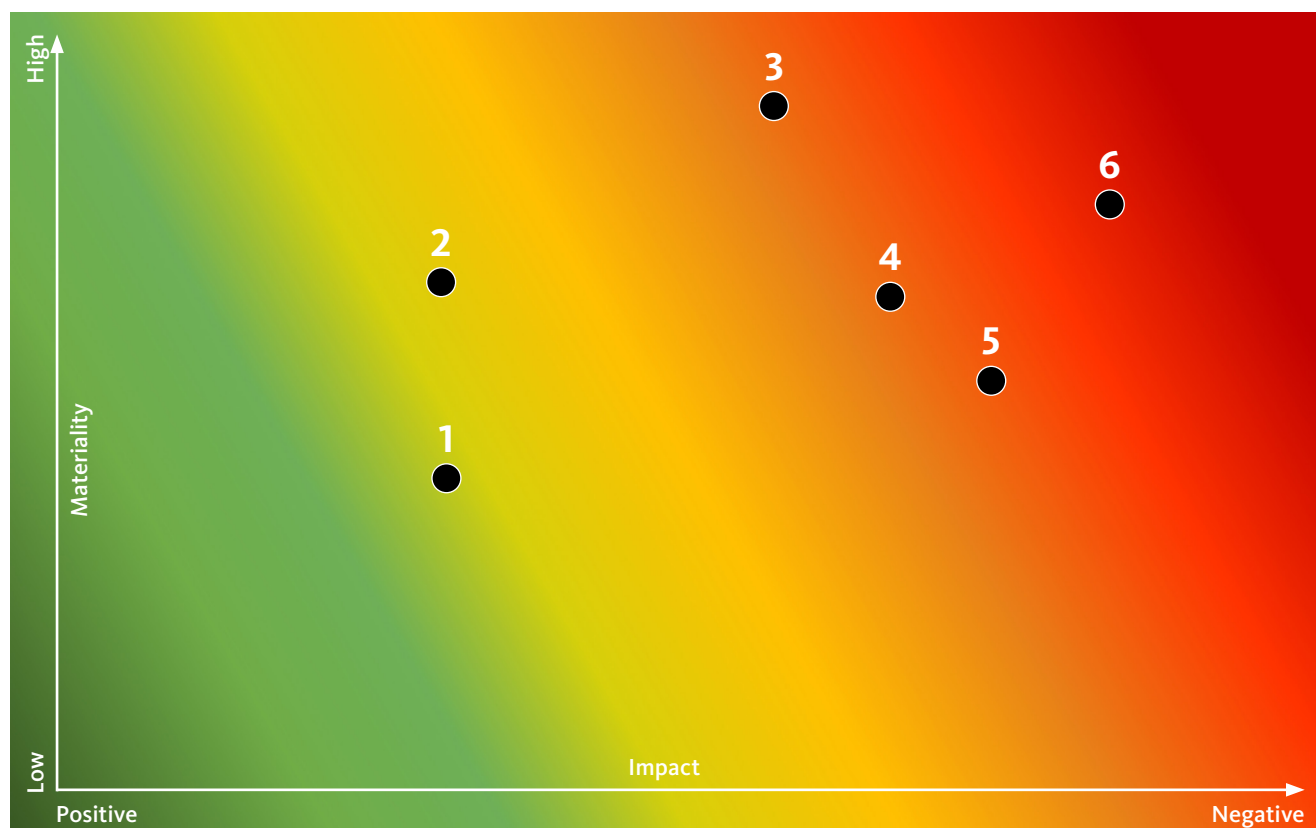
ЕИОРА ще продължи дейностите си по наблюдение на пазара и ще насърчи използването на последователни надзорни практики, за да гарантира, че възможностите и рисковете, посочени в този доклад, се разглеждат по подходящ начин. Това налага аналитична работа по отношение на заблуждаващата информация за екологосъобразност, оптимизация на цените и изключения за системни рискове. Освен това надзорните дейности на ЕИОРА ще останат съсредоточени върху наблюдението на прилагането на надзорната декларация относно тематичния преглед на съотношението цена/качество и банковото застраховане в светлината на продължаващите проблеми, свързани съответно с дялово обвързаното застраховане и застраховането за кредитна защита.



ПРОЕКТ НА ТОПЛИННА КАРТА НА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ТЕНДЕНЦИИ ЗА 2021 Г.

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

РЕЗЮМЕ НА ОСНОВНИТЕ КОНСТАТАЦИИ ОТ ДОКЛАДА ЗА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ТЕНДЕНЦИИ ЗА 2021 Г.



ЛИНИЯ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО

Положително въздействие: констатацията има положително въздействие върху потребителите

Леко въздействие: констатацията трябва да се следи и в момента има леко въздействие върху потребителите

Отрицателно въздействие: констатацията има отрицателно въздействие върху потребителите, които могат да претърпят големи щети

ПЕРСПЕКТИВА

Перспектива за увеличаване (↗): констатацията е наблюдавана в миналото, но честотата/данните са се увеличили през 2020 г.

Стабилна перспектива (→): констатацията е наблюдавана в миналото и ситуацията не се е променила през 2020 г.

Перспектива за намаляване (↘): въпреки че честотата/данните за констатацията намаляват, това все още представлява основна тенденция/констатация за 2020 г.

ЛИНИЯ НА ЗНАЧИМОСТТА

Ниска значимост: констатацията засяга сравнително малък брой потребители

Средна значимост: констатацията засяга значителен брой потребители

Висока значимост: констатацията засяга голям брой потребители

Топлинната карта, която взема предвид данните, събрани за доклада и съответната надзорна оценка, представя реалните констатации, които са установени на европейско ниво. Тя може да не е точно отражение на рисковете в различните държави членки.

1 ПРОДЪЛЖАВАЩИ ПРОБЛЕМИ, СВЪРЗАНИ С ДЯЛОВО ОБВЪРЗАНИТЕ ПРОДУКТИ

1. Дялово обвързаните продукти се очертават още веднъж като „най-притесняващите“ продукти поради тяхната сложност и липсата на яснота относно разходите/ползите;
2. Въпреки че установените проблеми не засягат всички дялово обвързани продукти, лошо проектираните дялово обвързани продукти могат да имат сериозно отрицателно въздействие върху потребителите;

Перспектива: Стабилна, тъй като този проблем е докладван от няколко години.

2 БЪРЗА ЦИФРОВИЗАЦИЯ

1. Кризата с COVID-19 доведе до бърза цифровизация в застрахователния сектор, което откри нови възможности, например рационализирани процеси през целия жизнен цикъл на продукта, възможни по-ниски разходи в дългосрочен план, водещи до по-високо финансово включване, по-широко предлагане, персонализиране на продукти и потенциал за използване на изкуствения интелект;
2. Въпреки това въздействието върху потребителите може да бъде както положително, така и отрицателно. Някои предизвикателства, свързани с етичното използване на технологиите, устойчивостта на кибернетичните и ИТ технологиите, измамите, насочени към потребители и предприятия, както и възможното изключване на хората, разбиращи цифровите технологии в по-малка степен, могат да повлияят отрицателно на потребителите;

Перспектива: Нараства, тъй като тази тенденция се увеличава след кризата с COVID-19.

3 ОБРАБОТКА НА ИСКОВЕ

1. Проблемите, например забавяния при управлението на искове, ниски плащания, усложнен процес на ликвидация, изключения и прозрачност, остават притеснителни;
2. Наблюдавано е обаче известно положително развитие – смекчаване на цялостното отрицателно въздействие върху потребителите – по-специално цифровите иновации, подобряващи процеса на исковете (т.е. по-ефективен, по-лесен за ползване, улесняване на взаимодействията между доставчици и потребители);

Перспектива: Намалява, тъй като общите практики за обработка на искове бавно се подобряват в целия ЕС.

4 ВЪЗНИКВАЩИ РИСКОВЕ, ПОРАЖДАЩИ НОВИ ОПАСЕНИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С ИЗКЛЮЧВАНИЯТА И ПРОПУСКТЕ В ЗАЩИТАТА

1. Рисковете, свързани с COVID-19 и изменението на климата, очертаха проблеми, свързани с изключванията, като например липса на яснота на общите условия, едностранни промени в общите условия, както и ограничени познания на потребителите. Нарастват и незастрахователните рискове – разширяване на пропуските в защитата;
2. Като цяло липсата на яснота на клаузите за изключване може да има сериозно отрицателно въздействие върху потребителите. Значимостта му обаче все още е ограничена, като се има предвид, че не се отнася до всички видове дейности и всички продукти;

Перспектива: Увеличава се, тъй като застрахователите преразглеждат продуктите си след големи събития в съчетание с очакваното увеличение на събитията, свързани с природни бедствия.

5 ОПТИМИЗАЦИЯ НА ЦЕНИТЕ

1. Оптимизацията на цените се докладва за някои пазари от няколко години и нараства. Нейната значимост обаче все още е ограничена. Някои предприятия оптимизират премията, разчитайки често на изкуствен интелект, с помощта на редица техники, които до голяма степен са независими от рисковия профил на потребителя;
2. Тази практика води до вреди за потребителите чрез увеличаване на премията за старите/лоялните потребители или чрез увеличаване на риска от непряка дискриминация.

Перспектива: Нараства, тъй като застрахователите се очаква да разчитат допълнително на тези техники, включително чрез партньорства с големи собственици на данни/големи собственици на данни, които сами стават застрахователи.

6 ТЕНДЕНЦИИ, СВЪРЗАНИ С ЕКОЛОГИЧНИТЕ, СОЦИАЛНИТЕ, УПРАВЛЕНСКИТЕ ФАКТОРИ/УСТОЙЧИВОСТТА, РАЗЛИЧНИ ОТ АСПЕКТИТЕ НА ИЗКЛЮЧВАНИЯТА

1. Особено по отношение на дялово обвързаните продукти, предприятията добавят нови „устойчиви“ продуктови предложения, което води до увеличаване на маркетинговата комуникация;
2. Въпреки че това е положително развитие, някои области на безпокойство, свързани със заблуждаващата информация за екологосъобразност, остават. Подвеждаща комуникация, проблеми с оценката на степента на устойчивост на продаваните продукти предвид хетерогенността на екологичните, социалните, управленските етикети и предпочитанията на клиентите към устойчиви инвестиции.

Перспектива: Нараства, като се има предвид засиления акцент върху екологичните, социалните и управленските аспекти от страна на застрахователния сектор, като тази тенденция се очаква да расте.

LEARN MORE



Visit the dedicated webpage:

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

CONTACT US

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