



2021 ZPRÁVA O SPOTŘEBITELSKÝCH TRENDECH

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

SHRNUTÍ

Sektor pojišťovnictví prokázal svou odolnost, protože i nadále bez problémů sloužil spotřebitelům i během nepříznivých otřesů způsobených trvající celosvětovou pandemií. Potřeba i nadále sloužit spotřebitelům během pandemie urychlila digitalizaci, zvýraznila příležitosti, ale také ukázala na možné problémy.

➤ **Trvající problémy týkající se (hybridních) produktů vázaných na hodnotu investičního fondu**

Pokles (-10 %) hrubého předepsaného pojistného s účastí na zisku vedl k celkovému poklesu hrubého předepsaného pojistného v životním pojištění. To je důsledkem přetrvávajícího prostředí dlouhodobě nízkých úrokových sazeb, které urychluje přechod od tradičních produktů s garancí k pojištění vázanému na hodnotu investičního fondu (+2 %).

Zatímco tento přechod umožňuje spotřebitelům hledat vyšší návratnost, nadále pozorujeme řadu problémů v jednání. Spotřebitelé těmto produktům rozumějí jen v omezené míře a některé z těchto produktů jsou velmi složité. Kromě toho množství produktů vázaných na hodnotu investičního fondu a vykazujících vysoké náklady a složité struktury s vysokými provizemi nadále zvyšuje obavy týkající se možného nesprávného prodeje a hospodárnosti.

➤ **Urychlená digitalizace přináší příležitosti, ale i vzrůstající výzvy**

Zrychlování digitalizace pozorované na počátku pandemie pokračovalo. Příslušné vnitrostátní orgány zaznamenaly nárůst inovací během životního cyklu produktů, přičemž nejvíce digitalizovanými fázemi nadále zůstávají prodej a distribuce:

- Prodej prostřednictvím elektronických kanálů zůstává v oblasti neživotního pojištění stabilně silný, zatímco v oblasti životního pojištění výrazně vzrostl. Třináct členských států uvedlo, že se za poslední tři roky prodej prostřednictvím elektronických kanálů zvýšil nebo významně zvýšil.
- Digitální transformace měla vliv i na cenotvorbu a uzavírání pojistek, neboť firmy umožnily spotřebitelům využívat digitální platformy k personalizaci svých produktů, zatímco stále více používaly postupy optimalizace cen.
- Ačkoli by se riziko digitálního vyloučení nemělo podceňovat, většina spotřebitelů dotazovaných orgánem EIOPA v rámci spotřebitelského výzkumu uvedla, že preferuje a oceňuje digitální nástroje, které umožňují na vyžádání zapojit jejich zprostředkovatele a pojistitele.
- Otázky týkající se střetu zájmů a omezeného výběru produktů na digitálních platformách vyžadují další monitorování.
- Příslušné vnitrostátní orgány kromě toho hlásily zvýšený výskyt podvodů a podvodného jednání cíleného na spotřebitele i pojišťovny.

➤ **Poškození spotřebitelů z důvodu špatného řešení pojistných nároků, přestože díky digitalizaci dochází k pozitivnímu vývoji**

Bylo pozorováno zlepšení v oblasti procesu vyřizování pojistných nároků. Nejvýznamnějším faktorem se zdají být technologické inovace, které vedou k automatizaci a zjednodušení některých částí procesů vyřizování pojistných událostí, zejména v souvislosti s pojistnými nároky s nízkou hodnotou a vysokou četností.

Přesto byly i nadále hlášeny problémy, přičemž devět příslušných vnitrostátních orgánů zdůrazňovalo problémy s vedením pojistných událostí jako oblast vzbuzující obavy. Příslušné vnitrostátní orgány uváděly zejména problémy, které se týkaly následujících bodů: nižší než očekávané platby, dlouhé a komplikované procesy vypořádání, nedostatek vhodného odůvodnění odmítnutí nároků. To se ve většině případů týká pojištění motorových vozidel, cestovního pojištění a produktů pojištění domácnosti.

➤ **Nově vznikající rizika, která odhalují stávající strukturální problémy týkající se vyloučení a mezer v ochraně**

Probíhající pandemie a zvýšení rizik přírodních katastrof přineslo problémy související se složitostí některých produktů a zároveň nové výzvy pro toto odvětví a spotřebitele.

Po výrazném zvýšení podílů pojistných nároků a podílů výdajů na přerušení podnikání a cestovního pojištění mnoho pojistitelů dále zavádělo výluky u jistých produktů, nebo takové produkty stáhlo z trhu, přičemž se mezery v ochraně dále prohlubovaly. Proti tomu stojí skutečnost, že se spotřebitelé v důsledku pandemie snažili kupovat více produktů cestovního pojištění, a objevily se nové produkty, které nabízejí krytí pro onemocnění COVID-19.

Nárůst systémových rizik zvýraznil fakt, že i nadále přetrvávají problémy související s nedostatečnou jasností, pokud jde o výjimky z pojištění, omezené porozumění výjimkám ze strany zákazníků a případy jednostranných změn podmínek a že tyto problémy přesahují rámec produktů cestovního pojištění a pojištění přerušení obchodní činnosti. Příslušné vnitrostátní orgány hlásily problémy s pojištěním domácnosti a zdravotním pojištěním, obzvláště rychlý nárůst celkového zamítnutí nároků byl zaznamenán u léčebných výloh (více než 25 procentních bodů) a u požárů a jiného poškození majetku (téměř 30 procentních bodů).

➤ **Větší využívání postupů optimalizace cen**

Ačkoli tento trend zatím není napříč Evropou moc rozšířen, více než 50 % příslušných vnitrostátních orgánů zaznamenalo, že stále více výrobců pojistných produktů upravuje pojistné prostřednictvím nejrůznějších technik, které jsou značně nezávislé na rizikovém profilu spotřebitelů. Jsou známy jako postupy optimalizace a týkají se především produktů pojištění motorových vozidel (59 % vykazovaných případů) a produktů pojištění domácnosti (29 % vykazovaných případů).

Tyto postupy jsou především výsledkem vysoké úrovně konkurence na trhu ve spojení s nástupem nových technik, které mohly vzniknout v důsledku moderního zpracování dat a jejich analýzy.

Hlavním důsledkem těchto činností je zvýšení pojistného pro stálé/věrné zákazníky a zranitelné zákazníky. Byly rovněž pozorovány případy nepřímé diskriminace, což by mohlo v dlouhodobém horizontu vést k nárůstu finančního vyloučení.

➤ **Nárůst soukromého penzijního pojištění**

Přiměřené a stabilní příjmy pro evropské občany v důchodu jsou striktně spojeny s dobře vyváženým příspěvkem tří důchodových pilířů. Ne všechny členské státy v EU však mohou profitovat z dobře rozvinutých a vyvážených důchodových sektorů kombinujících starobní důchod (první pilíř), zaměstnanecký důchod (druhý pilíř) osobní penzijní produkty (třetí pilíř), aby zajistily přiměřené budoucí úspory na důchod. Všechna penzijní odvětví podléhají změnám, které by mohly a měly být využity ve prospěch spotřebitelů, k podpoře aktivního plánování důchodů a navrhování důchodových řešení pro potřeby občanů Unie.

Vzhledem k hospodářskému prostředí a politickým rozhodnutím členských států dochází k přesunu zátěže ze starobních důchodů k soukromým penzijním poskytovatelům, kteří v konečném důsledku často hrají důležitější roli při zajišťování přiměřených důchodových příjmů občanů Unie:

- V oblasti zaměstnaneckých důchodů se celkový počet účastníků a příjemců v EHP zvýšil, což je v souladu s již zavedeným trendem. Za zmínku stojí přechod od dávkově definovaných systémů k definovaným příspěvkům, který byl zjištěn již v předchozích letech.
- Obdobně se ve většině jurisdikcí zvýšil počet osobních penzijních produktů. Největšími trhy v EU jsou Německo, Itálie a Španělsko.
- Vzhledem k tomu, že jediný panevropský osobní penzijní produkt (PEPP) ještě nezačal být uváděn na trh, trendy na trzích s osobním penzijním pojištěním se značně liší, protože produkty jsou v jednotlivých členských státech různorodé.

➤ **Trendy ESG v penzijním odvětví**

Dlouhodobé penzijní spoření může financovat reálnou ekonomiku a umožnit penzijním střadatelům podílet se na udržitelném dlouhodobém hospodářském růstu. Dále může být penzijní spoření primárním zdrojem udržitelného financování a vzhledem k dlouhodobé investiční perspektivě vyžaduje zohlednění environmentálních rizik a faktorů ESG.

S ohledem na nařízení EU o zveřejňování informací souvisejících s udržitelností v odvětví finančních služeb, které vstoupilo v platnost v květnu 2021, účastníci trhu v současné době přizpůsobují své interní investiční politiky a informační dokumenty. Kromě toho provádějí přezkum své nabídky produktů, aby vyhověli rostoucímu zájmu o udržitelná aktiva. Ve většině případů bylo zveřejňování informací souvisejících s udržitelností zahájeno podle plánu, ačkoli na komplexní posouzení dopadu, včetně tzv. greenwashingu (environmentálních dezinformací), je ještě příliš brzy.

➤ **Výhled do budoucna**

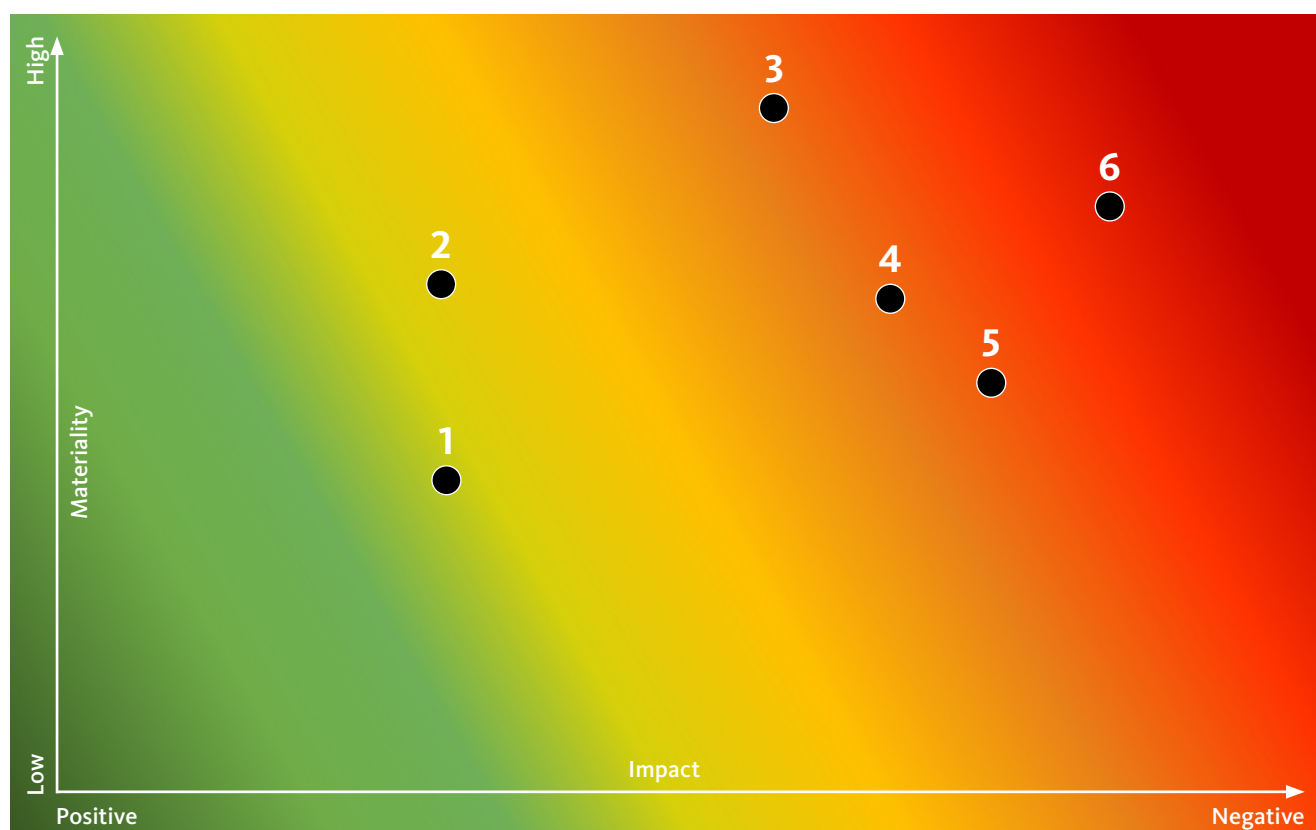
Orgán EIOPA bude pokračovat ve svých činnostech monitorování trhu a bude podporovat používání jednotných postupů dohledu, aby zajistil, že příležitosti a rizika zdůrazněná v této zprávě budou náležitě řešena. To zahrnuje analytickou činnost v souvislosti s greenwashingem, optimalizací cen a vyloučením systémových rizik. Kromě toho se činnosti dohledu orgánu EIOPA budou i nadále zaměřovat na monitorování uplatňování prohlášení o dohledu nad poměrem hodnoty k ceně a na tematický přezkum bankopojištění s ohledem na přetrvávající problémy související s investičním životním pojištěním a pojištěním úvěrového rizika.



NÁVRH RIZIKOVÉ MAPY SPOTŘEBITELSKÝCH TRENDŮ PRO ROK 2021

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

SOUHRNNÁ PREZENTACE KLÍČOVÝCH POZNATKŮ JE ZÁKLADEM ZPRÁVY O SPOTŘEBITELSKÝCH TRENDECH PRO ROK 2021



KŘÍVKA DOPADU

Pozitivní dopad: zjištění má pozitivní dopad na spotřebitele

Mírný dopad: zjištění je třeba monitorovat a v současné době má na spotřebitele mírný dopad

Negativní dopad: zjištění má na spotřebitele negativní dopad, který může způsobit značnou újmu

VÝHLED

Rostoucí výhled (↗): zjištění bylo v minulosti zaznamenáno, ale výskyt/důkazy v roce 2020 vzrostl(y)

Stabilní výhled (→): zjištění bylo v minulosti zaznamenáno a situace se v roce 2020 nezměnila

Klesající výhled (↘): i když se výskyt/důkazy zjištění snižují, stále pro rok 2020 představují hlavní trend/zjištění

KŘÍVKA VÝZNAMNOSTI

Nízká významnost: zjištění má dopad na relativně nízký počet spotřebitelů

Střední významnost: zjištění má dopad na významný počet spotřebitelů

Vysoká významnost: zjištění má dopad na vysoký počet spotřebitelů

Riziková mapa, která bere v úvahu údaje shromážděné pro tuto zprávu a příslušná posouzení orgánů dohledu, představuje aktuální poznatky, které byly identifikovány na evropské úrovni; nemusí být konkrétním přesným odrazem rizik v různých členských státech.

1 TRVAJÍCÍ PROBLÉMY TÝKAJÍCÍ SE PRODUKTŮ VÁZANÝCH NA HODNOTU INVESTIČNÍHO FONDU →

- Produkty vázané na hodnotu investičního fondu se kvůli své složitosti a nejasnosti ohledně nákladů/přínosů znovu objevují jako „nejproblémovější“ produkt.
- I když se zjištěné problémy netýkají všech produktů vázaných na hodnotu investičního fondu, špatně navržené produkty vázané na hodnotu investičního fondu mohou mít na spotřebitele značně negativní dopad.

Výhled: stabilní, protože tento problém je hlášen již řadu let.

2 RYCHLE VZRŮSTAJÍCÍ DIGITALIZACE ↗

- Krise způsobená onemocněním COVID-19 velmi zrychlila digitalizaci v odvětví pojišťovnictví, což vedlo k některým příležitostem, například k zefektivnění postupů v celém životním cyklu produktu, možnému snížení nákladů v dlouhodobém horizontu vedoucímu k vyššímu finančnímu začlenění, širší nabídce, personalizaci produktů a potenciálu využití umělé inteligence.
- Přesto může být dopad na spotřebitele pozitivní i negativní. Některé problémy týkající se etického používání technologií, kybernetické odolnosti a odolnosti IT, podvodů a podvodného jednání cíleného na spotřebitele a podniky a možného vyloučení méně digitálně zdatných osob mohou mít na spotřebitele negativní dopad.

Výhled: rostoucí, vzhledem k tomu, že tento trend po krizi způsobené onemocněním COVID-19 vykazuje nárůst.

3 VYŘIZOVÁNÍ NÁROKŮ ↗

- Problémy, například zpoždění při vyřizování pojistných nároků, nízké platby, komplikovaný proces vyřizování pojistných nároků, vyloučení a transparentnost zůstávají i nadále oblastmi, které vzbuzují obavy.
- Byly však zaznamenány určité pozitivní změny, které zmírňují celkový negativní dopad na spotřebitele, zejména digitální inovace zlepšující proces vyřizování nároků (např. zlepšení efektivity a uživatelské přívětivosti, usnadnění interakcí mezi poskytovateli a spotřebiteli).

Výhled: klesající, protože celkové postupy při vyřizování pojistných nároků se v EU pomalu zlepšují.

4 NOVĚ VZNIKAJÍCÍ RIZIKA, KTERÁ VYVOLÁVAJÍ OBAVY Z VYLOUČENÍ A MEZERY V OCHRANĚ ↗

- Onemocnění COVID-19 a rizika spojená se změnou klimatu poukázala na problémy související s vyloučením, například nejasnost obchodních podmínek, jejich jednostranné změny a nedostatečné porozumění ze strany spotřebitelů. Narůstají též nepojistitelná rizika, což prohlubuje mezery v ochraně.
- Celkově může mít nejasnost ustanovení o vyloučení významný negativní dopad na spotřebitele. Jeho významnost je však stále omezená z toho důvodu, že se netýká všech obchodních oblastí a všech produktů.

Výhled: rostoucí, protože pojistitelé provádějí přezkum svých produktů na základě rozsáhlých událostí v kombinaci s očekávaným nárůstem událostí přírodních katastrof.

5 CENOVÁ OPTIMALIZACE ↗

- Cenová optimalizace se na některých trzích vykazuje již několik let a roste; její významnost je však stále omezená. Některé podniky optimalizují pojistné použitím řady technik, které se často spoléhají na umělou inteligenci a jsou nezávislé na rizikovém profilu spotřebitele.
- Tyto činnosti vedou k poškozování spotřebitelů tím, že zvyšují pojistné stálým/věrným spotřebitelům nebo zvyšují riziko nepřímé diskriminace.

Výhled: rostoucí, protože se očekává, že budou pojistitelé na tyto techniky dále spoléhat, včetně toho, že budou uzavírat partnerství s vlastníky rozsáhlého množství údajů nebo se tito vlastníci údajů stanou sami pojistiteli.

6 TRENDY TÝKAJÍCÍ SE OBLASTÍ ESG A UDRŽITELNOSTI JINÉ NEŽ ASPEKTY VYLOUČENÍ ↗

- Zejména v souvislosti s produkty vázanými na investiční fondy pojišťovny přidávají nové „udržitelné“ nabídky produktů, což má za následek nárůst marketingové komunikace.
- Přestože se jedná o pozitivní vývoj, některé oblasti vyvolávající obavy spojené s greenwashingem přetrvávají. Závádějící komunikace, problémy s posouzením úrovně udržitelnosti prodávaných produktů vzhledem k heterogenitě označení ESG a preferencím spotřebitelů směrem k udržitelným investicím.

Výhled: rostoucí, vzhledem ke zvýšenému zaměření na ESG ze strany odvětví pojišťovnictví se očekává růst tohoto trendu.

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 69-95119-20

info@eiopa.europa.eu

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

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock

Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-371-9 doi:10.2854/639281 EI-01-22-150-CS-N