



2021. AASTA TARBIJASUUNDUMUSTE ARUANDE KOMMENTEERITUD KOKKUVÕTE

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

KOMMENTEERITUD KOKKUVÕTE

Kindlustussektor on näidanud toimetulekuvõimet, jätkates tarbijate sujuvat teenindamist kestvast ülemaailmsest pandeemiast põhjustatud šokkide ajal. Vajadus jätkata tarbijate teenindamist pandeemia ajal on kiiresti edendanud digiüleminekut, tuues esile võimalused, kuid osutades ka võimalikele probleemidele.

› Jätkuvad probleemid seoses (hübriid)toodetega, millel on investeerimisrisk

Kasumiosaluspõhiste brutokindlustusmaksete vähenemine (–10%) põhjustas elukindlustuse brutokindlustusmaksete üldist vähenemist. See on tingitud pikaajalise intressimääraga keskkonna jätkuvast madalseisust, mis kiirendab üleminekut traditsioonilistelt tagatisega toodetelt investeerimisriskiga kindlustusele (+2%).

Kuigi see üleminek võimaldab tarbijatel taotleda suuremat tulu, täheldatakse endiselt palju käitumisega seotud probleeme. Eelkõige on tarbijatel endiselt piiratud arusaam nendest toodetest ja mõned tooted on väga keerukad. Lisaks kaasnevad paljude investeerimisriskiga toodetega suured kulud ja keerukas kõrge komisjonitasuga struktuur, mis suurendab probleeme seoses võimaliku ebasobivate toodete müügi ning hinna ja kvaliteedi suhtega.

› Kiire digiüleminek loob võimalusi, kuid tekitab ka uusi probleeme

Pandeemia puhkemisel täheldatud digiülemineku kiirenemine jätkus. Riikide pädevad asutused teatasid uuenduste kasvust toote kogu olulusringis, kusjuures müük ja turustamine on endiselt kõige digitaliseeritumad etapid.

- › Müük e-kanalite kaudu on endiselt püsivalt tugev kahjukindlustuses, samas kasvas see oluliselt elukindlustuses. 13 ELi liikmesriiki teatasid, et viimasel 3 aastal on müük e-kanalite kaudu kas suurenenud või oluliselt suurenenud.
- › Digiüleminek mõjutas ka hinnakujundust ja kindlustusriskide hindamist, võimaldades kindlustusseltsidel pakkuda tarbijatele digiplatvorme oma toodete isikustamiseks, kasutades samas üha enam ka hindade optimeerimise tavaid.
- › Kuigi digitaalse tõrjutuse ohtu ei tohiks alahinnata, märkis enamik EIOPA tarbijauuringute raames küsitletud tarbijaid, et nad eelistavad ja tunnustavad digivahendeid, mis võimaldavad neil vajadusel pidada sidet oma kindlustusvahendaja ja kindlustusandjaga.
- › Probleemid, mis on seotud huvide konfliktide ja piiratud tootevalikutega digiplatvormidel, nõuavad täiendavat seiret.
- › Lisaks teatasid riiklikud pädevad asutused nii tarbijate kui ka kindlustusandjate vastu suunatud pettuste ja petuskeemide sagenemise tõenditest.

➤ **Tarbijakahju puuduliku kahjukäsitluse tõttu, kuigi tänu digiüleminekule täheldatakse positiivset arengut**

On täheldatud kahjukäsitluse protsessi paranemist. Tehnoloogiline innovatsioon näib olevat kõige olulisem tegur, mis aitab kaasa kahjukäsitluse protsessi teatud osade automatiseerimisele ja lihtsustamisele, eelkõige seoses väga sagedate väikse väärtusega nõuetega.

Endiselt teatatakse siiski teatud probleemidest, kusjuures 9 riiklikku pädevat asutust on probleemsetena rõhutanud nõuete haldamise küsimusi. Eelkõige teatasid riiklikud pädevad asutused probleemidest seoses oodatust väiksemate maksete, pikkade ja keerukate likvideerimisprotsesside ning nõuete tagasilükkamise ebapiisava põhjendamisega. Seda esineb peamiselt seoses liikluskindlustus-, reisikindlustus- ja kodukindlustustoodetega.

➤ **Tekkivad riskid, mis toovad esile olemasolevad struktuurilised probleemid seoses välistuste ja kindlustuskaitse lünkadega**

Jätkuv pandeemia ja looduskatastroofide riski suurenemine tõid mõne toote korral esile lepingu keerukuse probleemid, põhjustades samas uusi probleeme ka sektorile ja tarbijatele.

Pärast tegevuskatkestuste ja reisikindlustusega seotud nõuete kahju- ja kulumäära olulist suurenemist on paljud kindlustusandjad rakendanud täiendavaid välistusi teatud toodete suhtes või kõrvaldanud sellised tooted turult, suurendades kaitselünki. Seda tasakaalustab asjaolu, et pärast pandeemiat on tarbijad püüdnud osta rohkem reisikindlustustooted ning turule on ilmunud uued tooted, mida reklaamitakse COVID-19-vastast kindlustuskaitset pakkuvatena.

Süsteemsete riskide suurenemine tõi esile, et probleemid, mis on seotud välistuste ebaselgusega, tarbijate puuduliku arusaamaga välistustest ja tingimuste ühepoolse muutmise, püsivad endiselt ega hõlma ainult reisi- ja tegevuskatkestusega seotud tooteid. Riiklikud pädevad asutused teatasid kodukindlustuse ja tervisekindlustuse probleemidest ning eriti suurt tagasilükatud nõuete kogusumma kasvu täheldati seoses ravikulude (enam kui 25% võrra) ning tule- ja muude varakahjudega (peaaegu 30% võrra).

➤ **Hindade optimeerimise tavade suurem kasutamine**

Kuigi see suundumus ei ole veel ulatuslikult levinud üle Euroopa, täheldas üle 50% riiklikest pädevatest asutustest, et üha rohkem kindlustustoodete väljatöötajaid kohandab kindlustusmakseid, kasutades eri tehnikaid, mis on suuresti sõltumatud tarbijate riskiprofilist. Neid tuntakse hindade optimeerimise tavadena ning need on peamiselt seotud liikluskindlustustoodetega (59% teatatud juhtudest) ja kodukindlustustoodetega (29% teatatud juhtudest).

Need tavad on peamiselt tingitud turukonkurentsi kõrgest tasemest, millega kaasneb uute tehnikate tekkimine, mida toetab nüüdisaegne andmetöötlus ja -analüüs.

Nendest tavadest tulenev peamine tagajärg on kindlustusmaksete suurenemine pikaajalistele/lojaalsetele klientidele ja haavatavatele klientidele. Samuti on täheldatud ebaseaduslikku kaudset diskrimineerimist, mis võib pikemas perspektiivis suurendada majanduslikku tõrjutust.

› Erapensionide suurenemine

Piisav ja vastupidav tulemus pensionil olevate Euroopa kodanike jaoks on rangelt seotud tasakaalustatud panusega kolme pensionisambasse. Kõik ELi liikmesriigid ei saa siiski kasu arenenud ja tasakaalustatud pensionisektoritest, mis ühendavad riiklikke pensione (esimene samm), tööandjapensione (teine samm) ja personaalseid pensionitooteid (kolmas samm), et tagada tulevikus piisavad pensionisäästused. Kõik pensionisektorid muutuvad ning seda saaks ja tuleks kasutada tarbijate teenindamisel, aktiivse pensionikava toetamisel ja pensionilahenduste kavandamisel vastavalt Euroopa kodanike vajadustele.

Liikmesriikide majanduskeskkonna ja poliitikavalikute tõttu täheldatakse riiklike pensionide koormuse nihkumist erapensioni pakujatele, kellel on sageli olulisem roll Euroopa kodanikele piisava pensionihüvitise tagamisel.

- › Tööandjapensionide osas suurenes Euroopa Majanduspiirkonnas liikmete ja soodustatud isikute koguarv, järgides juba väljakujunenud suundumust. Endiselt on tähelepanuväärne juba eelnenud aastatel tuvastatud nihe määratud väljamaksega skeemidelt määratud sissemaksega skeemide suunas.
- › Samamoodi kasvas enamikus jurisdiktsioonides personaalsete pensionitoodete hulk. Saksamaa, Itaalia ja Hispaania on ELi suurimad turud.
- › Et ainsat standardset üleeuroopalist personaalset pensionitoodet (PEPP) ei turustata veel erapensioniturul, varieeruvad kõigi liikmesriikide erapensioniturgude suundumused oluliselt, sest tooted on heterogeensed.

› Keskkonna-, sotsiaal- ja juhtimissuundumused pensionisektoris

Pikaajalised pensionisäästused võivad rahastada reaalmajandust ning võimaldada pensionisäästjatel osaleda kestlikus ja pikaajalises majanduskasvus. Lisaks võivad pensionisäästused olla kestliku rahastamise peamine allikas ning pikaajalise investeerimisperspektiivi tõttu on vaja arvestada keskkonnanariske ning keskkonna-, sotsiaal- ja juhtimistegureid.

Arvestades 2021. aasta mais jõustunud ELi määrust jätkusuutlikkust käsitleva teabe avalikustamise kohta finantsteenuste sektoris, kohandavad turuosalisel praegu oma sisemist investeerimispoliitikat ja avalikustamisdokumente. Lisaks vaatavad nad oma tooteid läbi, et täita kasvavat huvi kestlike varade vastu. Enamikul juhtudel on jätkusuutlikkust käsitleva teabe avalikustamise määruse rakendamine alanud kava kohaselt, kuigi on liiga vara anda põhjalikku hinnangut selle mõju kohta, sealhulgas nn rohepesule.

› Tulevikku vaadates

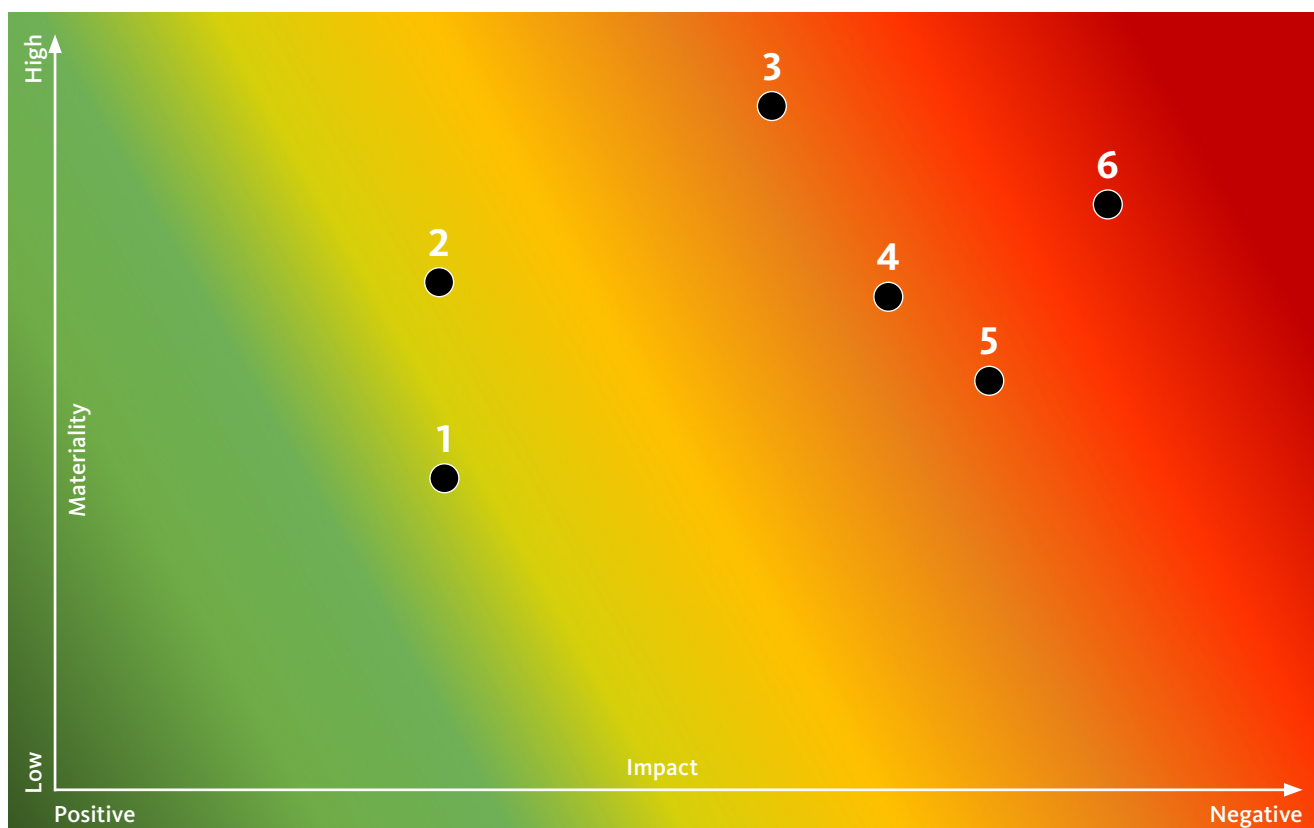
EIOPA jätkab turujärelevalvetgevusi ning edendab ühtsete järelevalvetavade kasutamist, et tagada käesolevas aruandes esitatud võimaluste ja riskide asjakohane käsitlemine. See hõlmab analüütilist tegevust seoses rohepesu, hindade optimeerimise ja süsteemsete riskide välistustega. Lisaks keskenduvad EIOPA järelevalvetoimingud endiselt hinna ja kvaliteedi suhte järelevalvearuande kohaldamise jälgimisele ning pangandus- ja kindlustustegevuse temaatilisele läbivaatamisele, arvestades vastavalt püsiprobleeme seoses investeerimisriskiga elukindlustuse ja laenukindlustusega.



KAVAND: 2021. AASTA TARBIJASUUNDUMUSTE TERMOKAART

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

2021. AASTA TARBIJASUUNDUMUSTE ARUANDE PÕHITÄHELEPANEKUTE KOKKUVÕTE



MÕJUTELG

Positiivne mõju: tähelepanekul on positiivne mõju tarbijatele
Kerge mõju: tähelepanekut jälgitakse ja sellel on praegu kerge mõju tarbijatele
Negatiivne mõju: tähelepanekul on negatiivne mõju tarbijatele, mis võib tekitada suurt kahju

OLULISUSE TELG

Väheoluline: tähelepanek mõjutab väheseid tarbijaid
Keskmiselt oluline: tähelepanek mõjutab olulist arvu tarbijaid
Väga oluline: tähelepanek mõjutab suurt arvu tarbijaid

VÄLJAAVADE

Suurenev väljavaade (↗): tähelepanek on esinenud varem, kuid 2020. aastal suurenes juhtude/tõendite arv
Stabiilne väljavaade (→): tähelepanek on esinenud varem ja olukord ei ole muutunud 2020. aastal
Vähenev väljavaade (↘): kuigi tähelepaneku juhtude/tõendite arv vähenes, kajastab see siiski 2020. aasta suurimat suundumust/tähelepanekut

Termokaardil võetakse arvesse aruande jaoks kogutud andmeid ja asjakohast järelevalvelist hinnangut ning kajastatakse Euroopa tasandil tuvastatud tegelikke tähelepanekuid; eri liikmesriikide riske ei pruugita kajastada täpselt.

1

JÄTKUVAD PROBLEEMID SEOSSES TOODETEGA, MILLEL ON INVESTEERIMISRISK

- a. Investeerimiskriisiga tooted kerkivad taas esile kõige probleemsemate toodetena nende keerukuse ja kulude/tulude ebaselguse tõttu.
- b. Kuigi tuvastatud probleemid ei hõlma kõiki investeerimiskriisiga tooteid, võivad halvasti kavandatud investeerimiskriisiga tooted tarbijaid negatiivselt mõjutada.

Väljavaade: stabiilne, sest sellest probleemist on teatatud juba mitu aastat.

2

KIIRE DIGIÜLEMINEK

- a. COVID-19 kriis on kindlustussektoris kiirendanud digiüleminekut, mis tekitab teatud võimalusi, näiteks ühtlustatud menetlused toote olulusringis, võimalikud väiksemad kulud pikas perspektiivis ning suurem finantskaasatus, suurem pakkumine, toodete isikustamine ja tehisintellekti kasutamise potentsiaal.
- b. Vaatamata sellele võib mõju tarbijatele olla nii positiivne kui ka negatiivne. Mõned probleemid seoses tehnoloogia eetilise kasutamise, küber- ja IT-kerksuse, tarbijate ja ettevõtjate vastu suunatud finantspettuste ja petuskeemide ning väiksemate arvutiteadmisega inimeste võimaliku kõrvalejätmisega võivad mõjutada tarbijaid negatiivselt.

Väljavaade: suureneb, sest see suundumus on suurenenud pärast COVID-19 kriisi.

3

KAHJUKÄSITLEMINE

- a. Endiselt on probleemsed valdkonnad sellised küsimused nagu kahjukäsitlemise hilinemine, väiksed maksed, keerukas likvideerimisprotsess, välistused ja läbipaistvus.
- b. Sellegipoolest on täheldatud mõningaid positiivseid arenguid, mis leevendavad üldist negatiivset mõju tarbijatele – digitaalne innovatsioon parandab oluliselt kahjumenetlemist (st see on tõhusam, kasutajasõbralikum ning hõlbustab teenuseosutajate ja tarbijate vahelist teabevahetust).

Väljavaade: väheneb, sest kahjukäsitlemise üldised tavad paranevad aeglaselt kogu ELis.

4

TEKKIVAD RISKID TÕSTATAVAD UUSI PROBLEEME SEOSSES VÄLISTUSTE JA KAITSSELÜNKADEGA

- a. COVID-19 pandeemia ja kliimamuutuste riskid tõid esile välistustega seotud probleemid, näiteks tingimuste ebaselgus, tingimuste ühepoolne muutmine ja tarbijate piiratud arusaam välistustest. Suurenevad ka kindlustamatu riskid, mis suurendab kaitselünki.
- b. Üldiselt võib välistuste ebaselgus mõjutada väga negatiivselt tarbijaid. Selle olulisus on siiski piiratud, sest see ei hõlma kõiki tegevusvaldkondi ja tooteid.

Väljavaade: suureneb, sest kindlustusandjad vaatavad pärast suursündmusi läbi oma tooted ning eeldatavasti suureneb looduskatastroofidega seotud sündmuste arv.

5

HINDADE OPTIMEERIMINE

- a. Hindade optimeerimisest on mõnel turul teatatud mõne aasta jooksul ja see kasvab; selle olulisus on siiski piiratud. Mõni ettevõtte optimeerib kindlustusmakseid, kasutades eri tehnikaid, mis sageli tuginevad tehisintellektile ja on suuresti sõltumatud tarbijate riskiprofilist.
- b. See tava tekitab tarbijatele kahju ja suurendab pikaajaliste/lojalsete tarbijate kindlustusmakseid või kaudse diskrimineerimise ohtu.

Väljavaade: suureneb, sest kindlustusandjad eeldatavasti tuginevad nendele tehnikatele, sealhulgas partnerluse kaudu suurandmete omanikega/suurandmete omanike endi muutumise kaudu kindlustusandjateks.

6

KEKKONNA-, SOTSIAAL- JA JUHTIMIS-/KESTLIKKUSSUUNDUMUSED, MIS ERINEVAD VÄLISTUSASPEKTIDEST

- a. Eelkõige investeerimiskriisiga toodete korral lisavad ettevõtted uusi nn kestlikke tootepakkumisi, mille tagajärjel suureneb turunduse teabevahetus.
- b. Kuigi see on positiivne areng, on mõni probleemne valdkond seoses rohepesuga endiselt lahendamata. Eksitav teabevahetus, probleemid müüdavate toodete kestlikkuse hindamisel, arvestades keskkonna-, sotsiaal- ja juhtimis-märgiste heterogeensust ning kliendipoolset kestlike investeeringute eelistamist.

Väljavaade: suureneb, kuna kindlustussektoris keskendutakse rohkem keskkonna-, sotsiaal- ja juhtimisvaldkonnale ning seega kasvab eeldatavasti see suundumus.

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>