



SAŽETAK IZVJEŠĆA O POTROŠAČKIM TRENDOVIMA ZA 2021.

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

SAŽETAK

Sektor osiguranja pokazao je otpornost neprestanim i neometanim pružanjem usluga potrošačima tijekom šokova uzrokovanih dugotrajnom globalnom pandemijom. Time je ubrzana digitalizacija, pri čemu su istaknute mogućnosti ali i mogući izvori zabrinutosti.

➤ Neriješena pitanja u vezi s proizvodima u kojima ugovaratelj preuzima investicijski rizik (hibridni proizvodi)

Smanjenje (-10 %) u zaračunatoj bruto premiji (engl. *gross-written premium* (GWP)) sa sudjelovanjem u dobiti dovelo je do ukupnog smanjenja bruto zaračunate premije u životnom osiguranju. To je uzrokovano kontinuiranim niskim stopama duge pozicije u kamata, što ubrzava prelazak s tradicionalnih proizvoda s jamstvima na osiguranje u kojem ugovaratelj preuzima investicijski rizik (+2 %).

Iako potrošači zahvaljujući tom prelasku mogu ostvariti veće prinose, i dalje su prisutni brojni problemi u vezi s poslovnim ponašanjem. Konkretno, potrošači i dalje imaju ograničeno razumijevanje tih proizvoda, a neki su proizvodi izrazito složeni. Nadalje, određeni proizvodi u kojima ugovaratelj preuzima investicijski rizik koji imaju visoke troškove i složene strukture s visokim provizijama dodatno povećavaju zabrinutost u pogledu moguće zlouporabe pri prodaji i vrijednosti za novac.

➤ Ubrzana digitalizacija donosi mogućnosti, ali i izazove

Ubrzavanje digitalizacije uočeno na početku pandemije i dalje je prisutno. Nacionalna nadležna tijela prijavila su porast inovacija tijekom čitavog životnog ciklusa proizvoda, pri čemu su prodaja i distribucija i dalje faze u kojima je digitalizacija najviše uznapredovala:

- Prodaja putem elektroničkih kanala ostala je postojano snažna u neživotnim osiguranjima, dok je u životnim osiguranjima doživjela snažan porast. Trinaest država članica prijavilo je da je tijekom protekle tri godine za prodaju putem elektroničkih kanala zabilježen rast ili značajan rast;
- Digitalna transformacija također je utjecala na određivanje cijena i preuzimanje rizika; poduzeća su potrošačima omogućila uporabu digitalnih platformi kako bi personalizirali svoje proizvode, a pritom su u sve većoj mjeri upotrebljavali prakse optimizacije cijena;
- Iako se rizik od digitalne isključenosti ne smije podcijeniti, većina potrošača koji su odgovorili na pitanja EIOPA-e u okviru istraživanja potrošača izjavila je da radije bira ju i cijene digitalne alate kojima im se omogućuje interakcija s njihovim posrednikom i osiguravateljem na njihov zahtjev;
- Pitanja povezana sa sukobima interesa i ograničenim izborom proizvoda na digitalnim platformama zahtijevaju daljnje praćenje;
- Nadalje, nacionalna nadležna tijela prijavila su povećanje dokaza o prijevarama usmjerenim na potrošače i osiguravajuća poduzeća.

➤ **Šteta za potrošače zbog neprimjerenog rješavanja odštetnih zahtjeva, iako se zahvaljujući digitalizaciji uočavaju pozitivne promjene**

Uočeno je poboljšanje u postupcima rješavanja odštetnih zahtjeva. Čini se da su tehnološke inovacije najvažniji pokretač i dovele su do automatizacije i pojednostavljenja određenih dijelova postupaka rješavanja odštetnih zahtjeva, osobito u pogledu brojnih zahtjeva niske vrijednosti.

Međutim, i dalje se prijavljuju određeni problemi; devet nacionalnih nadležnih tijela istaknulo je probleme s upravljanjem zahtjevima kao područje koje zabrinjava. Nacionalna nadležna tijela osobito su prijavila pitanja povezana s: nižim isplatama nego što je očekivano, dugotrajnim i složenim postupcima likvidacije, nedostatkom primjerenog obrazloženja za odbijanje zahtjeva. To se većinom odnosi na proizvode osiguranja motornih vozila, putnog osiguranja i osiguranja kućanstava.

➤ **Rizici u nastajanju ukazuju na postojeće strukturne probleme u pogledu isključenja i nedostataka zaštite**

Pandemija koja i dalje traje te rast rizika od prirodnih katastrofa ukazali su na probleme u pogledu složenosti ugovora za neke proizvode te su istovremeno uzrokovali nove izazove za sektor i potrošače.

Nakon značajnog povećanja omjera zahtjeva i troškova za prekid poslovanja i putno osiguranje, brojni su osiguravatelji uveli dodatna isključenja za određene proizvode ili su takve proizvode povukli s tržišta, čime su povećan nedostaci u zaštiti. To je ublaženo činjenicom da kupci uslijed pandemije kupuju više proizvoda putnog osiguranja te da su nastali novi proizvodi za koje se oglašava da pružaju pokriće za COVID-19.

Povećanje sistemskih rizika ukazalo je na činjenicu da i dalje postoje problemi povezani s nedostatkom jasnoće u pogledu isključenja, činjenicom da potrošači imaju ograničeno razumijevanje isključenja i slučajevima jednostranih promjena ugovornih uvjeta te da ti problemi nadilaze proizvode koji se odnose na putovanja i prekid poslovanja. Nacionalna nadležna tijela prijavila su probleme s osiguranjem kućanstava i zdravstvenim osiguranjem i uočena su značajna povećanja ukupnog broja odbijenih zahtjeva za medicinske troškove (više od 25 postotnih bodova) te za požare i druge oblike imovinske štete (gotovo 30 postotnih bodova).

➤ **Povećana primjena praksi optimizacije cijena**

Iako ovaj trend još nije raširen diljem Europe, više od 50 % nacionalnih nadležnih tijela primijetilo je da sve više proizvođača proizvoda osiguranja prilagođava premije primjenom različitih tehnika koje su uvelike neovisne od profila rizičnosti potrošača. Te su tehnike poznate pod nazivom prakse optimizacije cijena i većinom se odnose na proizvode osiguranja motornih vozila (59 % prijavljenih slučajeva) te proizvode osiguranja kućanstava (29 % prijavljenih slučajeva).

Te prakse prvenstveno proizlaze iz visokih razina tržišnog natjecanja te pojave novih tehnika omogućenih modernim praksama obrade i analitike podataka.

Glavna posljedica tih praksi jest povećanje premija za stare/vjerne potrošače i ranjive potrošače. Također su uočeni primjeri nezakonite neizravne diskriminacije, što bi dugoročno moglo dovesti do povećanja financijske isključenosti.

➤ Povećanje privatnih mirovina

Primjereni i otporni ishod za europske građane u mirovini strogo je povezan s dobro uravnoteženim doprinosima triju stupova mirovinskog osiguranja. Međutim, neke države članice EU-a ne mogu ostvariti koristi od dobro razvijenih i uravnoteženih mirovinskih sektora koji spajaju državno mirovinsko osiguranje (prvi stup), strukovno mirovinsko osiguranje (drugi stup) i osobne mirovinske proizvode (treći stup) kako bi zajamčile primjerenu štednju za mirovinu u budućnosti. Svi mirovinski sektori podliježu promjenama koje bi se mogle i trebale koristiti za služenje potrošačima, pružanje potpore aktivnom planiranju mirovine i osmišljavanje mirovinskih rješenja za potrebe europskih građana.

S obzirom na gospodarsku okolinu i političke izbore u državama članicama uočava se prijenos tereta s državnih mirovina na privatne pružatelje mirovina koji zbog toga često imaju značajniju ulogu u smislu osiguranja primjerenih dohodaka od mirovina za europske građane:

- Što se tiče institucija za strukovno mirovinsko osiguranje (engl. *institutions for occupational retirement provision* (IORP-ovi)), ukupan broj članova i korisnika u EGP-u je porastao, nastavljajući već postojeći trend. Prijelaz sa sustava utvrđenih naknada na sustav utvrđenih doprinosa koji je već uočen tijekom prethodnih godina i dalje je značajan.
- Isto tako, zabilježen je porast osobnih mirovinskih proizvoda u većini jurisdikcija. Njemačka, Italija i Španjolska najveća su tržišta u EU-u.
- Budući da jedini standardni paneuropski proizvod (PEPP) tek treba započeti trendove komercijalizacije u osobnim mirovinama, tržišta se znatno razlikuju jer su proizvodi neujednačeni u državama članicama.

➤ Trendovi u pogledu ekoloških, društvenih i upravljačkih kriterija u mirovinskom sektoru

Dugoročna mirovinska štednja može doprinijeti realnom gospodarstvu i omogućiti štedišama da sudjeluju u održivom, dugoročnom gospodarskom rastu. Nadalje, mirovinska štednja može biti izvrstan izvor za održive financije, a zbog svoje dugoročne investicijske perspektive zahtijeva razmatranje ekoloških rizika te ekoloških, društvenih i gospodarskih kriterija.

Uzimajući u obzir Uredbu EU-a o objavama povezanim s održivosti u sektoru financijskih usluga koja je stupila na snagu u svibnju 2021., sudionici na tržištu trenutačno prilagođavaju svoje unutarnje politike ulaganja i dokumentaciju o objavama. Nadalje, preispituju proizvode koje nude kako bi odgovorili na rastući interes za održivu imovinu. U većini slučajeva provedba Uredbe započela je kako je planirano, iako je prerano za pružanje sveobuhvatne procjene njezina učinka, uključujući na takozvani manipulativni zeleni marketing.

➤ Pogled u budućnost

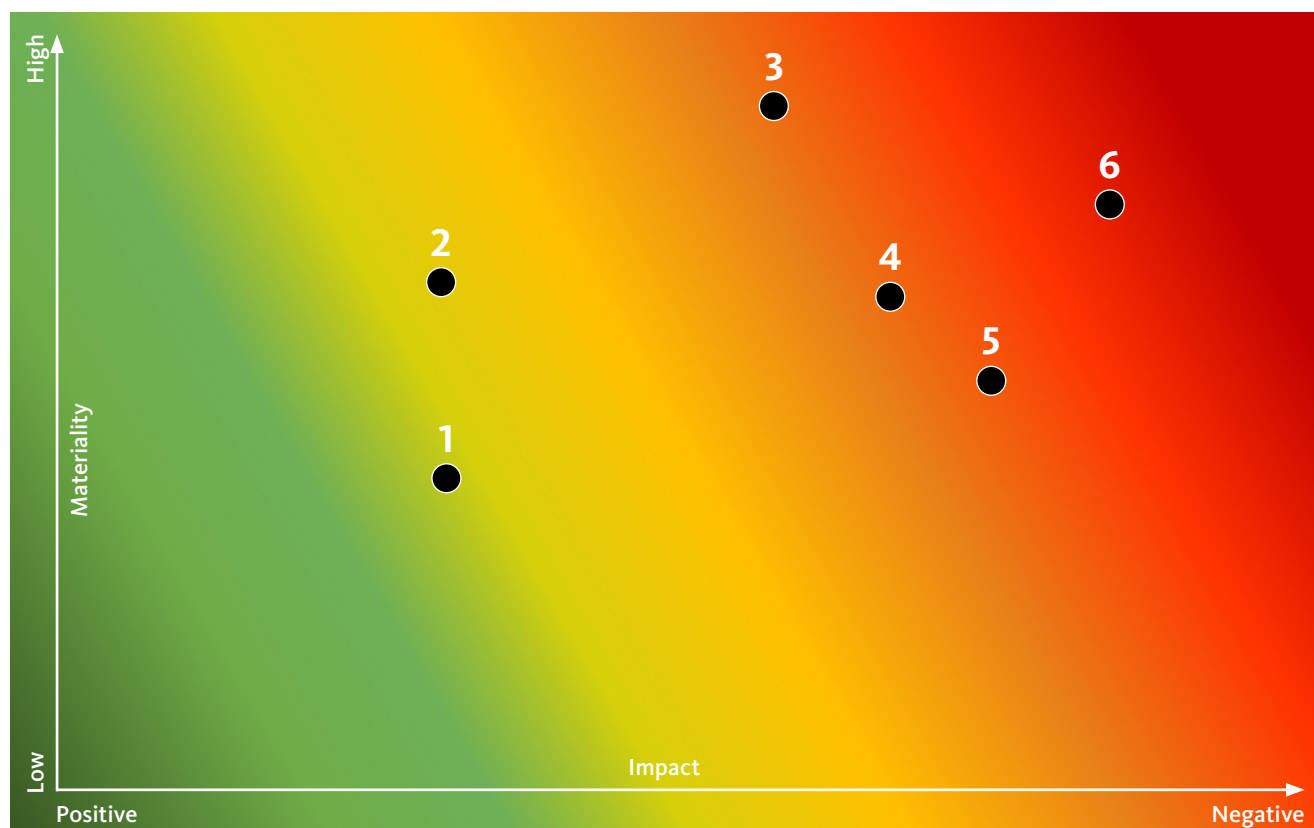
EIOPA će nastaviti s praćenjem tržišta i promicanjem primjene dosljednih nadzornih praksi kako bi zajamčila primjereni pristup mogućnostima i rizicima na koje se ukazuje u ovom izvješću. To podrazumijeva analitički rad u pogledu manipulativnog zelenog marketinga, optimizacije cijena i isključenjâ za sistemske rizike. Osim toga, nadzorne djelatnosti EIOPA-e ostat će usmjerene na praćenje primjene Nadzornom izjavom o vrijednosti za novac i tematskog preispitivanja prodavatelja bankoosiguranja, s obzirom na neriješena pitanja povezana s osiguranjem u kojem ugovaratelj preuzima investicijski rizik i osiguranjem s kreditnom zaštitom.



NACRT TOPLINSKA KARTA POTROŠAČKIH TRENDOVA ZA 2021.

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

SAŽETAK PREZENTACIJE KLJUČNIH NALAZA IZ IZVJEŠĆA O POTROŠAČKIM TRENDOVIMA ZA 2021.



REDAK UČINAK

Pozitivan učinak: nalaz ima pozitivan učinak na potrošače

Umjereni učinak: nalaz treba pratiti, a trenutno ima umjereni učinak na potrošače

Negativan učinak: nalaz ima negativan učinak na potrošače, koji mogu podlijetati znatnoj šteti

REDAK ZNAČAJNOST

Niska značajnost: nalaz utječe na razmjerno mali broj potrošača

Umjerena značajnost: nalaz utječe na značajan broj potrošača

Visoka značajnost: nalaz utječe na veliki broj potrošača

IZGLEDI

Rastući izgledi (↗): nalaz je uočen u prošlosti, ali tijekom 2020. došlo je do povećanja učestalosti/dokaza

Stabilni izgledi (→): nalaz je uočen u prošlosti, a tijekom 2020. stanje se nije promijenilo

Padajući izgledi (↘): iako je došlo do pada učestalosti/dokaza o nalazu, i dalje predstavlja značajan trend/nalaz za 2020.

Toplinska karta na kojoj se uzimaju u obzir podatci prikupljeni za izvješće i relevantne nadzorne procjene predstavlja stvarne nalaze utvrđene na europskoj razini; ne prikazuje nužno konkretan točan odraz rizika u različitim državama članicama.

1

NERIJEŠENA PITANJA U VEZI S PROIZVODIMA U KOJIMA UGOVARATELJ PREUZIMA INVESTICIJSKI RIZIK

- Proizvodi u kojima ugovaratelj preuzima investicijski rizik pokazali su se proizvodima koji izazivaju „najveću” zabrinutost zbog njihove složenosti i nedostatka jasnoće u pogledu troškova/koristi;
- Iako se utvrđeni problemi ne odnose na sve proizvode u kojima ugovaratelj preuzima investicijski rizik, loše osmišljeni proizvodi u kojima ugovaratelj preuzima investicijski rizik mogu imati značajan negativni učinak na potrošače; Izgledi: Stabilni; ovaj je problem prijavljen prije nekoliko godina.

2

UBRZANA DIGITALIZACIJA

- Kriza uzrokovana pandemijom bolesti COVID-19 ubrzala je digitalizaciju u sektoru osiguranja, što je dovelo do mogućnosti kao što su pojednostavljeni postupci tijekom čitavog životnog ciklusa proizvoda, potencijalni niži troškovi u dugoročnom smislu što vodi do veće financijske uključenosti, šira ponuda, personalizacija proizvoda i potencijal za iskorištavanje umjetne inteligencije;
- Unatoč tome, učinak na potrošače može biti pozitivan i negativan. Određeni izazovi povezani s etičnom uporabom tehnologije, kibernetičnošću i otpornošću IT sustava, prijevarama usmjerenima na potrošače i poduzeća te mogućim isključenjem osoba koje ne posjeduju digitalne vještine mogu imati negativan učinak na potrošače; Izgledi: Rastući; ovaj je trend porastao nakon izbijanja krize uzrokovane bolešću COVID-19.

3

RJEŠAVANJE ZAHTEJEVA

- Pitanja kao što su kašnjenja u rješavanju zahtjeva, niske isplate, složeni postupci likvidacije, isključenja i transparentnost i dalje su područja zabrinutosti;
- Međutim, uočeni su određeni pozitivni pomaci koji ublažavaju ukupni negativni učinak na potrošače, osobito digitalne inovacije koje poboljšavaju postupak rješavanja zahtjeva (čine ga djelotvornijim, prilagođenijim korisnicima, olakšavaju interakcije između pružatelja i potrošača); Izgledi: Padajući; općenito, prakse rješavanja zahtjeva sporo se poboljšavaju diljem EU-a.

4

NOVI RIZICI KOJI IZAZIVAJU NOVE ZABRINUTOSTI U POGLEDU ISKLJUČENJA I NEDOSTATAKA U ZAŠTITI

- Pandemija uzrokovana bolešću COVID-19 i rizici povezani s klimatskim promjenama ukazali su na pitanja povezana s isključenjem, kao što su manjak jasnoće ugovornih uvjeta, jednostrane izmjene ugovornih uvjeta te ograničeno razumijevanje potrošača. Neosigurivi rizici također su u porastu, što uzrokuje širenje nedostataka u zaštiti;
- Općenito, manjak jasnoće u pogledu klauzula o isključenju može imati značajan negativni učinak na potrošače. Međutim, njegova značajnost i dalje je ograničena jer se ne odnosi na sve poslovne linije i sve proizvode; Izgledi: Rastući; osiguravatelji preispituju sve proizvode nakon značajnih događaja u kombinaciji s očekivanim povećanjem događaja uzrokovanih prirodnim katastrofama.

5

OPTIMIZACIJA CIJENA

- Praksa optimizacije cijena prisutna je na određenim tržištima već godinama i u porastu je; međutim, njezina značajnost i dalje je ograničena. Neka poduzeća optimiziraju premiju s pomoću brojnih tehnika, često se oslanjajući na umjetnu inteligenciju, koja je uvelike neovisna o profilu rizičnosti potrošača;
- Ta praksa uzrokuje štetu za potrošače zbog povećanja premije za stare/vjerne potrošače ili povećanja rizika od neizravne diskriminacije. Izgledi: Rastući; očekuje se da će se osiguravatelji u sve većoj mjeri oslanjati na te tehnike putem partnerstava s vlasnicima velikih skupova podataka/na način da vlasnici velikog skupova podataka sami postaju osiguravatelji.

6

TRENDVI POVEZANI S EKOLOŠKIM, DRUŠTVENIM I UPRAVLJAČKIM KRITERIJIMA ILI ODRŽIVOŠĆU KOJI SE RAZLIKUJU OD ASPEKATA ISKLJUČENOSTI

- Poduzeća uvode ponude za nove „održive” proizvode, što dovodi do povećanja promidžbenih sadržaja, osobito u vezi s proizvodima u kojima ugovaratelj preuzima investicijski rizik;
- Iako to predstavlja pozitivnu promjenu, i dalje postoje područja koja izazivaju zabrinutost, povezana s manipulativnim zelenim marketingom. Obmanjujući sadržaj, problemi s procjenom stupnja održivosti proizvoda koji se prodaju zbog neujednačenosti oznaka o ekološkim, društvenim i upravljačkim kriterijima te preferencije potrošača za održiva ulaganja. Izgledi: Rastući; budući da u sektoru osiguranja postoji povećani naglasak na ekološke, društvene i upravljačke kriterije, očekuje se da će ovaj trend rasti.

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

Luxembourg: Ured za publikacije Europske unije, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-378-8 doi:10.2854/677560 EI-01-22-150-HR-N