



2021. GADA PATĒRĒTĀJU TENDENČU ZIŅOJUMA KOPSAVILKUMS

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

KOPSAVILKUMS

Apdrošināšanas nozare ir parādījusi noturību, turpinot netraucēti apkalpot patērētājus ilgstošās globālās pandēmijas izraisīto satricinājumu apstākļos. Nepieciešamība turpināt patērētāju apkalpošanu pandēmijas laikā paātrināja digitalizāciju, akcentējot tās iespējas, tomēr arī atklāja iespējamās problēmas.

➤ Pastāvīgas problēmas saistībā ar tirgum piesaistītiem (hibrīdiem) produktiem

Parakstīto bruto prēmiju (GWP) ar ieņēmumu līdzdalību samazinājums (-10 %) izraisīja vispārēju dzīvības apdrošināšanas GWP samazinājumu. Tas ir rezultāts pastāvīgi zemu ilgtermiņa procentu likmju videi, kas paātrina pāreju no tradicionālajiem produktiem ar garantijām uz tirgum piesaistītu apdrošināšanu (+ 2 %).

Lai gan šī pāreja ļauj patērētājiem meklēt lielāku atdevi, joprojām tiek novērotas vairākas ar patērētāju aizsardzību saistītas problēmas. Vispirms, patērētājiem joprojām ir ierobežota izpratne par šādiem produktiem un daži no šiem produktiem ir ļoti komplicēti. Turklāt vairāki tirgum piesaistītie produkti, kuriem ir augstas izmaksas un sarežģītas struktūras ar lielām komisijas maksām, vēl vairāk palielina bažas par iespējami neatbilstošu pārdošanu un produkta izdevīgumu patērētājam.

➤ Ātrā digitalizācijas virzība sniedz iespējas, bet arī rada izaicinājumus

Pandēmijas sākumā novērotais digitalizācijas paātrinājums ir turpinājies. Nacionālās kompetentās iestādes ziņoja par inovāciju pieaugumu visā produkta dzīves ciklā, tomēr visvairāk digitalizētie posmi joprojām ir pārdošana un izplatīšana:

- pārdošana, izmantojot e-kanālus, nedzīvības apdrošināšanas jomā joprojām ir stabila, kamēr dzīvības apdrošināšana jomā ir vērojams būtisks pieaugums. 13 dalībvalstīs ir ziņojušas, ka pārdošanas apjomi, izmantojot e-kanālus, pēdējo 3 gadu laikā ir pieauguši vai pat būtiski pieauguši;
- digitālā pārveide ir ietekmējusi arī cenu noteikšanu un parakstīšanu uzņēmumos, ļaujot patērētājiem izmantot digitālās platformas savu produktu personalizēšanai, vienlaikus arvien vairāk palielinot cenu optimizācijas prakses izmantošanu;
- lai gan ir būtiski nenovērtēt par zemu digitālās atstumtības risku, vairums patērētāju, kurus EAAPI aptaujāja patērētāju pētījuma ietvaros, atzīmēja, ka dod priekšroku un augstu vērtē digitālos rīkus, kas ļauj viņiem sazināties ar starpnieku un apdrošinātāju pēc pieprasījuma;
- Jautājumiem, kas saistīti ar interešu konfliktiem un ierobežotu produktu izvēli digitālajās platformās, nepieciešama turpmāka uzraudzība;
- Turklāt nacionālās kompetentās iestādes ziņoja par vairāk pierādījumiem par krāpšanu un viltošanu, kas bija vērstas pret patērētājiem un apdrošināšanas sabiedrībām.

➤ **Kaitējums patērētājiem neatbilstošas atlīdzību pieteikumu izskatīšanas dēļ, kaut gan pateicoties digitalizācijai, ir vērojama pozitīva attīstība**

Atlīdzību izskatīšanas procesā tiek novēroti uzlabojumi. Turklāt var pieņemt, ka tehnoloģiskās inovācijas ir vissvarīgākais virzītājspēks, kas rezultātā noved pie dažu atlīdzību izskatīšanas procesa daļu automatizācijas un vienkāršošanas, jo īpaši saistībā ar ļoti biežām zemas vērtības atlīdzībām.

Tomēr joprojām tiek ziņots par atsevišķām problēmām, un 9 nacionālās kompetentās iestādes ir norādījušas, ka bažas sagādā atlīdzību pārvaldības problēmas. Jo īpaši nacionālās kompetentās iestādes ziņoja par problēmām saistībā ar mazākiem maksājumiem nekā sagaidāms, ilgiem un sarežģītiem likvidācijas procesiem, atbilstoša pamatojuma trūkumu atlīdzību atteikumiem. Tas galvenokārt attiecas uz transportlīdzekļu apdrošināšanas, ceļojumu apdrošināšanas un īpašuma apdrošināšanas produktiem.

➤ **Radušies riski atklāj esošās strukturālās problēmas saistībā ar nepilnībām izņēmumu un aizsardzības jomā**

Pašreizējā pandēmija un dabas katastrofu risku palielināšanās ir atklājusi problēmas saistībā ar dažu produktu līgumu sarežģītību, vienlaikus arī radot jaunus izaicinājumus nozarei un patērētājiem.

Pēc atlīdzību likmju un izdevumu likmju pieauguma saistībā ar darbības pārtraukšanu un ceļojumu apdrošināšanu daudzi apdrošinātāji noteiktiem produktiem ir ieviesuši papildu izņēmumus vai izņēmuši šādus produktus no tirgus, palielinot aizsardzības nepilnības. To līdzsvaro fakts, ka patērētāji pēc pandēmijas ir centušies iegādāties vairāk ceļojumu apdrošināšanas produktu un ir parādījušies jauni produkti, kas tiek reklamēti ar Covid-19 segumu.

Sistēmisko risku pieaugums norādīja, ka problēmas, kas ir saistītas ar neskaidrību attiecībā uz izņēmumiem, ierobežotu patērētāju izpratni par izņēmumiem un vienpusēju noteikumu un nosacījumu izmaiņu gadījumiem, joprojām pastāv un attiecas ne tikai uz ceļojumu un darbības pārtraukumu produktiem. Nacionālās kompetentās iestādes ziņoja par problēmām saistībā ar īpašuma un veselības apdrošināšanu, un īpaši liels noraidīto atlīdzību kopējais pieaugums ir novērots saistībā ar medicīniskiem izdevumiem (virs 25 procentpunktiem), kā arī ugunsgrēku un citu īpašumam nodarīto zaudējumu veidiem (gandrīz 30 procentpunkti).

➤ **Pastiprināta cenu optimizācijas prakses izmantošana**

Lai gan šī tendence vēl nav plaši izplatīta visā Eiropā, vairāk nekā 50 % nacionālās kompetentās iestādes novēroja, ka arvien vairāk apdrošināšanas produktu izstrādātāju koriģē prēmijas, izmantojot dažādas metodes, kas lielā mērā nav atkarīgas no patērētāju riska profila. Tā ir zināma kā cenu optimizācijas prakse un galvenokārt attiecas uz motorizēto transportlīdzekļu apdrošināšanas produktiem (59 % no ziņotajiem gadījumiem) un īpašuma apdrošināšanas produktiem (29 % no ziņotajiem gadījumiem).

Šāda prakse galvenokārt ir augstas tirgus konkurences rezultāts, kas ir saistīta ar jaunu metožu rašanos, ko nodrošina mūsdienu datu apstrāde un analīzi.

Šādas prakses galvenās sekas ir prēmiju pieaugums senienu/lojāliem klientiem, kā arī neaizsargātiem klientiem. Ir novēroti arī nelikumīgas netiešas diskriminācijas gadījumi, kas ilgtermiņā var izraisīt finansiālās atstumtības pieaugumu.

➤ Privāto pensiju pieaugums

Adekvāts un noturīgs pensijas uzkrājums pensionētajiem Eiropas pilsoņiem ir cieši saistīts ar labi sabalansētām iemaksām pensiju trīs līmeņu sistēmā. Tomēr ne visas ES dalībvalstis var izmantot labi attīstīta un līdzsvarota pensiju sektora sniegtos ieguvumus, kombinējot valsts pensijas (pirmais līmenis), darba devēja pensijas (otrais līmenis) un privātās pensijas (trešais līmenis), lai nodrošinātu atbilstošus nākotnes pensijas uzkrājumus. Visi pensiju sektori ir pakļauti izmaiņām, kuras var un vajag izmantot, lai apkalpotu patērētājus, veicinātu aktīvu pensijas plānošanu un izstrādātu pensiju risinājumus Eiropas pilsoņu vajadzībām.

Dalībvalstu ekonomiskās vides un politikas izvēles rezultātā tiek novērota sloga pārnesšana no valsts uz privātajiem pensiju pakalpojumu sniedzējiem, kam bieži vien rodas nozīmīgāka loma Eiropas pilsoņu adekvātu pensijas ienākumu nodrošināšanā, un līdz ar to:

- Turpinoties jau konstatētajai tendencei, pieaug aroda pensiju (*IORP*) dalībnieku un saņēmēju skaits EEZ. Joprojām tiek novērota būtiska pāreja no noteikto izmaksu pensiju plāniem uz noteiktu iemaksu pensiju plāniem, kas tika konstatēta jau iepriekšējos gados.
- Tāpat vairākumā jurisdikciju pieaug privāto pensiju produkti. DE, IT un ES ir lielākie tirgi ES.
- Tā kā pagaidām ir tikai viens standarta pan-eiropas pensiju produkts (PEPP), komercializācijas tendences privāto pensiju tirgos ievērojami atšķiras, jo produktu vide dažādās dalībvalstīs ir nevienmērīga.

➤ Vides, sociālo un pārvaldības faktoru (*ESG*) tendences pensiju sektorā

Ilgtermiņa pensiju uzkrājumi var finansēt reālo ekonomiku un ļaut pensiju plānu dalībniekiem piedalīties ilgtspējīgā ilgtermiņa ekonomikas izaugsmē. Turklāt pensiju uzkrājumi var būt ilgtspējīga finansējuma galvenais avots, un ilgtermiņa ieguldījumu perspektīvā ir jāņem vērā vides riski un *ESG* faktori.

Pamatojoties uz ES regulu, kas attiecas uz ar ilgtspēju saistītas informācijas atklāšanu finanšu pakalpojumu sektorā (SFDR) un stājās spēkā 2021. gada maijā, tirgus dalībnieki pašlaik pielāgo savas iekšējās ieguldījumu politikas un informācijas atklāšanas dokumentus. Turklāt viņi pārskata savu produktu piedāvājumu, lai apmierinātu pieaugošo interesi par ilgtspējīgiem aktīviem. Vairumā gadījumu SFDR ieviešana ir sākta pēc plāna, lai gan ir pārāgri sniegt tās ietekmes vispusīgu novērtējumu, tostarp par tā dēvēto “zaļmaldināšanu”.

➤ Raugoties nākotnē

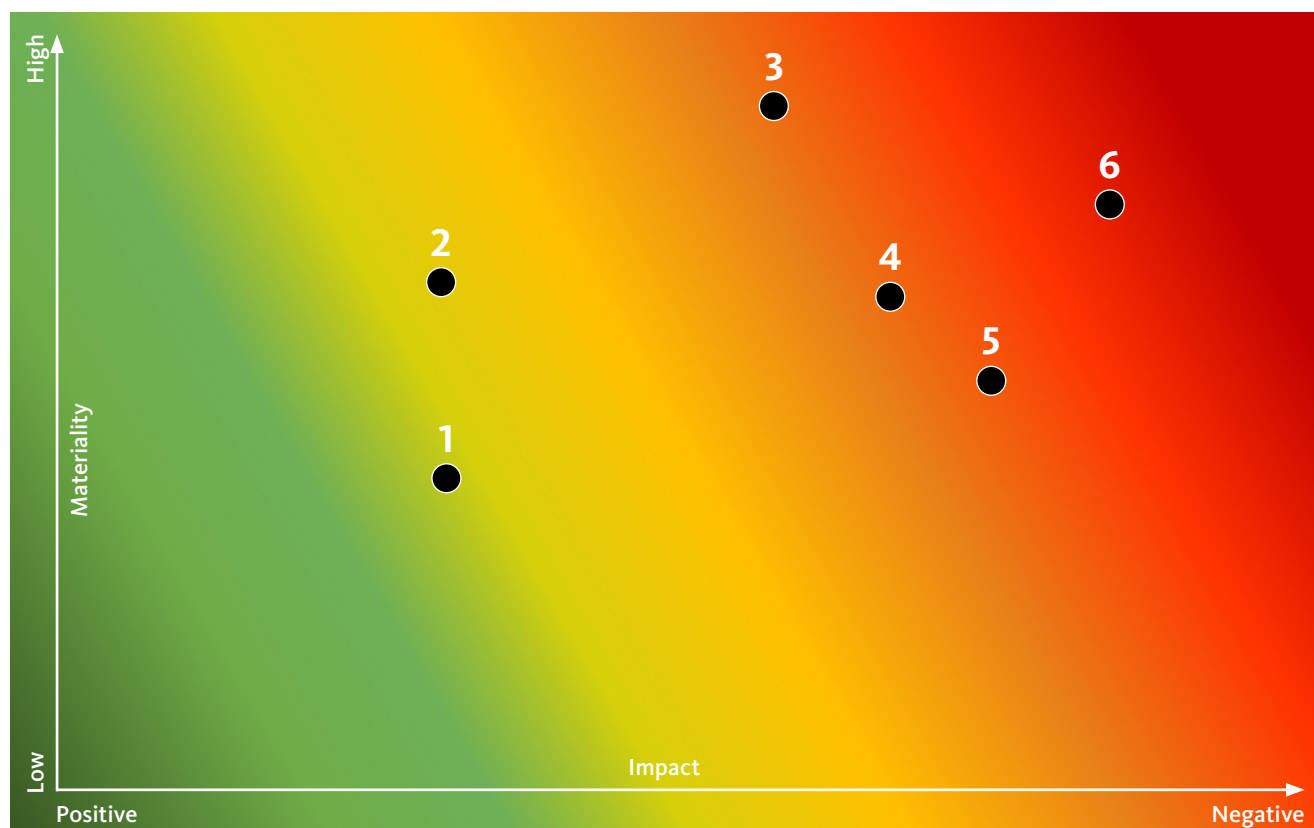
EAAPI turpinās tirgus pārraudzību pasākumus un veicinās konsekventas uzraudzības prakses izmantošanu, lai nodrošinātu šajā ziņojumā norādīto iespēju un risku atbilstošu izskatīšanu. Tas ietver analītisku darbu saistībā ar “zaļmaldināšanu”, cenu optimizāciju un izņēmumiem sistēmiskiem riskiem. Papildus tam EAAPI uzraudzības darbības joprojām būs pievērstas uzraudzības paziņojuma tematiskās pārbaudes attiecībā uz produktu izdevīgumu un banku apdrošināšanu piemērošanas pārraudzībai, ņemot vērā pastāvīgās problēmas attiecīgi saistībā ar tirgum piesaistīto apdrošināšanu un kredīta nodrošinājuma apdrošināšanu.



2021. GADA PATĒRĒTĀJU TENDENČU RISKU KARTES (LUKSOFORA KARTES) PROJEKTS

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

2021. GADA PATĒRĒTĀJU TENDENČU ZIŅOJUMA GALVENO SECINĀJUMU KOPSAVILKUMA PREZENTĀCIJA



IETEKMES LĪNIJA

Pozitīva ietekme: konstatējumam ir pozitīva ietekme uz patērētājiem

Viegla ietekme: konstatējums ir jāuzrauga, un pašlaik tas ietekmē patērētājus nedaudz

Negatīva ietekme: konstatējums negatīvi ietekmē patērētājus, kuri var tikt pakļauti lielam kaitējumam

BŪTISKUMA LĪNIJA

Zema būtiskuma pakāpe: konstatējums ietekmē salīdzinoši nelielu skaitu patērētāju

Vidēja būtiskuma pakāpe: konstatējums ietekmē vērā ņemamu skaitu patērētāju

Augsta būtiskuma pakāpe: konstatējums ietekmē lielu skaitu patērētāju

PERSPEKTĪVA

Perspektīvas palielināšanās (↗): konstatējums ir novērots arī agrāk, bet biežums/pierādījumi palielinājās 2020. gadā

Stabila perspektīva (→): konstatējums ir novērots arī agrāk, un 2020. gadā situācija nav mainījusies

Perspektīvas samazināšanās (↘): lai gan konstatējuma biežums/pierādījumi ir samazinājušies, tā joprojām ir galvenā tendence/konstatējums 2020. gadā.

Risku karte (luksofora karte), kurā ir ņemti vērā ziņojumam savāktie dati un attiecīgais uzraudzības vērtējums, atspoguļo faktiskos konstatējumus, kas ir identificēti Eiropas līmenī; tas var neatspoguļot specifiskus un precīzus riskus dažādās dalībvalstīs.

1 ILGSTOŠAS PROBLĒMAS SAISTĪBĀ AR TIRGUM PIESAISTĪTIEM PRODUKTIEM

- Tirgum piesaistītie produkti atkal kļūst par “visproblemātiskākajiem”, jo tie ir sarežģīti un nesniedz skaidru priekšstatu par izmaksām/ieguvumiem;
 - Lai gan konstatētās problēmas neattiecas uz visiem tirgum piesaistītajiem produktiem, slikti izstrādāti tirgum piesaistītie produkti var būtiski negatīvi ietekmēt patērētājus;
- Perspektīva: stabila, jo par šo problēmu tiek ziņots jau vairākus gadus.

2 ĀTRA DIGITALIZĀCIJA

- Covid-19 krīze ir paātrinājusi digitalizāciju apdrošināšanas nozarē, radot jaunas iespējas, piemēram, pilnveidotus procesus visā produkta dzīves cikla laikā, iespējami zemākas izmaksas ilgtermiņā, kas nodrošina lielāku finansiālo iekļaušanu, plašāku piedāvājumu, produktu personalizēšanu un maksīgā intelekta piesaistes potenciālu.
 - Neraugoties uz to, ietekme uz patērētājiem var būt gan pozitīva, gan negatīva. Dažas problēmas, kas ir saistītas ar tehnoloģiju ētisku izmantošanu, kiberneturību un IT elastību, krāpšanu un viltošanu attiecībā pret patērētājiem un uzņēmumiem, kā arī personu ar zemāku digitālās prasības līmeni atstumtību, var negatīvi ietekmēt patērētājus.
- Perspektīva: pieaug, jo šī tendence ir palielinājusies pēc Covid-19 krīzes.

3 ATLĪDZĪBU NOREGULĒŠANAS IZSKATĪŠANA

- Joprojām bažas rada tādas problēmas kā atlīdzību izskatīšanas kavējumi, mazāki maksājumi, sarežģīts likvidācijas process, izņēmumiun caurspīdīgums.
- Tomēr ir novērotas dažas pozitīvas pārmaiņas — mazinās kopējā negatīvā ietekme uz patērētājiem — jo īpaši digitālā inovācija uzlabo atlīdzību prasību iesniegšanas procesu (proti, efektīvāks, lietotājam draudzīgāks, pakalpojumu sniedzēju un patērētāju atvieglota mijiedarbība).

Perspektīva: samazinās, jo kopumā atlīdzību izskatīšanas prakse visā ES lēnām uzlabojas.

4 JAUNI RISKI, KAS RADA JAUNAS BAŽAS PAR IZŅĒMUMIEM UN AIZSARDZĪBAS TRŪKUMU

- Covid-19 un klimata pārmaiņu riski ir iezīmējuši ar izņēmumiem saistītas problēmas, piemēram, noteikumu un nosacījumu skaidrības trūkumu, vienpusējas noteikumu un nosacījumu izmaiņas, kā arī ierobežotu patērētāju izpratni. Pieaug arī neapdrošināmie riski — aizsardzības plaisas palielināšanās.
- Kopumā izņēmumu noteikumu skaidrības trūkums var būtiski negatīvi ietekmēt patērētājus. Tomēr tā būtiskums joprojām ir ierobežots, jo tas neattiecas uz visiem darbības virzieniem un visiem produktiem.

Perspektīva: pieaug, jo apdrošinātāji pārskata savus produktus pēc lieliem notikumiem kombinācijā ar paredzamo dabas katastrofu notikumu pieaugumu.

5 CENU OPTIMIZĀCIJA

- Atsevišķos tirgos jau dažus gadus tiek ziņots par cenu optimizāciju un tai ir tendence pieaugt; tomēr tās būtiskums joprojām ir ierobežots. Daži uzņēmumi optimizē prēmijas, izmantojot vairākas metodes un bieži vien paļaujoties uz mākslīgo intelektu, kas lielākoties nav atkarīgs no patērētāja riska profila;
- Šāda prakse rada kaitējumu patērētājiem, palielinot prēmijas senienu/lojāliem klientiem vai palielinot netiešās diskriminācijas risku.

Perspektīva: pieaug, jo ir paredzams, ka apdrošinātāji turpinās paļauties uz šīm metodēm, tostarp veidojot partnerības ar lieliem datu īpašniekiem / lieliem datu īpašniekiem pašiem kļūstot par apdrošinātājiem.

6 AR ESG/ILGTSPĒJU SAISTĪTĀS TENDENCES, KAS ATŠĶIRAS NO ATTEIKUMU ASPEKTIEM

- It īpaši saistībā ar tirgum piesaistītiem produktiem uzņēmumi pievieno jaunus “ilgtspējīgus” produktu piedāvājumus, tādējādi palielinot mārketinga komunikāciju;
- Lai gan attīstība ir pozitīva, joprojām pastāv dažas ar “zaļmaldināšanu” saistītas bažas. Maldinoša komunikācija, problēmas saistībā ar pārdoto produktu ilgtspējas pakāpes novērtējumu, ņemot vērā ESG marķējuma neviendabīgumu un klientu priekšroku ilgtspējīgiem ieguldījumiem.

Perspektīva: pieaug; ņemot vērā pieaugošo uzmanību, ko apdrošināšanas sektors velta ESG, šī tendence pieaugs.

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>