

**Доклад за тенденциите в
потреблението за 2022 г. —
Изпълнително резюме и
преглед на тенденциите**



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

ИЗПЪЛНИТЕЛНО РЕЗЮМЕ

През последните години се поставя по-силен акцент върху това да се гарантира, че финансовият сектор допринася за подобряване на финансовото състояние на потребителите¹. Като се имат предвид настоящите смущения (т.е. пандемията от Covid-19, увеличаването на честотата на природните бедствия, руското нашествие в Украйна, кризата, свързана с разходите за живот), това придобива все по-голяма важност. Въпреки че повечето НКО подчертаха, че новите регулаторни изисквания, съчетани с инициативи, въведени от застрахователния и пенсионния сектор, са довели до подобряване на финансовото здраве, опасенията се увеличават.

Към юни 2022 г. достъпът до застрахователни и пенсионни продукти беше нисък. Според проучването на Евробарометър, проведено от ЕЮРА, над една трета от европейските потребители не притежават спестовни продукти, включително основаващи се на застраховане инвестиционни продукти (ОЗИП) и пенсии. Поради ограничения достъп до спестовни продукти и значителните разлики в пенсиите над 50 % от европейските потребители не са уверени, че ще разполагат с достатъчно пари, за да живеят удобно през цялото си пенсиониране. И въпреки че процентът на потребителите, които не притежават застрахователен продукт, е значително по-нисък (8 %), това се дължи на автомобилното застраховане (58 %) — задължително във всички държави членки — и на застраховането на домакинствата (63 %), тъй като достъпът до други продукти остава нисък.

Настоящите смущения оказват пряко въздействие върху финансовото здраве на потребителите и МСП², като макроикономическата среда оказва отрицателно въздействие и върху двете, докато цифровизацията предлага някои възможности. Макроикономическите тенденции в момента оказват въздействие върху потребителите, особено върху уязвимите групи. Потребителите могат да забавят закупуването на необходимото застрахователно покритие, да срещнат трудности при спазването на редовните плащания на премии или да изберат временно да спрат вноските си в схемите за доброволно пенсионно осигуряване. Всъщност финансовата достъпност и бюджетните ограничения са основната причина, поради която 19 % от европейските потребители не купуват или подновяват застраховки. Нарастващата инфлация оказва въздействие и върху реалната възвръщаемост за потребителите, като намалява бъдещия разполагаем доход. От друга страна, продължаващата цифровизация на застрахователния и пенсионния сектор би могла

¹В настоящия доклад понятието „потребители“ обхваща потребителите, спестяващите, членовете на пенсионни схеми и бенефициерите. Следователно този термин се използва за широко позоваване на лица, които използват или се ползват от пенсионни и застрахователни услуги.

² Малки и средни предприятия

да доведе до разширяване на достъпа до застрахователни и пенсионни продукти и услуги, до по-евтини продукти и по-добри цени. Това е така въпреки необходимостта от внимателно наблюдение на киберрисковете и възможните дискриминационни практики на ценообразуване.

За да се допринесе за финансовото здраве на потребителите и обществото, е важно също да се гарантира, че твърденията за устойчивост са обосновани, така ще се избегне загубата на доверие и по-широкото въздействие върху обществото. Нарасна интересът на потребителите към свързаните с устойчивостта ОЗИП и пенсионни продукти. За да отговорят на това нарастване на търсенето, осигурителните и пенсионните институции адаптираха своите предложения. Въпреки че това е положително развитие, като 25 % от потребителите в ЕС заявяват, че са чували за устойчиви или „зелени“ застрахователни продукти, възникват проблеми, когато свързаните с устойчивостта искове на доставчиците са подвеждащи или необосновани. В някои държави членки са установени доказателства за заблуждаващи твърдения за екологосъобразност, а 58 % от докладващите НКО планират да извършват надзорни дейности за борба със заблуждаващите твърдения за екологосъобразност.

Целесъобразните и ориентирани към потребителите процеси на проектиране и разпространение на продуктите могат значително да допринесат за финансовото здраве на потребителите, особено като се има предвид, че БНП в животозастраховането продължи да нараства (растеж от 14 % спрямо предходната година в ЕИП през 2021 г.). НКО са установили положителни промени в проектирането, разпространението на продуктите и процеса на наблюдение и преглед на продуктите. Въпреки това продължават да съществуват случаи на лошо проектиране на продуктите и опасения във връзка с някои свързани с дялове продукти с ниска икономическа ефективност. Освен това рисковете, свързани с незадоволителни или неподходящи консултации и конфликти на интереси, продължават да бъдат в центъра на вниманието на НКО, като 12 от тях са съобшили, че неправомерната продажба на свързани с дялове продукти е важен риск на техния пазар.

Увеличаването на системните събития³ доведе до увеличаване на рисковете, които не подлежат на застраховане, и/или рисковете, които могат да бъдат застраховани само на високи цени, които оказват въздействие върху финансовото състояние на потребителите и МСП. Липсата на яснота по отношение на общите условия води до допълнителни вреди за потребителите, когато настъпят системни събития. Достатъчното и подходящо застрахователно покритие позволява на потребителите и МСП да бъдат компенсирани в случай на сътресения. Съществуват обаче значителни пропуски в защитата. Например само половината от потребителите и МСП са обхванати в случай на природни бедствия, а 69 % от МСП не са имали покритие на киберриска. Освен това липсата на яснота по отношение на

³ [Надзорна декларация за изключванията при застрахователни продукти, свързани с рискове, произтичащи от системни събития | Еіора \(europa.eu\)](#)

общите условия, особено по отношение на изключенията, продължава да бъде проблем и да причинява допълнителни вреди за потребителите и МСП, когато настъпят системни събития.

Като цяло, въпреки че европейските пенсионни пазари са много разнообразни, разликата в пенсионните спестявания е основна тенденция в повечето държави членки. Общото покритие чрез регистрираните ИППО в Европа се оценява на 13,9 % през 2021 г., което представлява увеличение с 1,1 % спрямо предходната година. Непрекъснатият преход към схеми с ДВ променя структурата на професионалното пенсионно осигуряване както с потенциални ползи (напр. по-високи равнища на доходите), така и с потенциални рискове (напр. прехвърляне на рискове към членовете). Освен това постоянните различия по отношение на механизмите и регулаторното третиране оказват въздействие върху развитието на пенсионния сектор сред членовете и оказват въздействие върху неговото значение като източник на бъдещи доходи след пенсиониране. Пенсиите са под различни форми и се влияят от широк кръг фактори. В резултат на това не съществува универсален подход за справяне с тези предизвикателства.

Цифровизацията и технологиите постепенно преобразяват веригата за създаване на стойност в областта на пенсиите, намаляват разходите и подобряват ангажираността на членовете и бенефициентите с техните пенсии, което води до подобряване на финансовото здраве. На пенсионните пазари на ЕС бяха докладвани множество цифрови инициативи, като пандемията подежда като катализатор за по-нататъшната цифровизация на различните процеси, свързани с пенсиите, тъй като членовете искат все повече да взаимодействат онлайн. Освен това по-голямата цифровизация би могла да доведе до това по-младите поколения да проявят интерес към своята пенсия, а не да я разглеждат като далечно събитие, като по този начин се гарантира, че те спестяват повече за пенсиониране. Въпреки това съществува риск членовете с по-ниска техническа грамотност да бъдат изключени от все по-цифровизираните процеси. Съществуват и въпроси, свързани със защитата на данните и неприкосновеността на личния живот.

ПРЕГЛЕД НА ОСНОВНИТЕ КОНСТАТАЦИИ ОТ ДОКЛАДА ЗА ТЕНДЕНЦИИТЕ СРЕД ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2021 Г.



ЛИНИЯ НА ВЪЗДЕЙСТВИЕТО

Положително въздействие: констатацията има положително въздействие върху потребителите

Леко въздействие: констатацията трябва да се следи, тъй като може да има положително или отрицателно въздействие върху потребителите.

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

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

ПЕРСПЕКТИВА

Перспектива за увеличаване: констатацията е наблюдавана в миналото, но честотата/данните са се увеличили.

Стабилна перспектива: констатацията е наблюдавана в миналото и ситуацията не се е променила.

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

В прегледа са взети предвид данните, събрани за доклада и съответната надзорна оценка, той представя реалните констатации, които са установени на европейско ниво. Възможно е да не е точно отражение на рисковете в различните държави членки.

1. МАКРОИКОНОМИЧЕСКА СРЕДА, ОКАЗВАЩА ВЪЗДЕЙСТВИЕ ВЪРХУ ФИНАНСОВОТО ЗДРАВЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- а. Увеличаването на инфлацията и на разходите за живот оказват пряко въздействие върху финансовото здраве на потребителите, тъй като намаляват разполагаемия им доход, което може да накара потребителите да вземат финансови решения, които оказват въздействие върху тяхното финансово здраве в по-широк план.
- б. Някои категории потребители, включително уязвимите групи, биха могли да срещнат трудности при придържането към плащанията за редовни застрахователни продукти за премии или да изберат временно да спрат вноските си в схемите за доброволно пенсионно осигуряване.
- в. Потребителите могат също така да решат да отложат закупуването на застрахователен продукт, от който може да се нуждаят, като така станат по-уязвими и податливи на настоящи и бъдещи сътресения.
- г. По отношение на животозастраховането потребителите могат също така да решат да се откажат от полицата си на ранен етап, за да имат повече доходи, за да посрещнат ежедневните си разходи и да отговорят на финансовите нужди, което води до възможни отрицателни последици, като например предаване при спад на пазара или налагане на санкции за ранно връщане, които намаляват стойността, която получават потребителите.

Перспектива: Нараства, тъй като тази тенденция следва настоящите макроикономически тенденции, включително голямото увеличение на инфлацията.

2. ПРОДЪЛЖАВАЩИТЕ ПРОБЛЕМИ НА ПАЗАРИТЕ НА ОЗИП СЕ ЗАСИЛВАТ ОТ НАСТОЯЩИТЕ МАКРОИКОНОМИЧЕСКИ ТЕНДЕНЦИИ

- a. Продължават да съществуват случаи на лошо проектиране на продуктите и опасения във връзка с някои свързани с инвестиционен фонд продукти с ниска икономическа ефективност.
- a. Неправомерните продажби на ОЗИП поради конфликти на интереси и високи комисиони също продължават да бъдат проблем, докладван в някои държави членки, и потребителите считат, че е трудно да получат безпристрастни съвети.
- b. Тези опасения се изострят от настоящия пазарен спад и инфлационната среда, в действителност, докато разходите остават стабилни, (реалните) приходи могат да бъдат ниски/отрицателни, което се отразява на стойността, която тези продукти предлагат на потребителите.

Перспектива: нараства, въпреки че от няколко години се съобщава за проблеми, свързани с ОЗИП, пазарните сътресения и инфлацията, като разходите остават стабилни, оказват въздействие върху реалната възвръщаемост на продуктите.

3. УВЕЛИЧАВАНЕ НА ИНТЕРЕСА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ КЪМ ОЗИП И ПЕНСИОННИТЕ ПРОДУКТИ С ХАРАКТЕРИСТИКИ, СВЪРЗАНИ С УСТОЙЧИВОСТТА

- a. Интересът на потребителите към инвестиции, свързани с устойчивостта, непрекъснато нараства. За да отговорят на това нарастване на търсенето, застрахователните и пенсионните доставчици адаптираха своите предложения, за да предлагат все повече продукти с характеристики, свързани с устойчивостта.
- b. С устойчивото предлагане се увеличават и комуникацията и маркетингът около тях. Проблеми възникват, когато тези твърдения са подвеждащи или необосновани, което води до появата на заблуждаващи твърдения за екологосъобразност.

Перспектива: нараства, очаква се интересът към продукти с характеристики, свързани с устойчивостта, да продължи да расте.

4. УВЕЛИЧАВАНЕ НА РАЗЛИКАТА В ЗАСТРАХОВАТЕЛНАТА ЗАЩИТА

- a. През последните години зачестиха природните бедствия, кибератаките, пандемията и другите системни събития. Подходящото застрахователно покритие може да се окаже безценно, тъй като позволява на потребителите и МСП да бъдат компенсирани

в случай на настъпване на такива събития. Тъй като обаче тези рискове стават все по-чести, има въпроси дали те могат да бъдат застраховани, или не.

- б. Потребителите и МСП в ЕС често не са обхванати в случай на системни събития, например през 2019 г. само 35 % от общите загуби, причинени от екстремни метеорологични събития и свързани с климата събития на територията на Европа, са били застраховани, като тези пропуски могат да се увеличат.
- в. Според проучването на Евробарометър в целия ЕС значителен брой потребители и МСП са на мнение, че е възможно те да не са в състояние да издържат на различни сътресения.

Перспектива: нараства; въпреки че разликата в застрахователната защита беше проблем и през последните години, скоршните събития го задълбочиха.

5. ЛИПСА НА ЯСНОТА В УСЛОВИЯТА НА ЗАСТРАХОВАТЕЛНИТЕ ПОЛИЦИ, ОСОБЕНО ПО ОТНОШЕНИЕ НА ИЗКЛЮЧЕНИЯТА

- а. Липсата на яснота по отношение на общите условия, особено по отношение на изключенията, продължава да бъде проблем и да причинява допълнителни вреди за потребителите при настъпване на системни събития, което поражда въпроси и съмнения относно обхвата на покритието.
- б. Жалбите, получени от НКО, до голяма степен се отнасят до неясна или сложна документация, особено относно общите условия, които правят покритието и изключенията неясни за потребителите. НКО също така отбелязаха пропуски във финансовата грамотност, които спъват разбирането на потребителите за техните политики или за съществуването на такива политики.

Перспектива: стабилна, тези проблеми вече бяха установени през последните години и тенденцията при тях се запазва.

6. ЦИФРОВИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ

- а. НКО докладваха за множество цифрови инициативи в рамките на застрахователните и пенсионните пазари в ЕС, като пандемията подейства като катализатор за по-нататъшна цифровизация на различни процеси в областта на застраховането и пенсиите.
- б. По-голямата цифровизация на пенсионния сектор би могла да помогне на по-младите поколения да проявят интерес към пенсиите си, а не да ги разглеждат като далечно събитие, като по този начин се гарантира, че по-новите поколения спестяват за своята пенсия.

- в. По-голямата цифровизация също така дава възможност за подобряване на процесите (напр. обработка на искове) и по-ниски разходи в застрахователния сектор, както и застрахователни рискове, които може да не са били покривани преди това.
- г. Въпреки това възникват някои рискове, като например изключването на членове с по-ниска техническа грамотност от все по-цифровизираните процеси, опасения във връзка със защитата на данните и неприкосновеността на личния живот, както и възможни дискриминационни застрахователни практики.

Перспектива: нараства, очаква се нарастващата цифровизация на застраховането и свързаните с пенсиите процеси да се увеличат още повече.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Германия

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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