

Zpráva o spotřebitelských trendech za rok 2022 – shrnutí a riziková mapa

Pokyny pro zacházení s dokumenty s označením stupně utajení:

https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/other_documents/summary_eiopa_information.pdf



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

SHRNUTÍ

V posledních letech je kladen větší důraz na zajištění toho, aby finanční sektor přispíval ke zlepšení finančního zdraví spotřebitelů¹, což vzhledem k aktuálním problémům (tj. pandemii covidu-19, zvyšování četnosti přírodních katastrof, ruské invazi na Ukrajinu, krizi v důsledku zvyšujících se životních nákladů) nabývá na významu. Přestože většina příslušných vnitrostátních orgánů zdůraznila, že nové regulační požadavky a iniciativy zavedené v odvětví pojišťovnictví a penzijního pojištění vedly ke zlepšení finančního zdraví, obavy rostou.

V červnu 2022 se pojistné i penzijní produkty stále využívaly v malé míře. Podle průzkumu Eurobarometr, který provedl orgán EIOPA, více než třetina evropských spotřebitelů nevlastní žádné spořicí produkty, včetně pojistných produktů s investiční složkou a penzijního pojištění. Vzhledem k omezenému přístupu ke spořicí produktům a významným mezerám v oblasti penzijního pojištění si více než 50 % evropských spotřebitelů není jistých, zda budou mít dostatek peněz na pohodlný život po celou dobu důchodu. Přestože v důsledku pojištění motorových vozidel (58 %), které je povinné ve všech členských státech, a pojištění domácnosti (63 %) je procento spotřebitelů, kteří nevlastní žádný pojistný produkt, výrazně nižší (8 %), jsou ostatní produkty stále využívány v malé míře.

Aktuální problémy přímo ovlivňují finanční zdraví spotřebitelů a MSP². Makroekonomické prostředí má jak na spotřebitele, tak na MSP negativní dopad, i když digitalizace přináší určité příležitosti. Současné makroekonomické trendy mají dopad na spotřebitele, zejména na zranitelné skupiny. Spotřebitelé mohou oddalovat pořízení potřebného pojistného krytí, mít potíže s pravidelným hrazením pojistného nebo se mohou rozhodnout dočasně přerušit hrazení svých příspěvků do dobrovolných penzijních systémů. Pojištění si nepořídí nebo neobnoví 19 % evropských spotřebitelů, zejména protože si to nemohou dovolit nebo jim to neumožňuje jejich omezený rozpočet. Dopad na skutečné výnosy pro spotřebitele má také rostoucí inflace, která rovněž snižuje jejich budoucí disponibilní příjem. Na druhou stranu by pokračující digitalizace odvětví pojišťovnictví a penzijního pojištění mohla vést k rozsáhlejšímu využívání pojistných a penzijních produktů a služeb, k jejich levnějšímu poskytování a k lepší cenotvorbě, i když je zapotřebí bedlivě monitorovat kybernetická rizika a možné diskriminační cenové praktiky.

V zájmu podpory finančního zdraví spotřebitelů i společnosti je rovněž důležité zajistit, aby tvrzení o udržitelnosti byla podložena a zamezilo se tak ztrátě důvěry a širšímu dopadu na společnost. Zájem spotřebitelů o pojistné produkty s investiční složkou a penzijní produkty související s udržitelností vzrostl. Poskytovatelé pojištění a penzijního pojištění přizpůsobili svou nabídku, aby

¹ V této zprávě pojem „spotřebitelé“ zahrnuje spotřebitele, stádatatele, účastníky penzijních systémů a oprávněné osoby. Tento pojem se tudíž používá k širokému označení osob, které využívají penzijní pojištění a pojišťovací služby.

² Malé a střední podniky.

uspokojili nárůst poptávky po těchto produktech. Ačkoli se jedná o vítaný vývoj (25 % spotřebitelů v EU uvedlo, že slyšeli o udržitelných nebo „zelených“ pojistných produktech), vyvstávají problémy, pokud jsou tvrzení poskytovatelů o udržitelnosti zavádějící nebo nepodložená. V některých členských státech bylo zjištěno lakování nazeleno a 58 % příslušných vnitrostátních orgánů plánuje provádět činnosti v oblasti dohledu s cílem řešit tuto problematiku.

K finančnímu zdraví spotřebitelů mohou významně přispět náležitě postupy navrhování a distribuce produktů zaměřené na spotřebitele, zejména vzhledem k tomu, že předepsané hrubé pojistné u životního pojištění bylo nadále na vzestupu (14% meziroční růst v EHP v roce 2021). Příslušné vnitrostátní orgány zaznamenaly pozitivní vývoj, pokud jde o navrhování, distribuci a monitorování produktů a proces přezkumu. Stále se však vyskytují případy špatného navrhování produktů a přetrvávají obavy týkající se určitých produktů vázaných na hodnotu investičního fondu, které spotřebitelům za vynaložené peníze nabízejí nízkou hodnotu. Kromě toho se příslušné vnitrostátní orgány i nadále zaměřují na rizika související se špatným nebo nedostatečným poradenstvím a střety zájmů. Dvanáct z nich uvedlo, že nevhodný prodej produktů vázaných na hodnotu investičního fondu představuje na jejich trhu významné riziko.

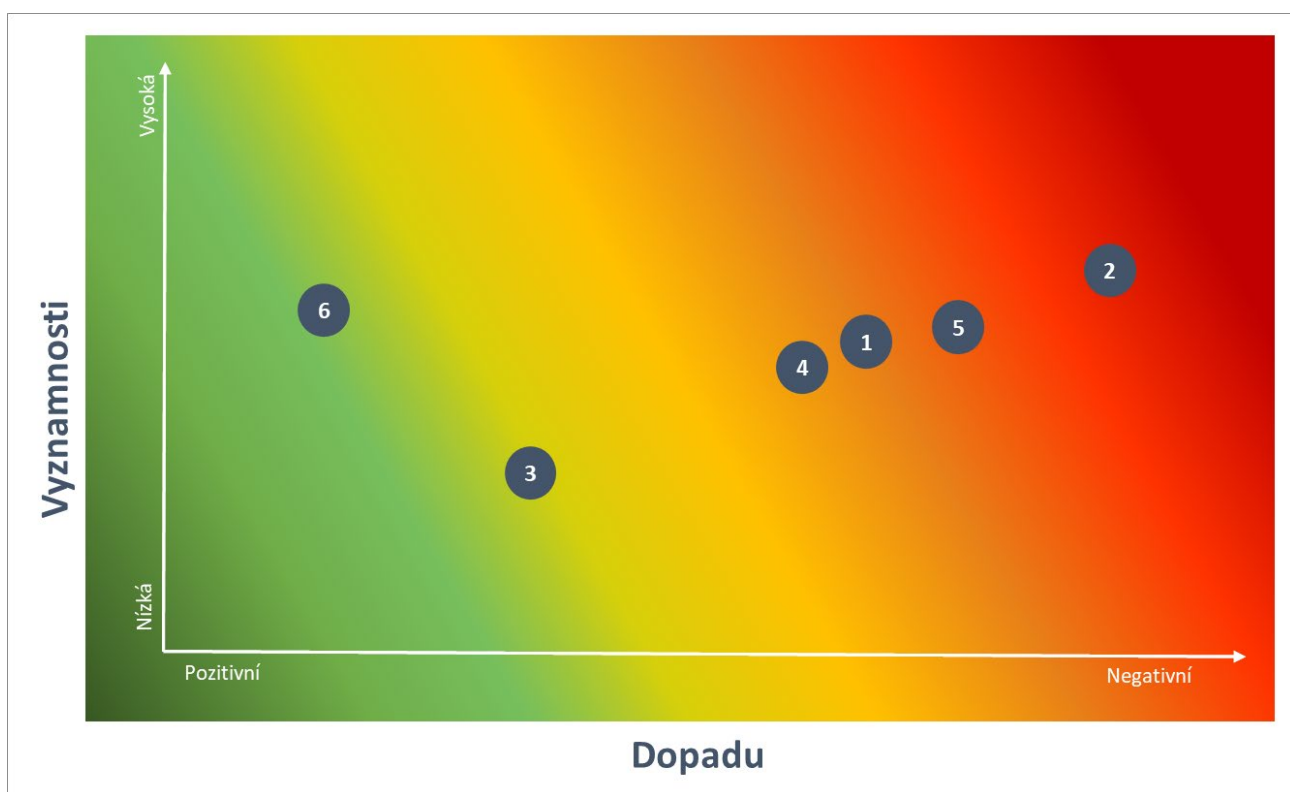
Zvýšení výskytu systémových událostí³ vedlo k nárůstu nepojistitelných rizik a/nebo rizik, která lze pojistit pouze za vysokou cenu, což má dopad na finanční zdraví spotřebitelů i MSP. Pokud dojde k systémovým událostem, vede nejasnost podmínek k další újmě spotřebitelů. Dostatečné a náležité pojistné krytí umožňuje, aby spotřebitelé a MSP byli v případě šoků odškodněni. Existují však významné mezery v ochraně. Například proti přírodní katastrofě je pojištěna pouze polovina spotřebitelů a MSP a proti kybernetickým rizikům není pojištěno 69 % MSP. Navíc nadále zůstává problémem nejasnost podmínek, zejména pokud jde o výluky u produktů, což v případě, že dojde k systémovým událostem, vede k další újmě spotřebitelů.

Celkově lze říci, že přestože jsou evropské trhy s penzijním pojištěním velmi rozmanité, ve většině členských států patří k hlavním trendům mezery v penzijním spoření. Celkové odhadované pojistné krytí prostřednictvím registrovaných institucí zaměstnaneckého penzijního pojištění činilo v roce 2021 v Evropě 13,9 %, což oproti předchozímu roku představuje nárůst o 1,1 %. V důsledku postupného přechodu na příspěvkově definované systémy se situace v oblasti zaměstnaneckého penzijního pojištění mění, což s sebou nese jak potencionální výhody (např. vyšší příjmy), tak potencionální rizika (např. přesouvání rizik na účastníky penzijních systémů). Navíc přetrvávající rozdíly v příslušných mechanismech a regulaci mají dopad na vývoj v odvětví penzijního pojištění ve všech členských státech a ovlivňují důležitost penzijního pojištění jakožto zdroje budoucích důchodových příjmů. Penzijní produkty jsou dostupné v různých formách a jsou ovlivněny širokou škálou faktorů. Neexistuje tudíž univerzální řešení těchto problémů.

³ [Prohlášení o dohledu týkající se výluk u pojistných produktů v souvislosti s riziky v důsledku systémových událostí | EIOPA \(europa.eu\)](https://www.eiopa.europa.eu).

Digitalizace a technologie postupně mění hodnotový řetězec penzijního pojištění, snižují náklady a zvyšují angažovanost účastníků penzijních systémů a oprávněných osob na jejich důchodech, což vede k lepšímu finančnímu zdraví. Na trzích EU s penzijním pojištěním byla hlášena řada digitálních iniciativ, přičemž pandemie urychlila další digitalizaci různých postupů v odvětví penzijního pojištění, jelikož účastníci penzijních systémů chtějí čím dál více využívat on-line služby. Pokračující digitalizace by navíc mohla vést k tomu, že by se mladší generace začaly zajímat o svůj důchod a nepovažovaly jej za událost daleké budoucnosti, čímž by se zajistilo, že si na důchod našetří více. Existuje však riziko, že méně technicky zdatní účastníci penzijních systémů budou ze stále více digitalizovaných postupů vyloučeni. Existují také problémy v oblasti ochrany údajů a soukromí.

RIZIKOVÁ MAPA NA ZÁKLADĚ KLÍČOVÝCH ZJIŠTĚNÍ ZPRÁVY O SPOTŘEBITELSKÝCH TRENDECH ZA ROK 2022



KŘIVKA DOPADU

Pozitivní dopad: zjištění má na spotřebitele pozitivní dopad.

Mírný dopad: zjištění je třeba monitorovat, jelikož by mohlo vést k pozitivnímu nebo negativnímu dopadu na spotřebitele.

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

KŘIVKA 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.

VÝHLED

Rostoucí výhled: zjištění bylo v minulosti zaznamenáno, ale jeho výskyt / příslušné důkazy vzrostl(y).

Stabilní výhled: zjištění bylo v minulosti zaznamenáno a situace se nezměnila.

Klesající výhled: i když se výskyt/důkazy zjištění snižují, stále se však jedná o hlavní trend/zjištění.

Riziková mapa, která bere v úvahu údaje shromážděné pro tuto zprávu a příslušná posouzení orgánů dohledu, představuje aktuální zjištění, která byla identifikována na evropské úrovni. Nemusí však být konkrétním přesným odrazem rizik v jednotlivých členských státech.

1. NA FINANČNÍ ZDRAVÍ SPOTŘEBITELŮ MÁ VLIV MAKROEKONOMICKÉ PROSTŘEDÍ

- a. Na finanční zdraví spotřebitelů mají přímý vliv rostoucí inflace a zvyšující se životní náklady, jelikož v jejich důsledku dochází ke snižování disponibilního příjmu spotřebitelů, což může vést k tomu, že přijímají finanční rozhodnutí, která mají dopad na jejich širší finanční zdraví.
- b. Určité kategorie spotřebitelů, včetně zranitelných skupin, se mohou potýkat s obtížemi při hrazení pojistného u pojistných produktů s pravidelnými platbami nebo se mohou rozhodnout dočasně přerušit hrazení svých příspěvků do dobrovolných penzijních systémů.
- c. Spotřebitelé se také mohou rozhodnout oddálit pořízení pojistného produktu, který mohou potřebovat, v důsledku čehož se stanou zranitelnějšími vůči současným i budoucím šokům a zvýší se pravděpodobnost, že se jich tyto šoky dotknou.
- d. Pokud jde o životní pojištění, spotřebitelé se mohou také rozhodnout předčasně ukončit pojistnou smlouvu, aby měli více prostředků na běžné výdaje a mohli řešit své finanční potřeby, což může mít negativní důsledky, jako je ukončení smlouvy při zhoršení situace na trhu nebo pokuty za předčasné ukončení smlouvy, čímž se sníží hodnota částky vyplacené spotřebitelům.

Výhled: rostoucí. Tento trend odpovídá aktuálním makroekonomickým trendům, včetně vysokého růstu inflace.

2. AKTUÁLNÍ MAKROEKONOMICKÉ TRENDY PROHLUBUJÍ PŘETRVÁVAJÍCÍ PROBLÉMY NA TRZÍCH S POJISTNÝMI PRODUKTY S INVESTIČNÍ SLOŽKOU

- a. Stále se vyskytují případy špatného navrhování produktů a přetrvávají obavy týkající se určitých produktů vázaných na hodnotu investičního fondu, které spotřebitelům za vynaložené peníze nabízejí nízkou hodnotu.
- b. V některých členských státech je nadále hlášen také nevhodný prodej pojistných produktů s investiční složkou, a to v důsledku střetů zájmů nebo vysokých provizí, a spotřebitelé jsou přesvědčeni, že je obtížné získat nestranné poradenství.

- c. Tyto obavy prohlubuje stávající zhoršování situace na trhu a inflace. Zatímco náklady zůstávají stabilní, (skutečné) výnosy mohou být nízké/záporné, což má vliv na hodnotu těchto produktů pro spotřebitele.

Výhled: rostoucí. Přestože problémy týkající se pojistných produktů s investiční složkou jsou hlášeny již několik let a dochází k turbulencím na trhu a inflaci, náklady zůstávají stabilní, což má dopad na skutečné výnosy produktů.

3. ZVÝŠENÝ ZÁJEM SPOTŘEBITELŮ O POJISTNÉ PRODUKTY S INVESTIČNÍ SLOŽKOU A PENZIJNÍ PRODUKTY S PRVKY SOUVISEJÍCÍMI S UDRŽITELNOSTÍ

- a. Zájem spotřebitelů o investice související s udržitelností neustále roste. Ve snaze uspokojit nárůst poptávky přizpůsobili poskytovatelé pojištění a penzijního pojištění svou nabídku tak, aby zahrnovala čím dál více produktů s prvky souvisejícími s udržitelností.
- b. Nabídka udržitelných produktů roste. Na vzestupu je také související komunikace a marketing. Problémy nastanou, pokud jsou příslušná tvrzení zavádějící nebo nepodložená, neboť to vede k lakování nazeleno.

Výhled: rostoucí. Očekává se, že zájem o produkty s prvky souvisejícími s udržitelností nadále poroste.

4. PROHLoubENÍ MEZER V POJISTNÉ OCHRANĚ

- a. V posledních letech stále častěji dochází k přírodním katastrofám, kybernetickým útokům, pandemiím a dalším systémovým událostem. Náležité pojistné krytí může být nedocentelné, jelikož umožňuje, aby spotřebitelé a MSP byli v případě, že k těmto událostem dojde, odškodněni. Tyto události se vyskytují čím dál častěji. Je tedy otázkou, zda jsou příslušná rizika pojistitelná.
- b. Spotřebitelé a MSP v EU často nejsou proti systémovým událostem pojištěni. Například v roce 2019 bylo v celé Evropě pojištěno pouze 35 % celkových škod způsobených extrémním počasím a klimatickými jevy, přičemž tyto mezery se mohou ještě zvětšit.
- c. Podle celounijního průzkumu Eurobarometr se významný počet spotřebitelů a MSP domnívá, že nemusí být schopni unést různé šoky.

Výhled: rostoucí. Mezery v pojistné ochraně představovaly problém i v minulosti. Nedávné události je ještě prohloubily.

5. NEJASNOST PODMÍNEK POJISTNÝCH SMLUV, ZEJMÉNA POKUD JDE O VÝLUKY

- a. Nejasnost podmínek pojistných smluv, zejména pokud jde o výluky, zůstává problémem a v případě, že dojde k systémovým událostem, vede k další újmě spotřebitelů, což vzbuzuje otázky a pochyby ohledně rozsahu pojistného krytí.
- b. Stížnosti, které obdržely příslušné vnitrostátní orgány, se z velké části týkaly nejasné nebo složité dokumentace, zejména podmínek, v důsledku čehož byly pojistné krytí a výluky pro spotřebitele nesrozumitelné. Příslušné vnitrostátní orgány rovněž zaznamenaly nedostatečnou finanční gramotnost spotřebitelů, kvůli které spotřebitelé nechápou své pojistné smlouvy nebo vůbec nevědí, že takové pojistné smlouvy existují.

Výhled: stabilní. Tyto problémy již byly identifikovány v minulých letech.

6. DIGITALIZACE A TECHNOLOGIE

- a. Příslušné vnitrostátní orgány poukázaly na řadu digitálních iniciativ na trzích EU s pojištěním a penzijním pojištěním, přičemž pandemie urychlila další digitalizaci různých postupů v odvětví pojištění a penzijního pojištění.
- b. Pokračující digitalizace odvětví penzijního pojištění by mohla podnítit mladší generace k tomu, aby se začaly zajímat o svůj důchod a nepovažovaly jej za událost daleké budoucnosti, čímž by se zajistilo, že si budou šetřit na důchod.
- c. Pokračující digitalizace rovněž umožňuje zlepšení postupů (např. vyřizování pojistných nároků), snížit náklady v odvětví pojišťovnictví a pojišťovat rizika, která mohla být dříve nepojistitelná.
- d. Stále však vznikají určitá rizika, jako je vyloučení méně technicky zdatných účastníků penzijních systémů ze stále více digitalizovaných postupů, obavy týkající se problematiky ochrany údajů a soukromí a možné diskriminační postupy při uzavírání pojistek.

Výhled: rostoucí. Očekává se, že digitalizace postupů v odvětví pojišťovnictví a penzijního pojištění bude pokračovat.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Německo

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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