

Izvješće o potrošačkim trendovima za 2022. - sažetak i toplinska karta

Upute za rukovanje dokumentima s oznakama stupnja tajnosti:

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



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

SAŽETAK

Tijekom proteklih godina sve se više pozornosti pridaje tomu da se zajamči doprinos financijskog sektora unaprjeđenju financijskog zdravlja potrošača¹. S obzirom na trenutačne poremećaje (tj. pandemiju bolesti COVID-19, veću učestalost prirodnih katastrofa, rusku invaziju na Ukrajinu i krizu zbog povećanih troškova života), to postaje sve važniji prioritet. Iako većina nacionalnih nadležnih tijela ističe da su novi regulatorni zahtjevi, u kombinaciji s inicijativama koje su pokrenuli sektori osiguranja i mirovinskog osiguranja, doveli do poboljšanja financijskog zdravlja, zabrinutost je sve veća.

U razdoblju od lipnja 2022. pristup proizvodima osiguranja i mirovinskog osiguranja ostao je na niskoj razini. Prema istraživanju Eurobarometra koje je provela EIOPA, više od trećine europskih potrošača ne posjeduje nikakve štedne proizvode, uključujući investicijske osigurateljne proizvode (IBIP-ove) i mirovine. Zbog ograničenog pristupa štednim proizvodima i znatnih razlika u mirovinama više od 50 % europskih potrošača nije uvjereno da će imati dovoljno novca za udoban život tijekom cijele svoje mirovine. Iako je postotak potrošača koji ne posjeduju proizvode osiguranja znatno niži (8 %), što se temelji na osiguranju motornih vozila (58 %), koje je obvezno u svim državama članicama, i osiguranju kućanstava (63 %), pristup drugim proizvodima osiguranja i dalje je nizak.

Trenutačni poremećaji izravno utječu na financijsko zdravlje potrošača i MSP-ova², a makroekonomsko okruženje negativno utječe na obje kategorije, dok digitalizacija nudi određene mogućnosti. Sadašnja makroekonomska kretanja utječu na potrošače, posebno na ranjive skupine. Potrošači će možda odgoditi kupnju potrebnog proizvoda osiguranja, imati poteškoća s redovitim plaćanjem premija ili odlučiti privremeno prestati uplaćivati doprinose u sustave dobrovoljnog mirovinskog osiguranja. Cjenovna i proračunska ograničenja glavni su razlozi zbog kojih 19 % europskih potrošača ne kupuje ili ne obnavlja police osiguranja. Na stvarni povrat ulaganja za potrošače utječe i rastuća inflacija, zbog čega se smanjuje raspoloživi dohodak u budućnosti. S druge strane, nastavak digitalizacije u sektorima osiguranja i mirovinskog osiguranja mogao bi dovesti do povećanog pristupa proizvodima i uslugama osiguranja i mirovinskog osiguranja, njihove jeftinije isporuke i povoljnijih cijena. Međutim, potrebno je pomno pratiti kiberrizike i moguće diskriminirajuće prakse pri određivanju cijena.

Kako bi se pridonijelo financijskom zdravlju potrošača i društva, važno je osigurati utemeljenost tvrdnji o održivosti, čime bi se izbjegao gubitak povjerenja i širi društveni učinak. Porasla je potražnja potrošača za IBIP-ovima i mirovinskim proizvodima s obilježjima održivosti. Pružatelji usluga osiguranja i mirovinskog osiguranja prilagodili su svoje ponude kako bi odgovorili na tu

¹ U ovom izvješću pojam „potrošači“ obuhvaća potrošače, šteditelje, članove i korisnike sustava mirovinskog osiguranja. Taj se pojam stoga općenito odnosi na osobe koje primaju mirovine i usluge osiguranja ili od njih ostvaruju koristi.

² Mala i srednja poduzeća

povećanu potražnju. Iako je to dobrodošla promjena, s obzirom na to da je 25 % potrošača u EU-u izjavilo da su čuli za održive ili „zelene” proizvode osiguranja, javljaju se problemi kada su tvrdnje pružatelja usluga povezane s održivosti obmanjujuće ili neutemeljene. U nekim državama članicama pronađeni su dokazi manipulativnog zelenog marketinga, a 58 % nacionalnih nadležnih tijela koja su to prijavila planira provesti nadzorne aktivnosti za rješavanje problema manipulativnog zelenog marketinga.

Odgovarajući i na potrošače usmjereni postupci dizajna i distribucije proizvoda mogu znatno doprinijeti financijskom zdravlju potrošača, posebno s obzirom na to da se zaračunana bruto premija (GWP) životnog osiguranja nastavila povećavati (godišnji rast od 14 % u EGP-u 2021.). Nacionalna nadležna tijela zabilježila su pozitivna kretanja u dizajnu proizvoda, distribuciji proizvoda te postupku praćenja i preispitivanja proizvoda. Međutim, i dalje postoje primjeri lošeg dizajna proizvoda i razlozi za zabrinutost u vezi s nekim proizvodima povezanim s udjelima u investicijskim fondovima koji nude nisku vrijednost za uloženi novac. Nadalje, u središtu pozornosti nacionalnih nadležnih tijela i dalje su rizici povezani s lošim ili neodgovarajućim savjetima i sukobima interesa, pri čemu je njih 12 izvijestilo da zavaravajuća prodaja proizvoda povezanih s udjelima u investicijskim fondovima predstavlja ozbiljan rizik na njihovu tržištu.

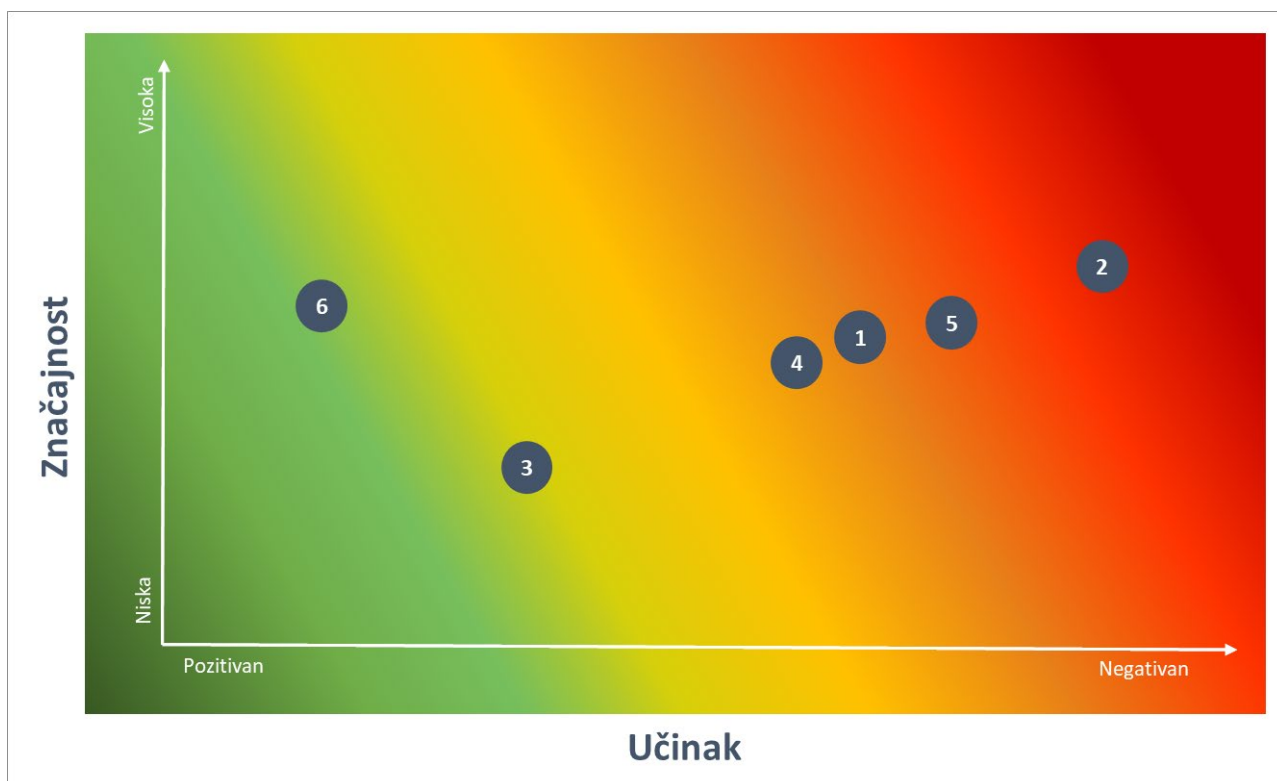
Povećanje broja sistemskih događaja³ dovelo je do povećanja rizika koji se ne mogu osigurati i/ili rizika koji se mogu osigurati samo po visokim cijenama, što utječe na financijsko zdravlje potrošača i MSP-ova. Nejasnoća odredaba i uvjeta uzrokuje dodatnu štetu za potrošače kad se pojave sistemski događaji. Dostatno i primjereno osigurateljno pokriva potrošačima i MSP-ovima omogućuje naknadu štetu u slučaju šokova. Međutim, postoji važni nedostaci u pogledu zaštite. Na primjer, samo polovina potrošača i MSP-ova ima pokriva za slučaj prirodne katastrofe (NATCAT), a 69 % MSP-ova nema pokriva za slučaj kiberrizika. Nadalje, nejasnoća odredaba i uvjeta, posebno u pogledu isključenja, i dalje je problem i uzrokuje dodatnu štetu potrošačima i MSP-ovima kad se pojave sistemski događaji.

Općenito, iako su europska tržišta mirovinskog osiguranja vrlo raznolika, nedostatna mirovinska štednja glavni je trend u većini država članica. Ukupno procijenjeno pokriva putem registriranih institucija za strukovno mirovinsko osiguranje (IORP-ova) u Europi 2021. iznosio je 13,9 %, što je povećanje od 1,1 % u odnosu na prethodnu godinu. Stalnim prelaskom na sustave definiranih doprinosa mijenja se struktura strukovnog mirovinskog osiguranja, što donosi potencijalne koristi (npr. više razine prihoda) i potencijalne rizike (npr. prebacivanje rizika na članove). Nadalje, trajne razlike u pogledu mehanizama i regulatornog tretmana utječu na razvoj mirovinskog sektora u državama članicama i na njegovu važnost kao izvora budućih mirovinskih prihoda. Mirovine postoje u različitim oblicima i na njih djeluju brojni čimbenici. Zbog toga ne postoji jedinstven pristup rješavanju tih izazova.

³ [Nadzorna izjava o isključenjima u proizvodima osiguranja od rizika koji proizlaze iz sistemskih događaja | Eiopa \(europa.eu\)](#)

Digitalizacija i tehnologija postupno mijenjaju vrijednosni lanac mirovina, smanjuju troškove i poboljšavaju angažman članova i korisnika u pogledu njihovih mirovina, što dovodi do poboljšanja financijskog zdravlja. Na mirovinskim tržištima u EU-u pojavilo se više digitalnih inicijativa, pri čemu je pandemija djelovala kao katalizator za daljnju digitalizaciju različitih procesa povezanih s mirovinama jer članovi mirovinskih sustava sve više žele interakciju putem interneta. Osim toga, veća digitalizacija mogla bi potaknuti mlađe generacije da pokažu zanimanje za mirovinu, a ne da je promatraju kao događaj u dalekoj budućnosti. Time bi se osigurala i njihova veća mirovinska štednja. Ipak, postoji rizik da manje tehnološki spretni osiguranici budu isključeni iz procesa koji se sve više digitaliziraju. Postoje i problemi u pogledu zaštite podataka i privatnosti.

TOPLINSKA KARTA KLJUČNIH NALAZA IZ IZVJEŠĆA O POTROŠAČKIM TRENDOVIMA ZA 2022.



LINIJA UČINKA

Pozitivan učinak: nalaz ima pozitivan učinak na potrošače.

Blagi učinak: nalaz je potrebno pratiti jer bi mogao imati pozitivan ili negativan učinak na potrošače.

Negativan učinak: nalaz ima negativan učinak na potrošače, koji mogu pretrpjeti veliku štetu.

LINIJA ZNAČAJNOSTI

Niska značajnost: nalaz ima učinak na relativno mali broj potrošača.

Srednja značajnost: nalaz ima učinak na znatan broj potrošača.

Visoka značajnost: nalaz ima učinak na velik broj potrošača.

IZGLEDI

Rastući izgledi: nalaz je uočen u prošlosti, ali njegova učestalost/pojavnost se povećala.

Stabilni izgledi: nalaz je uočen u prošlosti i situacija se nije promijenila.

Padajući izgledi: iako se učestalost/pojavnost nalaza smanjuje, to je još uvijek važan trend/nalaz.

Toplinska karta, na kojoj se uzimaju u obzir podatci prikupljeni za potrebe izvješća i relevantnu nadzornu ocjenu, prikazuje stvarne nalaze utvrđene na europskoj razini, međutim možda nije konkretan i točan odraz rizika u različitim državama članicama.

1. MAKROEKONOMSKO OKRUŽENJE UTJEČE NA FINANCIJSKO ZDRAVLJE POTROŠAČA

- a. Rast inflacije i povećanje troškova života izravno utječu na financijsko zdravlje potrošača jer smanjuju njihov raspoloživi dohodak, što potrošače može navesti na donošenje financijskih odluka koje utječu na njihovo financijsko zdravlje u širem smislu.
- b. Određene kategorije potrošača, uključujući ranjive skupine, mogle bi imati poteškoća pri plaćanju redovitih premija proizvoda osiguranja ili bi mogle odlučiti privremeno obustaviti svoje doprinose u sustave dobrovoljnog mirovinskog osiguranja.
- c. Osim toga, potrošači bi mogli odlučiti odgoditi kupnju proizvoda osiguranja koji su im možda potrebno, što ih čini još ranjivijima i podložnijima sadašnjim i budućim šokovima.
- d. Kad je riječ o životnom osiguranju, potrošači bi također mogli odlučiti prijevremeno otkupiti svoju policu kako bi povećali svoje prihode i mogli plaćati svakodnevne troškove i zadovoljiti svoje financijske potrebe. To bi moglo dovesti do negativnih posljedica kao što su otkup police osiguranja u okolnostima pada tržišnih cijena ili plaćanje penala za prijevremeni otkup, čime se smanjuje vrijednost koju potrošači dobivaju.

Izgledi: Rastući, budući da taj trend slijedi trenutačne makroekonomske trendove, uključujući i visok rast inflacije.

2. STALNI PROBLEMI NA TRŽIŠTIMA IBIP-OVA POGORŠANI TRENUTAČNIM MAKROEKONOMSKIM TRENDOVIMA

- a. I dalje postoje primjeri lošeg dizajna proizvoda i razlozi za zabrinutost u vezi s nekim proizvodima povezanim s udjelima u investicijskim fondovima koji nude nisku vrijednost za uloženi novac.
- b. U nekim državama članicama i dalje je prisutan problem zavaravajuće prodaje IBIP-ova zbog sukoba interesa i visokih provizija, a potrošači smatraju da je teško dobiti nepristran savjet.
- c. Tu zabrinutost dodatno pogoršavaju trenutačni pad tržišta i inflatorno okruženje. Iako su troškovi i dalje stabilni, (stvarni) povrati mogli bi biti niski/negativni, što utječe na vrijednost koju ti proizvodi nude potrošačima.

Izgledi: rastući. Iako su problemi povezani s IBIP-ovima prisutni već nekoliko godina, tržišne turbulencije i inflacija, uz troškove koji su i dalje stabilni, utječu na stvarne povrate po tim proizvodima.

3. PORAST POTRAŽNJE POTROŠAČA ZA IBIP-OVIMA I PROIZVODIMA MIROVINSKOG OSIGURANJA S OBIJEŽJIMA ODRŽIVOSTI

- a. Zanimanje potrošača za ulaganja koja se odnose na održivost stalno raste. Kako bi se odgovorilo na to povećanje potražnje, pružatelji usluga osiguranja i mirovinskog osiguranja prilagodili su svoje ponude pa sve više nude proizvode s obilježjima održivosti.
- b. Kako se povećava ponuda proizvoda s obilježjima održivosti, intenziviraju se i komunikacija i marketing u vezi s njima. Problemi se javljaju kad su te tvrdnje obmanjujuće ili neutemeljene, što dovodi do pojave manipulativnog zelenog marketinga.

Izgledi: rastući, očekuje se nastavak rasta potražnje za proizvodima s obilježjima održivosti.

4. POVEĆANJE JAZA OSIGURATELJNE ZAŠTITE

- a. Posljednjih godina sve su češće prirodne katastrofe, kibernetički napadi, pandemije i drugi sistemski događaji. Odgovarajuće osigurateljno pokriće može biti od neprocjenjive vrijednosti jer potrošačima i MSP-ovima omogućuje naknadu štete u slučaju pojave takvih događaja. Međutim, budući da ti rizici postaju sve češći, postavlja se pitanje je li ih moguće osigurati ili ne.
- b. Potrošači i MSP-ovi u EU-u često nisu osigurani od sistemskih događaja. Primjerice, 2019. samo je 35 % ukupnih šteta uzrokovanih ekstremnim vremenskim uvjetima i događajima povezanim s klimom diljem Europe bilo osigurano, a taj bi se jaz mogao i povećati.
- c. Prema istraživanju Eurobarometra provedenom u cijelom EU-u znatan broj potrošača i MSP-ova smatra da možda neće moći podnijeti razne šokove.

Izgledi: Rastući, iako je jaz osigurateljne zaštite bio problem i proteklih godina, dodatno je naglašen nedavnim događajima.

5. NEJASNOĆA ODREDABA I UVJETA POLICA OSIGURANJA, OSOBITO U POGLEDU ISKLJUČENJA

- a. Nejasnoća odredaba i uvjeta, posebno u pogledu isključenja, i dalje je problem i uzrokuje dodatnu štetu potrošačima kada se pojave sistemski događaji, što pobuđuje pitanja i sumnje u pogledu opsega pokrića.
- b. Pritužbe koje primaju nacionalna nadležna tijela u velikoj se mjeri odnose na nejasnu ili složenu dokumentaciju, posebno na odredbe i uvjete zbog kojih su pokriće i isključenja potrošačima nejasni. Nacionalna nadležna tijela također su primijetila nedostatnu

financijsku pismenost, što potrošačima otežava razumijevanje njihovih politika ili postojanja takvih politika.

Izgledi: Stabilni, ti su problemi već utvrđeni proteklih godina.



6. DIGITALIZACIJA I TEHNOLOGIJA

- a. Nacionalna nadležna tijela izvijestila su o brojnim digitalnim inicijativama na tržištu osiguranja i mirovinskog osiguranja u EU-u, pri čemu je pandemija djelovala kao katalizator za nastavak digitalizacije različitih postupaka povezanih s osiguranjem i mirovinama.
- b. Veća digitalizacija sektora mirovinskog osiguranja mogla bi pomoći u poticanju mlađih generacija da se zainteresiraju za svoju mirovinu, a ne da je smatraju događajem u dalekoj budućnosti. Time bi se osiguralo da mlađe generacije štede za svoje mirovine.
- c. Veća digitalizacija omogućuje i poboljšanje postupaka (npr. rješavanje odštetnih zahtjeva) i smanjenje troškova u sektoru osiguranja te osiguranje od rizika koje prije možda nije bilo moguće osigurati.
- d. Međutim, javljaju se određeni rizici kao što su isključivanje manje tehnološki spretnih osiguranika iz procesa koji su sve više digitalizirani, zabrinutost u pogledu zaštite podataka i privatnosti te moguće diskriminirajuće prakse preuzimanja rizika.

Izgledi: rastući, očekuje se daljnje povećanje digitalizacije postupaka u osiguranju i mirovinskom osiguranju

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Njemačka

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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