

2022 m. vartotojų tendencijų ataskaita. Santrauka ir spalvų intensyvumo žemėlapis

Slaptumo žyma pažymėtų dokumentų tvarkymo

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



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

SANTRAUKA

Pastaraisiais metais ypač stengiamasi užtikrinti, kad finansų sektorius prisidėtų prie vartotojų¹ finansinės būklės gerinimo. Atsižvelgiant į dabartinius sukrėtimus (t. y. COVID-19 pandemiją, padažnėjusias gaivalines nelaimes, Rusijos invaziją į Ukrainą, pragyvenimo išlaidų krizę), šis prioritetas tampa vis svarbesnis. Nors dauguma NKI pabrėžė, kad nauji reguliavimo reikalavimai kartu su draudimo ir pensijų sektorių įdiegtomis iniciatyvomis finansinę būklę pagerino, susirūpinimas tebeauga.

2022 m. birželio mėn. duomenimis, naudojimasis draudimo ir pensijų produktais vis dar buvo menkas. EIOPA atliktos „Eurobarometro“ apklausos duomenimis, daugiau kaip trečdalis Europos vartotojų neturi jokių taupymo produktų, įskaitant draudimo principu pagrįstus investicinius produktus (DPPIP) ir pensijas. Dėl ribotų galimybių naudotis taupymo produktais ir ženklių pensijų skirtumų daugiau kaip 50 proc. Europos vartotojų abejoja, ar išėję į pensiją turės pinigų patogiam gyvenimui. Ir nors jokie draudimo produkto neturinčių vartotojų procentinė dalis yra gerokai mažesnė (8 proc.), tai lemia transporto priemonių draudimas (58 proc.), kuris yra privalomas visose valstybėse narėse, ir namų ūkio draudimas (63 proc.), o kitų produktų įsigijama mažai.

Dabartiniai sukrėtimai tiesiogiai atsiliepia vartotojų ir MVĮ² finansinei būklei, nes tiek vienus, tiek kitus neigiamai veikia makroekonominė aplinka, nors tam tikrų galimybių atveria skaitmeninimas. Vartotojus, ypač pažeidžiamas grupes veikia dabartinės makroekonominės tendencijos. Gali būti, kad vartotojai atidėlios reikiamo draudimo įsigijimą, nebeįstengs reguliariai mokėti draudimo įmokų arba nuspręs laikinai nutraukti mokėjimus į savanoriškas pensijų sistemas. Įperkamas ir ribotas biudžetas yra pagrindinė priežastis, kodėl 19 proc. Europos vartotojų neįsigyja ir nepratęsia draudimo. Didėjanti infliacija taip pat atsiliepia vartotojų gaunamai faktinei grąžai ir mažina būsimas disponuojamąsias pajamas. Kita vertus, intensyvėjantis draudimo ir pensijų sektorių skaitmeninimas galėtų išplėsti galimybes įsigyti draudimo ir pensijų produktus bei paslaugas, atpiginti jų teikimą ir juos siūlyti patrauklesnėmis kainomis. Vis dėlto būtina atidžiai stebėti kibernetines grėsmes ir galimą diskriminacinę kainodaros praktiką.

Siekiant pagerinti vartotojų ir visuomenės finansinę būklę, taip pat svarbu užtikrinti, kad teiginiai apie tvarumą būtų pagrįsti ir taip padėtų neprarasti pasitikėjimo ir leistų išvengti platesnių padarinių visuomenei. Vartotojai vis dažniau pageidauja tvarių DPPIP ir pensijų produktų. Atsižvelgdami į padidėjusią paklausą, draudikai ir pensijų mokėtojai pritaikė produktų pasiūlymus. Nors šis žingsnis sveikintinas, nes 25 proc. ES vartotojų teigia girdėję apie tvarius arba „žaliuosius“ draudimo produktus, problemų kyla tada, kai produktų teikėjų teiginiai apie tvarumą

¹Šioje ataskaitoje sąvoka „vartotojai“ apima vartotojus, santaupų turėtojus, pensijų sistemos narius ir išmokų gavėjus. Todėl šia sąvoka bendrai įvardijami asmenys, kurie naudojami pensijų ir draudimo paslaugomis.

² Mažosios ir vidutinės įmonės

būna klaidinantys arba nepagrįsti. Ekologinio manipuliavimo faktų nustatyta keliose valstybėse narėse, o 58 proc. duomenis teikiančių NKI, siekdamas pažaboti ekologinį manipuliavimą, planuoja vykdyti priežiūros veiklą.

Tinkami ir į vartotojus orientuoti produktų kūrimo ir platinimo procesai gali ženkliai pagerinti vartotojų finansinę būklę, visų pirma atsižvelgiant į tai, kad gyvybės draudimo bendra pasirašytų įmokų suma toliau didėjo (2021 m. EEE šalyse metinis augimas siekė 14 proc.). NKI pastebėjo teigiamų produktų kūrimo, platinimo, stebėsenos bei peržiūros proceso pokyčių. Tačiau vis dar pasitaiko netinkamai sukurtų produktų, susirūpinimą ir toliau kelia kai kurie su investiciniais vienetais susiję produktai, pasižymintys prastu kainos ir kokybės santykiu. Be to, NKI ir toliau daugiausia dėmesio skiria grėsmėms, kylančioms dėl prastų arba netinkamų konsultacijų ir interesų konfliktų, o 12 NKI pranešė, kad didelę riziką jų rinkai kelia netinkamas su investiciniais vienetais susietų produktų pardavimas.

Dėl išaugusių sisteminių įvykių³ padidėjo nedraustinės rizikos ir (arba) rizikos, nuo kurios galima apsidrausti tik didelėmis kainomis, o tai turi įtakos vartotojų ir MVĮ finansinei būklei. Atsitikus sisteminiams įvykiams, neaiškiai suformuluotos draudimo sąlygos vartotojams pakenkia dar labiau. Įvykus nelaimėi, vartotojai ir MVĮ, tinkamai apsidraudę pakankamo dydžio suma, gali gauti kompensaciją. Tačiau vis dar esama reikšmingų apsaugos spragų. Pavyzdžiui, tik pusė vartotojų ir MVĮ apsidraudę nuo gaivalinių nelaimių, o 69 proc. MVĮ neturi draudimo nuo kibernetinių grėsmių. Be to, problemų ir toliau kelia neaiškiai formuluojamos sąlygos, visų pirma nustatant išimtis, todėl nutikus sisteminiams įvykiams, vartotojai ir MVĮ nukenčia dar labiau.

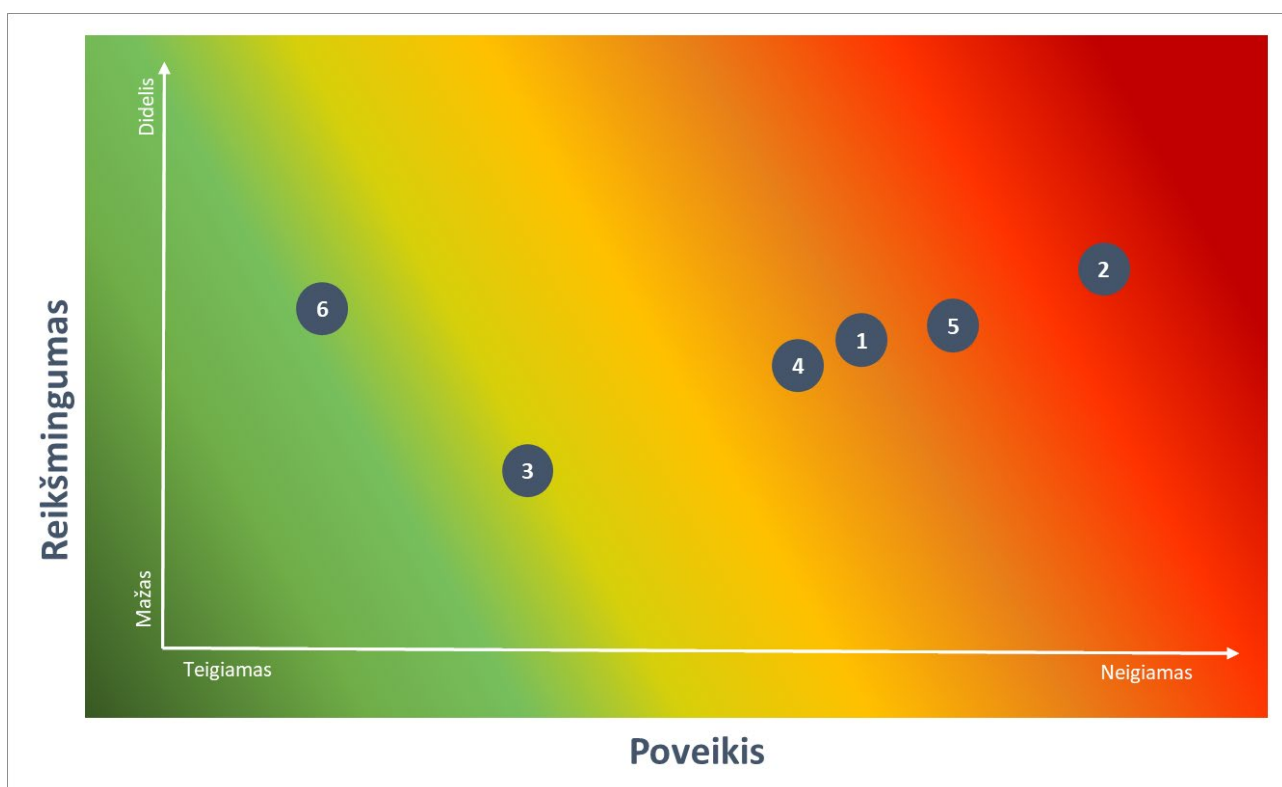
Nors vertinant bendrai Europos pensijų rinkos yra labai įvairios, daugumoje valstybių narių pastebimi ženkliūs pensijų kaupimo skirtumai. Vertinama, kad bendras dalyvavimo Europos registruotose profesinių pensijų įstaigose 2021 m. lygis siekė 13,9 proc. – 1,1 proc. daugiau nei ankstesniais metais. Vis intensyvesnis perėjimas prie fiksuotų įmokų modelio keičia profesinių pensijų sistemą, nes atsiranda ir potencialių išmokų (pvz., gaunant didesnes pajamas), ir potencialios rizikos (pvz., riziką perkėlus sistemos dalyviams) tikimybė. Be to, išliekantys pensijų mechanizmų ir reguliavimo sistemos skirtumai daro nevienodą poveikį pensijų sektoriaus vystymuisi valstybėse narėse ir atsiliepia jo, kaip būsimų pensinių pajamų šaltinio, svarbai. Pensijos būna skirtingo pobūdžio ir priklauso nuo labai įvairių veiksnių. Todėl nėra vieno visiems tinkamo šių problemų sprendimo būdo.

Skaitmeninimas ir technologijos palaipsniui keičia pensijų vertės grandinę, mažina išlaidas ir stiprina dalyvių bei išmokų gavėjų dalyvavimą savo pensijų sistemoje, todėl gerėja jų finansinė būklė. Pranešama apie įvairias ES pensijų rinkų skaitmenines iniciatyvas, o įvairių su pensijomis susijusių procesų skaitmeninimą dar suintensyvino pandemija, nes sistemos dalyviai vis dažniau pageidauja bendrauti internetu. Be to, intensyvesnis skaitmeninimas gali paskatinti jaunesnes kartas

³ [Priežiūros pareiškimas dėl draudimo produktų išimčių, susijusių su rizika, kylančia dėl sisteminių įvykių | Eiopa \(europa.eu\)](#)

domėtis savo pensija ir nelaikyti jos tolimos ateities reiškiniu, pensijai sukaupiant daugiau lėšų. Vis dėlto kyla pavojus, kad į vis labiau skaitmenizuojamus procesus nebus įtraukti mažiau technologiškai pažengę dalyviai. Taip pat yra neišspręstų duomenų apsaugos ir privatumo klausimų.

2022 M. VARTOTOJŲ TENDENCIJŲ ATASKAITOS PAGRINDINIŲ NUSTATYTŲ FAKTŲ SPALVŲ INTENSIVUMO ŽEMĖLAPIS



POVEIKIO POBŪDIS

Teigiamas poveikis: nustatytas faktas turi teigiamą poveikį vartotojams.

Nežymus poveikis: nustatytas faktas turi būti stebimas, nes jis gali turėti teigiamą arba neigiamą poveikį vartotojams.

Neigiamas poveikis: nustatytas faktas daro neigiamą poveikį vartotojams ir gali būti labai žalingas.

REIŠMINGUMO POBŪDIS

Mažas reikšmingumas: nustatytas faktas daro poveikį santykinai mažam vartotojų skaičiui.

Vidutinis reikšmingumas: nustatytas faktas daro poveikį pakankamai dideliame vartotojų skaičiui.

Didelis reikšmingumas: nustatytas faktas daro poveikį dideliame vartotojų skaičiui.

PERSPEKTYVA

Auganti perspektyva: nustatytas faktas pastebėtas anksčiau, tačiau dabar pasireiškia dažniau (jo buvimo įrodymų padaugėjo).

Stabili perspektyva: nustatytas faktas pastebėtas anksčiau, bet dabartinė padėtis nepasikeitė.

Silpstanti perspektyva: nors nustatytas faktas pasireiškia rečiau (jo buvimo įrodymų mažėja), jis vis dar atspindi ženklią tendenciją (yra reikšmingas).

Spalvų intensyvumo žemėlapyje, parengtame pagal ataskaitai surinktus duomenis ir atitinkamą priežiūros institucijų nuomonę, pateikiami Europos lygmeniu nustatyti faktiniai duomenys; jie nebūtinai tiksliai atspindi atskirose valstybėse narėse kylančias konkrečias grėsmes.

1. MAKROEKONOMINĖ APLINKA, DARANTI POVEIKĮ VARTOTOJŲ FINANSINEI BŪKLEI

- a. Išaugusi infliacija ir padidėjusios pragyvenimo išlaidos daro tiesioginį poveikį vartotojų finansinei būklei, nes mažina jų disponuojamąsias pajamas, o tai gali paskatinti vartotojus priimti finansinius sprendimus, turinčius platesnį poveikį jų finansinei būklei.
- b. Tam tikrų kategorijų vartotojams, įskaitant pažeidžiamas grupes, gali būti sunku ir toliau reguliariai mokėti įmokas už draudimo produktus arba jie gali nuspręsti laikinai sustabdyti mokėjimus į savanoriškas pensijų sistemas.
- c. Vartotojai taip pat gali nuspręsti atidėti reikiamo draudimo produkto pirkimą, todėl tampa pažeidžiamesni ir mažiau atsparūs dabartiniams ir būsimiems sukrėtimams.
- d. Kalbant apie gyvybės draudimą, vartotojai taip pat gali nutraukti draudimo sutartį anksčiau laiko, kad turėtų daugiau pajamų kasdienėms išlaidoms padengti ir finansiniams poreikiams patenkinti, o tai gali turėti neigiamų padarinių, pavyzdžiui, vartotojai nukenčia, kai sutartis nutraukiama rinkoms smunkant arba kai tenka mokėti baudas dėl ankstyvo sutarties nutraukimo.

Perspektyva: auganti, nes ši tendencija sutampa su dabartinėmis makroekonominėmis tendencijomis, įskaitant spartų infliacijos augimą.

2. TEBESITĘSIANČIOS PROBLEMOS DPPIP RINKOSE, KURIAS DAR LABIAU AŠTRINA DABARTINĖS MAKROEKONOMINĖS TENDENCIJOS

- a. Vis dar pasitaiko netinkamai sukurtų produktų, susirūpinimą ir toliau kelia kai kurie su investiciniais vienetais susiję produktai, pasižymintys prastu kainos ir kokybės santykiu.

- b. Kai kuriose valstybėse narėse vis dar pranešama apie interesų konfliktų ir didelio komisinio atlygio nulemtus probleminius DPPIP pardavimus; vartotojų teigimu, nešališką patarimą gauti sunku.
- c. Susirūpinimą dėl šių sričių dar labiau didina dabartinis rinkos nuosmukis ir infliacinė aplinka; nors išlaidos išlieka stabilios, (faktinė) grąža gali būti nedidelė ir (arba) neigiama, o tai turi įtakos šių produktų kuriamai vertei vartotojams.

Perspektyva: auganti. Nors apie DPPIP keliamas problemas pranešama jau kelerius metus, rinkos neramumai ir infliacija atsiliepia faktinei produkto grąžai, nors išlaidos ir lieka tokios pačios.

3. IŠAUGĘS VARTOTOJŲ DOMĖJIMASIS DPPIP IR Į TVARUMĄ ORIENTUOTAIS PENSIJŲ PRODUKTAIS

- a. Vartotojų noras investuoti į tvarumą nuolat auga. Siekdami patenkinti išaugusią paklausą, draudikai ir pensijų mokėtojai pritaikė savo pasiūlymus ir vis dažniau siūlo į tvarumą orientuotus produktus.
- b. Daugėjant tvarių pasiūlymų, intensyvėja ir šios srities komunikacija bei rinkodara. Problemų kyla, kai teiginiai apie tvarumą būna klaidinantys arba nepagrįsti, todėl atsiranda ekologinis manipuliavimas.

Perspektyva: auganti. Tikimasi, kad noras įsigyti į tvarumą orientuotų produktų ir toliau didės.

4. DRAUDIMINĖS APSAUGOS SKIRTUMŲ DIDĖJIMAS

- a. Pastaraisiais metais vis dažniau pasitaiko gaivalinių nelaimių, kibernetinių išpuolių, pandemijų ir kitų sisteminių įvykių. Tinkamas draudimas gali būti nepaprastai svarbus, nes nutikus tokiems įvykiams vartotojams ir MVĮ suteikia galimybę gauti kompensaciją. Tačiau, kadangi šių įvykių rizika vis dažnėja, kyla klausimas, ar juos galima drausti, ar ne.
- b. Nutikus sisteminiams įvykiams, ES vartotojai ir MVĮ dažnai lieka neapdrausti, pavyzdžiui, 2019 m. Europoje draudimas padengė tik 35 proc. visų nuostolių, sukeltų ekstremalių oro sąlygų ir klimato reiškinių, ir tokie netolygumai gali didėti.
- c. Visoje ES atliktos „Eurobarometro“ apklausos duomenimis, daug vartotojų ir MVĮ mano, kad įvairūs sukrėtimai jiems gali būti nepakeliami.

Perspektyva: auganti. Nors draudiminės apsaugos skirtumai kėlė problemų ir ankstesniais metais, pastarojo meto įvykiai juos dar labiau išryškino.

5. NEPAKANKAMAI AIŠKIOS DRAUDIMO LIUDIJIMŲ NUOSTATOS IR SĄLYGOS, VISŲ PIRMA APIBRĖŽIANČIOS IŠIMTIS

- a. Problemų ir toliau kelia nepakankamai aiškios sąlygos, visų pirma apibrėžiančios išimtis. Jos dar labiau kenkia vartotojams nutikus sisteminiams įvykiams bei kelia klausimų ir abejonių dėl draudimo aprėpties.
- b. NKI daugiausia gavo skundų dėl neaiškių arba sudėtingų dokumentų, visų pirma dėl sąlygų, pagal kurias vartotojams sunku suprasti draudimo aprėptį ir išimtis. NKI taip pat atkreipė dėmesį į finansinio raštingumo spragas, trukdančias vartotojams suprasti draudimo politiką arba ar tokia politika išvis egzistuoja.

Perspektyva: stabili, šios problemos jau buvo nustatytos ankstesniais metais.

6. SKAITMENINIMAS IR TECHNOLOGIJOS

- a. NKI pranešė apie įvairias skaitmenines iniciatyvas ES draudimo ir pensijų rinkose; įvairių su draudimu ir pensijomis susijusių procesų skaitmeninimą dar labiau paskatino pandemija.
- b. Intensyvesnis pensijų sektoriaus skaitmeninimas gali paskatinti jaunesnes kartas domėtis savo pensija ir nelaikyti jos tolimos ateities reiškiniu, taip užtikrinant, kad jaunesni žmonės imtų taupyti pensijai.
- c. Intensyvesnis skaitmeninimas taip pat leidžia tobulinti veiklos procesus (pvz., draudžiamųjų įvykių nagrinėjimą) ir mažinti draudimo sektoriaus išlaidas, taip pat drausti nuo rizikos, kuri anksčiau galėjo būti laikoma nedraustina.
- d. Vis dėlto kyla ir tam tikrų pavojų, pavyzdžiui, kad į vis labiau skaitmenizuojamus procesus nebus įtraukti mažiau technologiškai pažengę dalyviai. Išlieka nerimas dėl duomenų apsaugos, privatumo klausimų ir galimos diskriminacinės kreditavimo praktikos.

Perspektyva: auganti. Tikimasi, kad draudimo ir su pensijomis susijusių procesų skaitmeninimas intensyvės ir toliau.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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