

Poročilo o potrošniških trendih za leto 2022 – povzetek in toplotna karta

Navodila za ravnanje z dokumenti z varnostnimi oznakami:

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



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

POVZETEK

V zadnjih letih je bil večji poudarek namenjen temu, da bi finančni sektor prispeval k izboljšanju finančne stabilnosti potrošnikov¹. Glede na trenutne motnje (tj. pandemijo covida-19, povečanje pogostosti naravnih nesreč, rusko invazijo na Ukrajino in zvišanje življenjskih stroškov) to postaja vse pomembnejša prednostna naloga. Čeprav je večina pristojnih nacionalnih organov poudarila, da so nove regulativne zahteve skupaj s pobudami, ki sta jih uvedla zavarovalniški in pokojninski sektor, privedle do izboljšanja finančne stabilnosti, zaskrbljenost vseeno raste.

Od junija 2022 dostop do zavarovalnih in pokojninskih produktov ostaja omejen. Glede na raziskavo Eurobarometra, ki jo je izvedel organ EIOPA, več kot tretjina evropskih potrošnikov nima v lasti nobenega varčevalnega produkta, vključno z zavarovalnimi naložbenimi produkti in pokojninskimi shemami. Zaradi omejenega dostopa do varčevalnih produktov in velikih razlik v pokojninah več kot polovica evropskih potrošnikov ni prepričanih, da bodo imeli dovolj denarja, da bi lahko ves čas svoje upokojitve živeli udobno. Odstotek potrošnikov, ki nimajo zavarovalnega produkta, je znatno nižji (8 %), vendar je to posledica zavarovanja avtomobilske odgovornosti (58 %), ki je obvezno v vseh državah članicah, in stanovanjskega zavarovanja (63 %), a dostop do drugih produktov ostaja omejen.

Sedanje motnje neposredno vplivajo na finančno stabilnost potrošnikov in MSP², saj makroekonomsko okolje negativno vpliva na obe strani, vendar pa digitalizacija ponuja določene priložnosti. Sedanji makroekonomski trendi vplivajo na potrošnike, zlasti ranljive skupine. Potrošniki morda odložijo nakup potrebnega zavarovalnega kritja, imajo težave z rednim plačevanjem premij ali se odločijo začasno prekiniti plačevanje prispevkov v prostovoljne pokojninske sisteme. Cenovna dostopnost in proračunske omejitve so glavni razlog, da se 19 % evropskih potrošnikov ne odloči za nakup ali podaljšanje zavarovanj. Naraščajoča inflacija vpliva tudi na realni donos za potrošnika in znižuje prihodnji razpoložljivi dohodek. Po drugi strani bi lahko nadaljnja digitalizacija zavarovalniškega in pokojninskega sektorja privedla do širšega dostopa do zavarovalnih in pokojninskih produktov in storitev, cenejšega postopka sklenitve zavarovanj in privlačnejših cen, kljub potrebi po natančnem spremljanju kibernetских tveganj in morebitnih diskriminatornih praks oblikovanja cen.

Z zagotavljanjem, da so trditve o trajnostnosti utemeljene, s čimer se prepreči izguba zaupanja in hujši družbeni vpliv, se prispeva tudi k finančni stabilnosti potrošnikov in družbe. Zanimanje potrošnikov za zavarovalne naložbene in pokojninske produkte, povezane s trajnostjo, se je povečalo, zato so ponudniki zavarovanj in pokojninskih zavarovanj prilagodili svoje ponudbe. Čeprav

¹ V tem poročilu se izraz „potrošniki“ razume kot izraz, ki združuje potrošnike, varčevalce, člane pokojninskih shem in upravičence. Ta izraz se torej na splošno uporablja za ljudi, ki uporabljajo ali koristijo pokojninske in zavarovalniške storitve.

² Mala in srednja podjetja

je to dobrodošlo, saj 25 % potrošnikov v EU navaja, da so slišali za trajnostne ali „zeleno“ zavarovalne produkte, se pojavijo težave, kadar so trditve ponudnikov glede trajnosti zavajajoče ali neutemeljene. V nekaterih državah članicah so bili ugotovljeni dokazi o lažnem zelenem oglaševanju, zato 58 % pristojnih nacionalnih organov, ki so sporočili podatke, načrtuje izvajanje nadzornih dejavnosti za boj proti lažnemu zelenemu oglaševanju.

Ustrezni in na potrošnika osredotočeni postopki zasnove in distribucije produktov lahko znatno prispevajo k finančni stabilnosti potrošnikov, zlasti zato, ker so se obračunane bruto premije življenjskih zavarovanj še naprej povečevale (14-odstotna medletna rast v EGP leta 2021). Pristojni nacionalni organi so opazili pozitiven razvoj na področju zasnove, distribucije produktov ter spremljanja in pregledovanja produktov. Vendar še vedno obstajajo primeri slabe zasnove produktov in pomisleki v zvezi z nekaterimi produkti, vezanimi na enoto premoženja, ki ponujajo slabo stroškovno učinkovitost. Poleg tega so tveganja, povezana s slabim ali neustreznim svetovanjem in nasprotji interesov, še naprej v središču pozornosti pristojnih nacionalnih organov, saj jih je 12 poročalo, da je zavajajoča prodaja produktov, vezanih na enoto premoženja, pomembno tveganje na njihovem trgu.

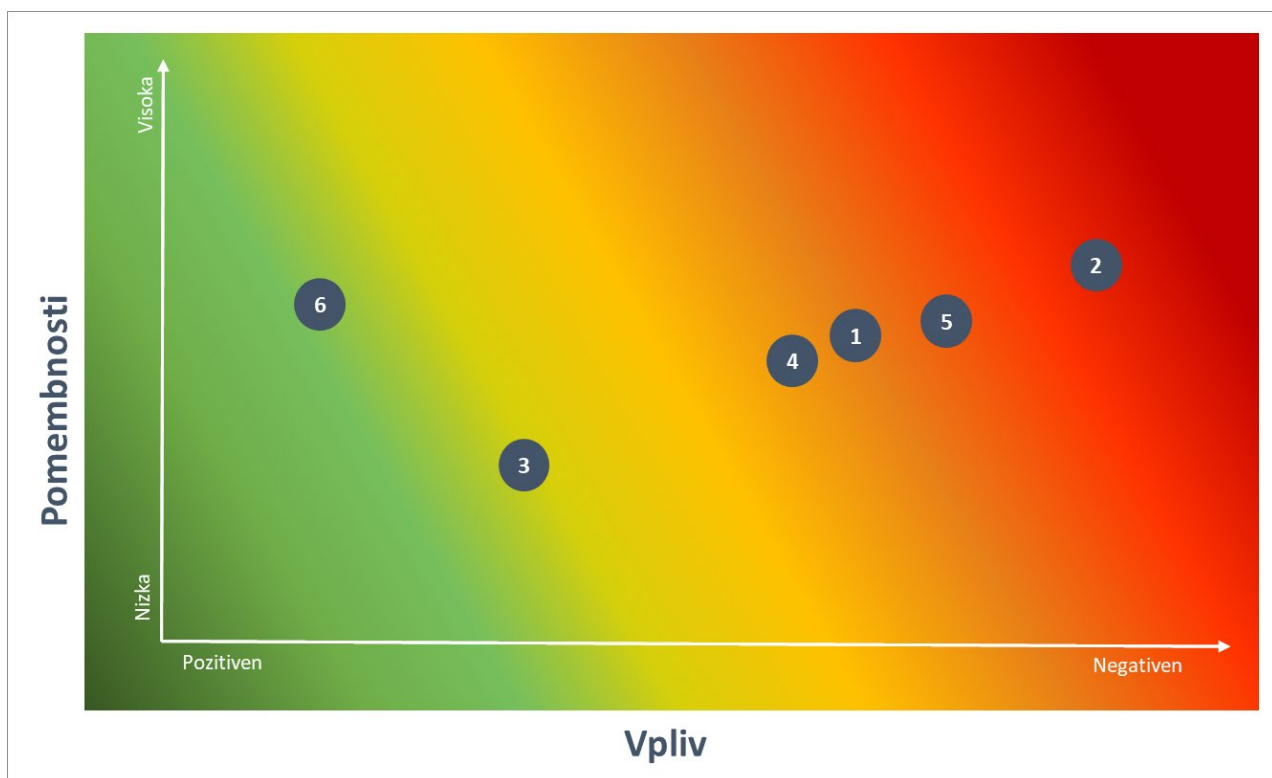
Porast sistemskih dogodkov³ je povzročil povečanje tveganj, ki jih ni mogoče zavarovati, in/ali tveganj, ki jih je mogoče zavarovati le po visokih cenah, kar vpliva na finančno stabilnost potrošnikov in MSP. Zaradi nejasnih pogojev poslovanja so potrošniki še dodatno oškodovani, ko pride do sistemskih dogodkov. Zadostno in ustrezno zavarovalno kritje potrošnikom ter malim in srednjim podjetjem omogoča, da prejmejo nadomestilo v primeru nepredvidenih dogodkov. Vendar obstajajo občutne razlike z vidika zavarovalnega kritja. Za primer naravne nesreče je na primer zavarovana le polovica potrošnikov in MSP, 69 % MSP pa ni imelo kritja kibernetnega tveganja. Poleg tega je nejasnost pogojev, zlasti glede izključitev, še vedno problematična in povzroča dodatno škodo za potrošnike in MSP, ko pride do sistemskih dogodkov.

Čeprav so na splošno evropski pokojninski trgi zelo raznoliki, v večini držav članic do največjih razlik prihaja na področju pokojninskega varčevanja. Skupno ocenjeno kritje prek registriranih institucij za poklicno pokojninsko zavarovanje v Evropi je leta 2021 znašalo 13,9 %, kar je 1,1 % več kot leto prej. S prehajanjem na pokojninske sisteme z vnaprej določenimi prispevki se področje poklicnih pokojnin spreminja ter hkrati prinaša možne koristi (npr. višji prihodek) in možna tveganja (npr. prenos tveganj na člane). Poleg tega trdožive razlike v smislu mehanizmov in regulativne obravnave vplivajo na razvoj pokojninskega sektorja v državah članicah in na njegovo pomembnost kot vira prihodnjih pokojninskih dohodkov. Pokojnine imajo različne oblike in nanje vplivajo številni dejavniki. Zato za reševanje teh izzivov ni enotnega pristopa, ki bi ustrezal vsem.

³ [Nadzorna izjava o izključitvah pri zavarovalnih produktih, povezanih s tveganji, ki izhajajo iz sistemskih dogodkov. | Eiopa \(europa.eu\)](#)

Digitalizacija in tehnologija postopoma spreminjata pokojninsko vrednostno verigo, znižujeta stroške ter povečujeta zanimanje članov in upravičencev za njihove bodoče pokojnine, kar izboljšuje finančno stabilnost. Na pokojninskih trgih EU so poročali o več digitalnih pobudah, pandemija pa je delovala kot katalizator za nadaljnjo digitalizacijo različnih pokojninskih postopkov, saj želijo člani vse bolj komunicirati prek spleta. Poleg tega bi z večjo digitalizacijo lahko prišlo do tega, da bi se mlajše generacije bolj zanimale za svojo pokojnino in je ne bi dojemale kot oddaljen dogodek, kar bi jih spodbudilo k izdatnejšemu varčevanju za upokojitev. Vendar obstaja tveganje, da bodo manj tehnološko izobraženi člani izključeni iz vse bolj digitaliziranih postopkov. Porajajo se tudi vprašanja glede varstva podatkov in zasebnosti.

TOPLOTNA KARTA KLJUČNIH UGOTOVITEV IZ POROČILA O POTROŠNIŠKIH TRENDIH ZA LETO 2022



POSTAVKA „VPLIV“

Pozitiven vpliv: ugotovitev ima pozitiven vpliv na potrošnike.

Blag vpliv: ugotovitev je treba spremljati, saj bi lahko imela pozitiven ali negativen učinek na potrošnike.

Negativen vpliv: ugotovitev ima negativen vpliv na potrošnike in lahko povzroči škodo.

POSTAVKA „POMEMBNOST“

Nizka raven pomembnosti: ugotovitev vpliva na sorazmerno majhen delež potrošnikov.

Srednja raven pomembnosti: ugotovitev vpliva na precejšen delež potrošnikov.

Visoka raven pomembnosti: ugotovitev vpliva na velik delež potrošnikov.

NAPOVED

Naraščajoča napoved: ugotovitev je bila zaznana v preteklosti, vendar je njena pojavnost/pogostnost narasla.

Stabilna napoved: ugotovitev je bila zaznana v preteklosti in stanje se ni spremenilo.

Padajoča napoved: čeprav se je pojavnost/pogostnost ugotovitve zmanjšala, še vedno predstavlja glavni trend/ugotovitev.

Toplotna karta, ki upošteva podatke, zbrane za potrebe poročila in ustrezne nadzorniške presoje, predstavlja dejanske ugotovitve, ki so bile zaznane na evropski ravni, pri čemer morda ne gre za popolnoma natančen odraz tveganj v posameznih državah članicah.

1. MAKROEKONOMSKO OKOLJE VPLIVA NA FINANČNO STABILNOST POTROŠNIKOV

- a. Povečanje inflacije in zvišanje življenjskih stroškov neposredno vplivata na finančno stabilnost potrošnikov, saj zmanjšujeta njihov razpoložljivi dohodek, zaradi česar potrošniki sprejemajo finančne odločitve, ki vplivajo na njihovo širšo finančno stabilnost.
- b. Nekatere kategorije potrošnikov, predvsem ranljive skupine, bi lahko imele težave pri plačevanju premij rednih zavarovalnih produktov ali bi se morda odločile, da začasno prenehajo plačevati prispevke v prostovoljne pokojninske sisteme.
- c. Potrošniki bi se lahko tudi odločili, da odložijo nakup zavarovalnega produkta, zaradi česar bodo morda bolj ranljivi in dovzetni za sedanje in prihodnje nepredvidene dogodke.
- d. V zvezi z življenjskim zavarovanjem se lahko potrošniki odločijo, da predčasno odstopijo od svoje police, da bi imeli več dohodka za kritje vsakodnevnih stroškov in zadovoljitev finančnih potreb, kar bi lahko imelo negativne posledice, kot sta odpoved zavarovanja, če pride do padca na trgu, ali naložena kazen za predčasno odpoved, s čimer se zniža vrednost izplačila, ki ga potrošnik dobi.

Napoved: naraščajoča, saj ta trend sledi trenutnim makroekonomskim trendom, vključno z velikim povečanjem inflacije.

2. NENEHNA PROBLEMATIKA NA TRGIH ZAVAROVALNIH NALOŽBENIH PRODUKTOV, KI SO JO ZAOSTRILI TRENUTNI MAKROEKONOMSKI TRENDI

- a. Še vedno obstajajo primeri slabe zasnove produktov in pomisleki v zvezi z nekaterimi produkti, vezanimi na enoto premoženja, ki ponujajo slabo stroškovno učinkovitost.
- b. V nekaterih državah članicah je zavajajoča prodaja zavarovalnih naložbenih produktov še vedno problematična, in sicer zaradi nasprotij interesov in visokih provizij, pri čemer potrošniki menijo, da je težko dobiti nepristransko svetovanje.

- c. Te pomisleke še poslabšujeta trenutna recesija na trgu in inflacija; medtem ko stroški sicer ostajajo nespremenjeni, so (dejanski) donosi lahko nizki/negativni, kar vpliva na vrednost, ki jo ti produkti ponujajo potrošnikom.

Napoved: naraščajoča, kajti medtem ko se o problematiki v zvezi z zavarovalnimi naložbenimi produkti poroča že več let, pretresi na trgu in inflacija ter nespremenjeni stroški vplivajo na realne donose produktov.

3. POVEČANJE ZANIMANJA POTROŠNIKOV ZA ZAVAROVALNE NALOŽBENE PRODUKTE IN POKOJNINSKE PRODUKTE S TRAJNOSTNIMI ZNAČILNOSTMI

- a. Zanimanje potrošnikov za naložbe, povezane s trajnostjo, se nenehno povečuje. Da bi zadostili temu povečanju povpraševanja, so ponudniki zavarovanj in pokojninskih zavarovanj prilagodili svoje ponudbe in tako vse pogosteje ponujajo produkte s trajnostnimi značilnostmi.
- b. S povečanjem trajnostnih ponudb se povečujeta tudi komunikacija in trženje okoli njih. Težave se pojavijo, kadar so te trditve zavajajoče ali neutemeljene, kar vodi v lažno zeleno oglaševanje.

Napoved: pričakuje se, da bo zanimanje za proizvode s trajnostnimi značilnostmi še naraščalo.

4. POVEČEVANJE RAZLIK V ZAVAROVALNEM KRITJU

- a. V zadnjih letih se vse pogosteje pojavljajo naravne nesreče, kibernetški napadi, pandemije in drugi sistemski dogodki. Ustrezno zavarovalno kritje je lahko neprecenljivo, saj potrošnikom ter malim in srednjim podjetjem omogoči, da prejmejo odškodnino, če pride do tovrstnih dogodkov. Ker pa ta tveganja postajajo vse pogostejša, se postavlja vprašanje, ali jih je mogoče zavarovati ali ne.
- b. Potrošniki v EU ter mala in srednja podjetja pogosto niso kriti v primeru sistemskih dogodkov, na primer leta 2019 je bilo po vsej Evropi zavarovanih le 35 % vseh izgub, ki so jih povzročili ekstremni vremenski pojavi in podnebni dogodki, te razlike pa se lahko še povečajo.
- c. Glede na raziskavo Eurobarometra na ravni EU precejšnje število potrošnikov in MSP meni, da morda ne bi zmogli vzdržati v primeru nesreče.

Napoved: naraščajoča, čeprav so bile razlike v zavarovalnem kritju problematične tudi v preteklih letih, se zaradi nedavnih dogodkov še povečujejo.

5. NEJASNOST POGOJEV ZAVAROVALNIH POLIC, ZLASTI V ZVEZI Z IZKLJUČITVAMI IZ KRITJA

- a. Nejasnost pogojev, zlasti v zvezi z izključitvami iz kritja, je še vedno problematična in povzroča dodatno škodo za potrošnike, ko pride do sistemskih dogodkov, zaradi česar se porajajo vprašanja in dvomi o obsegu kritja.
- b. Pritožbe, ki so jih prejeli pristojni nacionalni organi, se večinoma nanašajo na nejasno ali zapleteno dokumentacijo, zlasti v zvezi s pogoji, zaradi katerih potrošnikom kritje in izključitve niso jasne. Pristojni nacionalni organi so opazili tudi vrzeli v finančni pismenosti, ki potrošnikom otežkočajo razumevanje ali obstoj njihovih polic.

Napoved: nespremenjena, ta problematika je bila ugotovljena že v preteklih letih.

6. DIGITALIZACIJA IN TEHNOLOGIJA

- a. Pristojni nacionalni organi so poročali o več digitalnih pobudah na zavarovalniških in pokojninskih trgih EU, pandemija pa je delovala kot katalizator za nadaljnjo digitalizacijo različnih postopkov, povezanih s sklepanjem zavarovanj in pokojninskih zavarovanj.
- b. Z večjo digitalizacijo pokojninskega sektorja bi lahko mlajše generacije pritegnili, da bi se bolj zanimale za svojo pokojnino in je ne bi dojemale kot oddaljen dogodek, kar bi jih spodbudilo k izdatnejšemu varčevanju za upokojitev.
- c. Večja digitalizacija omogoča tudi izboljšanje postopkov (npr. obravnavanje odškodninskih zahtevkov) in nižje stroške v zavarovalniškem sektorju ter zavarovanje tveganj, ki jih prej morda ni bilo mogoče zavarovati.
- d. Kljub temu se pojavljajo nekatera tveganja, saj bodo morda člani z manj tehnološkimi znanji čedalje bolj izključeni iz vse bolj digitaliziranih postopkov, pojavljajo pa se tudi pomisleki v zvezi z varstvom podatkov in zasebnosti ter morebitne diskriminatorne prakse sklepanja zavarovanj.

Napoved: pričakuje se, da se bo digitalizacija postopkov v zvezi z sklepanjem zavarovanj in pokojninskih zavarovanj še povečala.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Nemčija

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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