

Έκθεση καταναλωτικών τάσεων 2022 – Σύνοψη και θερμοκός χάρτης

Οδηγίες για τη διαχείριση εγγράφων με επισημάνσεις ασφαλείας:

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



ειοπα

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

ΣΥΝΟΨΗ

Τα προηγούμενα χρόνια δόθηκε μεγάλη έμφαση στη διασφάλιση της συμβολής του χρηματοπιστωτικού τομέα στη βελτίωση της οικονομικής ευρωστίας των καταναλωτών¹. Δεδομένων των τρεχουσών διαταραχών (ήτοι της πανδημίας COVID-19, της αύξησης της συχνότητας των φυσικών καταστροφών, της εισβολής της Ρωσίας στην Ουκρανία, της κρίσης κόστους ζωής), η επίτευξη του στόχου αυτού έχει καταστεί μια ολοένα και πιο σημαντική προτεραιότητα. Μολονότι οι περισσότερες ΕΑΑ έχουν τονίσει ότι οι νέες κανονιστικές απαιτήσεις σε συνδυασμό με τις πρωτοβουλίες που έχουν τεθεί σε εφαρμογή από τους κλάδους των ασφαλίσεων και των συντάξεων συνέβαλαν στη βελτίωση της οικονομικής ευρωστίας, εντούτοις οι ανησυχίες αυξάνονται.

Από τον Ιούνιο του 2022 η πρόσβαση σε ασφαλιστικά και συνταξιοδοτικά προϊόντα παρέμεινε χαμηλή. Σύμφωνα με έρευνα του Ευρωβαρόμετρου που διενεργήθηκε από την ΕΙΟΡΑ, πάνω από το ένα τρίτο των Ευρωπαίων καταναλωτών δεν έχει στην κατοχή του κανένα συνταξιοδοτικό ή αποταμιευτικό προϊόν, συμπεριλαμβανομένων επενδυτικών προϊόντων βασιζόμενων σε ασφάλιση (IBIP). Λόγω της περιορισμένης πρόσβασης σε αποταμιευτικά προϊόντα και των σημαντικών συνταξιοδοτικών χασμάτων, πάνω από το 50 % των Ευρωπαίων καταναλωτών θεωρεί ότι δεν θα διαθέτει αρκετά χρήματα για να ζει με άνεση κατά τη διάρκεια της συνταξιοδότησής του. Μολονότι το ποσοστό των καταναλωτών που δεν είναι κάτοχοι κάποιου ασφαλιστικού προϊόντος έχει μειωθεί σημαντικά (8 %), εντούτοις το μεγαλύτερο μέρος των κατόχων ασφαλιστικών προϊόντων είναι κάτοχοι ασφάλισης αυτοκινήτου (58 %)–η οποία είναι υποχρεωτική στα κράτη μέλη– και ασφάλισης κατοικίας (63%), ενώ η πρόσβαση σε άλλα ασφαλιστικά προϊόντα παραμένει χαμηλή.

Οι τρέχουσες διαταραχές έχουν άμεσο αντίκτυπο στην οικονομική ευρωστία των καταναλωτών και των ΜΜΕ², καθώς αμφότεροι επηρεάζονται αρνητικά από το μακροοικονομικό περιβάλλον παρότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός τους παρέχει κάποιες ευκαιρίες. Οι τρέχουσες μακροοικονομικές τάσεις έχουν αντίκτυπο στους καταναλωτές, ιδίως στις πιο ευάλωτες ομάδες. Οι καταναλωτές ενδέχεται να καθυστερήσουν την αγορά της αναγκαίας ασφαλιστικής κάλυψης, να δυσκολεύονται να παραμείνουν συνεπείς όσον αφορά τις τακτικές πληρωμές των ασφαλιστρών ή να επιλέγουν την προσωρινή διακοπή της καταβολής των ασφαλιστικών τους εισφορών σε εθελοντικά συνταξιοδοτικά συστήματα. Πράγματι, η οικονομική προσιτότητα και ο περιορισμένος προϋπολογισμός αποτελούν τον βασικό λόγο για τον οποίο το 19 % των Ευρωπαίων καταναλωτών δεν αγοράζει ή δεν ανανεώνει την ασφάλισή του. Η αύξηση του πληθωρισμού έχει επίσης

¹ Στην παρούσα έκθεση ο όρος «καταναλωτές» νοείται ως όρος που περιλαμβάνει τους καταναλωτές, τους καταθέτες, τα μέλη των συνταξιοδοτικών συστημάτων και τους δικαιούχους συντάξεων. Ως εκ τούτου, ο όρος χρησιμοποιείται παραπέμποντας ευρέως στα φυσικά πρόσωπα που αντλούν οφέλη από υπηρεσίες ασφαλίσεων και συντάξεων.

² Μικρομεσαίες επιχειρήσεις

επίδραση στις πραγματικές αποδόσεις των καταναλωτών, μειώνοντας το μελλοντικό διαθέσιμο εισόδημα. Εξάλλου, ο συνεχιζόμενος ψηφιακός μετασχηματισμός των κλάδων των ασφαλίσεων και των συντάξεων θα μπορούσε να οδηγήσει στη διεύρυνση της πρόσβασης σε ασφαλιστικά και συνταξιοδοτικά προϊόντα και υπηρεσίες, σε μείωση του κόστους παροχής των προϊόντων και στη βελτίωση της τιμολόγησης. Τούτο μάλιστα αναμένεται να συμβεί παρά την ανάγκη στενής παρακολούθησης των κινδύνων στον κυβερνοχώρο και των πιθανών πρακτικών τιμολογιακών διακρίσεων.

Σημαντική επίσης συμβολή στην οικονομική ευρωστία των καταναλωτών και της κοινωνίας φέρεται να έχει η τεκμηρίωση των ισχυρισμών περί βιωσιμότητας με στόχο να αποτραπούν φαινόμενα απώλειας της εμπιστοσύνης και ο ευρύτερος αντίκτυπός της στην κοινωνία. Το ενδιαφέρον των καταναλωτών για IBIP και συνταξιοδοτικά προϊόντα που συνδέονται με τη βιωσιμότητα έχει αυξηθεί. Οι πάροχοι ασφαλίσεων και συντάξεων έχουν προσαρμόσει τις προσφορές τους προκειμένου να ανταποκριθούν στη ζήτηση. Μολονότι πρόκειται για θετική εξέλιξη και το 25 % των καταναλωτών της ΕΕ δηλώνει ότι έχει ακούσει σχετικά με τα βιώσιμα ή «πράσινα» ασφαλιστικά προϊόντα, προκύπτουν προβλήματα όταν οι ισχυρισμοί των παρόχων περί βιωσιμότητας είναι παραπλανητικοί ή ατεκμηρίωτοι. Σε ορισμένα κράτη μέλη έχουν εντοπιστεί πρακτικές προβολής οικολογικού προσώπειου (greenwashing), ενώ το 58 % των ΕΑΑ που υποβάλλουν εκθέσεις σχεδιάζει την υλοποίηση εποπτικών δραστηριοτήτων για την αντιμετώπιση των εν λόγω πρακτικών.

Οι επαρκείς και επικεντρωμένες στον καταναλωτή διαδικασίες σχεδιασμού και διανομής προϊόντων μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στην οικονομική ευρωστία των καταναλωτών, ιδίως εάν ληφθεί υπόψη ότι τα εγγεγραμμένα μεικτά ασφάλιστρα των ασφαλίσεων ζωής συνέχισαν να αυξάνονται (στον ΕΟΧ καταγράφηκε αύξηση 14 % σε ετήσια βάση το 2021). Οι ΕΑΑ επισήμαναν θετικές εξελίξεις όσον αφορά τον σχεδιασμό και τη διανομή των προϊόντων, καθώς και τη διαδικασία παρακολούθησης και αξιολόγησης. Ωστόσο, επισημάνθηκαν περιπτώσεις ανεπαρκούς σχεδιασμού προϊόντων και παραμένουν οι ανησυχίες σχετικά με ορισμένα ασφαλιστικά προϊόντα που συνδέονται με την αξία μεριδίων επενδυτικών κεφαλαίων, τα οποία παρουσιάζουν χαμηλή οικονομική αποδοτικότητα. Επιπλέον, οι κίνδυνοι που συνδέονται με κακές ή ανεπαρκείς συμβουλές και συγκρούσεις συμφερόντων εξακολουθούν να απασχολούν τις ΕΑΑ, καθώς 12 εξ αυτών έχουν αναφέρει ότι οι καταχρηστικές πωλήσεις ασφαλιστικών προϊόντων που συνδυάζουν μερίδια επενδυτικών κεφαλαίων και πρόγραμμα ασφάλιση ζωής (προϊόντα unit-linked) αποτελούν σημαντικό κίνδυνο στην οικεία αγορά.

Η αύξηση των συστημικών γεγονότων ³ οδήγησε σε αύξηση των μη ασφαλίσιμων κινδύνων ή/και των κινδύνων που η ασφάλισή τους είναι εφικτή μόνο με υψηλές τιμές ασφαλίσεων, οι

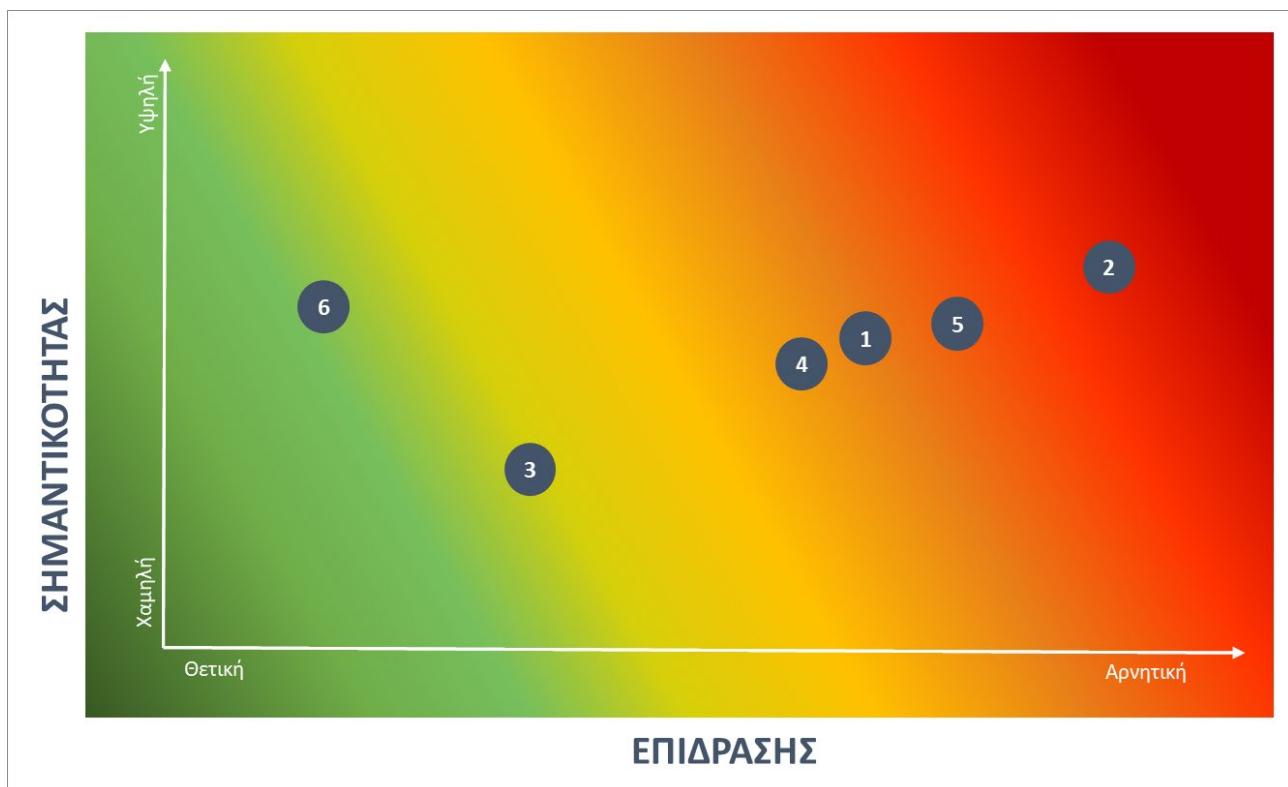
³ [Supervisory statement on exclusions in insurance products related to risks arising from systemic events | Eiopa \(europa.eu\)](#)
[Εποπτική Δήλωση σχετικά με τις εξαιρέσεις σε ασφαλιστικά προϊόντα που σχετίζονται με κινδύνους που προκύπτουν από συστημικά γεγονότα]

οποίες έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην οικονομική ευρωστία των καταναλωτών και των ΜΜΕ. Η έλλειψη σαφήνειας στους όρους και τις προϋποθέσεις αυξάνει περαιτέρω την επιβάρυνση που προκαλούν συστημικά γεγονότα στον καταναλωτή. Η επαρκής και κατάλληλη ασφαλιστική κάλυψη παρέχει στους καταναλωτές και τις ΜΜΕ δυνατότητα αποζημίωσης σε περίπτωση που πληγούν από τους κραδασμούς που οφείλονται σε ζημιογόνα γεγονότα. Ωστόσο, υφίστανται σημαντικά κενά στην παρεχόμενη προστασία. Για παράδειγμα, μόνο οι μισοί καταναλωτές και οι μισές ΜΜΕ καλύπτονται σε περίπτωση γεγονότος φυσικής καταστροφής, ενώ το 69 % των ΜΜΕ δεν διέθετε καμία κάλυψη έναντι κινδύνων στον κυβερνοχώρο. Επιπλέον, η έλλειψη σαφήνειας στους όρους και τις προϋποθέσεις, ιδίως όσον αφορά τις εξαιρέσεις, εξακολουθεί να αποτελεί πρόβλημα και να διευρύνει την επιβάρυνση των καταναλωτών και των ΜΜΕ που οφείλεται σε συστημικά γεγονότα.

Σε γενικές γραμμές, μολονότι οι ευρωπαϊκές συνταξιοδοτικές αγορές χαρακτηρίζονται από υψηλή διαφοροποίηση, το συνταξιοδοτικό αποταμιευτικό χάσμα αποτελεί μια από τις σημαντικότερες τάσεις που παρατηρούνται στα περισσότερα κράτη μέλη. Η συνολική εκτιμώμενη κάλυψη μέσω των καταχωρισμένων ιδρυμάτων επαγγελματικών συνταξιοδοτικών παροχών (ΙΕΣΠ) στην Ευρώπη ανήλθε στο 13,9 % το 2021, σημειώνοντας αύξηση 1,1 % σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Η συνεχιζόμενη στροφή προς τα καθεστώτα καθορισμένων εισφορών (DC schemes) αναδιαμορφώνει το πλαίσιο των επαγγελματικών συντάξεων και χαρακτηρίζεται τόσο από πιθανά οφέλη (π.χ. υψηλότερα εισοδήματα) όσο και από πιθανούς κινδύνους (π.χ. μετακύλιση των κινδύνων στα μέλη). Επιπλέον, οι συνεχιζόμενες διαφορές στους όρους λειτουργίας των μηχανισμών και στην κανονιστική αντιμετώπιση έχουν αντίκτυπο στην ανάπτυξη του κλάδου των συντάξεων σε όλα τα μέλη, καθώς και στον ρόλο που ο κλάδος αυτός διαδραματίζει ως πηγή μελλοντικού συνταξιοδοτικού εισοδήματος. Οι συντάξεις χαρακτηρίζονται από μορφολογική ποικιλία και επηρεάζονται από ένα ευρύ φάσμα παραγόντων. Ως εκ τούτου, δεν υπάρχει μια ενιαία προσέγγιση για την αντιμετώπιση όλων των προκλήσεων.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η τεχνολογία μετασχηματίζουν σταδιακά την αξιακή αλυσίδα των συντάξεων, μειώνουν το κόστος και βελτιώνουν τον βαθμό δέσμευσης των μελών και των δικαιούχων σε σχέση με τις συντάξεις τους, βελτιώνοντας την οικονομική τους ευρωστία. Σε όλες τις συνταξιοδοτικές αγορές της ΕΕ αναφέρονται πολυάριθμες ψηφιακές πρωτοβουλίες, η δε πανδημία λειτούργησε ως καταλύτης για την περαιτέρω ψηφιοποίηση διάφορων διαδικασιών που σχετίζονται με τις συντάξεις, καθώς τα μέλη επιθυμούν ολοένα και περισσότερο να αλληλεπιδρούν μέσω του Διαδικτύου. Επιπλέον, η επέκταση της ψηφιοποίησης θα μπορούσε να αυξήσει το ενδιαφέρον των νεότερων γενεών για τις συντάξεις τους, ώστε να μην τις αντιμετωπίζουν ως ένα μακρινό γεγονός και, κατά συνέπεια, να αποταμιεύουν περισσότερο για τη συνταξιοδότησή τους. Ωστόσο, ελλοχεύει ο κίνδυνος αποκλεισμού των λιγότερο εξοικειωμένων με την τεχνολογία μελών από τις διαρκώς ψηφιοποιούμενες διαδικασίες. Εγείρονται επίσης ζητήματα προστασίας των δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής.

ΘΕΡΜΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ ΤΩΝ ΚΥΡΙΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΤΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟ 2022



ΑΞΟΝΑΣ ΕΠΙΔΡΑΣΗΣ

Θετική επίδραση: το εύρημα έχει θετική επίδραση στους καταναλωτές.

Μέτρια επίδραση: το εύρημα χρήζει παρακολούθησης καθώς ενδέχεται να καταλήξει να έχει θετική ή αρνητική επίδραση στους καταναλωτές.

Αρνητική επίδραση: το εύρημα έχει αρνητική επίδραση στους καταναλωτές, οι οποίοι μπορεί να υποστούν σοβαρή ζημία.

ΑΞΟΝΑΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Χαμηλή σημαντικότητα: το εύρημα επηρεάζει σχετικά μικρό αριθμό καταναλωτών.

Μέση σημαντικότητα: το εύρημα επηρεάζει σημαντικό αριθμό καταναλωτών.

Υψηλή σημαντικότητα: το εύρημα επηρεάζει σχετικά μεγάλο αριθμό καταναλωτών.

ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ

Αυξανόμενη προοπτική: το εύρημα έχει παρατηρηθεί στο παρελθόν αλλά η συχνότητα εμφάνισης διαπιστώνεται αυξημένη.

Σταθερή προοπτική: το εύρημα έχει παρατηρηθεί στο παρελθόν και η κατάσταση παραμένει αμετάβλητη.

Μειούμενη προοπτική: παρότι η συχνότητα εμφάνισης του ευρήματος διαπιστώνεται μειωμένη, εξακολουθεί να αντιπροσωπεύει μείζονα τάση / σημαντικό εύρημα.

Ο θερμικός χάρτης λαμβάνει υπόψη τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν για την έκθεση και την κρίση των αρμόδιων εποπτικών αρχών και αποτυπώνει πραγματικά ευρήματα που εντοπίζονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Ενδέχεται να μην αποτυπώνει επακριβώς τους κινδύνους στα διάφορα κράτη μέλη.

1. ΤΟ ΜΑΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΥΡΩΣΤΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

- α. Η αύξηση του πληθωρισμού και του κόστους ζωής έχουν άμεσο αντίκτυπο στην οικονομική ευρωστία των καταναλωτών καθώς μειώνουν το διαθέσιμο εισόδημά τους και, ως εκ τούτου, ενδέχεται να οδηγήσουν τους καταναλωτές στη λήψη οικονομικών αποφάσεων που επηρεάζουν την ευρύτερη οικονομική τους ευρωστία.
- β. Ορισμένες κατηγορίες καταναλωτών, μεταξύ των οποίων οι ευάλωτες ομάδες, είναι πιθανό να δυσκολεύονται να παραμείνουν συνεπείς όσον αφορά τις τακτικές πληρωμές των ασφαλιστρών ή να επιλέγουν την προσωρινή διακοπή της καταβολής των ασφαλιστικών τους εισφορών σε εθελοντικά συνταξιοδοτικά συστήματα.
- γ. Οι καταναλωτές ενδέχεται επίσης να αποφασίσουν να καθυστερήσουν την αγορά ενός ασφαλιστικού προϊόντος και, κατά συνέπεια, να καταστούν περισσότερο ευάλωτοι και επιρρεπείς σε παρόντες και μελλοντικούς κραδασμούς.
- δ. Όσον αφορά τις ασφαλίσσεις ζωής, οι καταναλωτές ενδέχεται επίσης να αποφασίσουν να προβούν σε πρόωρη εξαγορά του ασφαλιστηρίου συμβολαίου τους προκειμένου να αυξήσουν το εισόδημά τους για την κάλυψη των καθημερινών εξόδων και την αντιμετώπιση των οικονομικών αναγκών. Μεταξύ των αρνητικών επιπτώσεων που ενδέχεται να έχει μια τέτοια απόφαση περιλαμβάνονται η έκθεση στις απότομες πτωτικές τάσεις της αγοράς ή η επιβολή ποινών για την πρόωρη εξαγορά του ασφαλιστηρίου συμβολαίου, οι οποίες μειώνουν το ποσό που λαμβάνουν οι καταναλωτές.

Προοπτική: αυξανόμενη, καθώς η τάση αυτή ακολουθεί τις τρέχουσες μακροοικονομικές τάσεις, συμπεριλαμβανομένης της μεγάλης αύξησης του πληθωρισμού.

2. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΕΞΑΚΟΛΟΥΘΟΥΝ ΝΑ ΥΦΙΣΤΑΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΓΟΡΕΣ IBIP ΚΑΙ ΕΠΙΔΕΙΝΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΙΣ ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΜΑΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ



- α. Επισημάνθηκαν περιπτώσεις ανεπαρκούς σχεδιασμού προϊόντων και παραμένουν οι ανησυχίες σχετικά με ορισμένα ασφαλιστικά προϊόντα που συνδέονται με την αξία μεριδίων επενδυτικών κεφαλαίων, τα οποία παρουσιάζουν χαμηλή οικονομική αποδοτικότητα.
- β. Οι καταχρηστικές πωλήσεις IBIP που οφείλονται σε συγκρούσεις συμφερόντων και υψηλές προμήθειες εξακολουθούν επίσης να αποτελούν πρόβλημα που αναφέρουν ορισμένα κράτη μέλη, οι δε καταναλωτές θεωρούν ότι είναι δύσκολο να λάβουν αμερόληπτες συμβουλές.
- γ. Οι ανησυχίες αυτές επιδεινώθηκαν από την τρέχουσα αντιστροφή των τάσεων της αγοράς και το πληθωριστικό περιβάλλον. Πράγματι, ενώ το κόστος παραμένει σταθερό, οι (πραγματικές) αποδόσεις ενδέχεται να είναι χαμηλές/αρνητικές, επηρεάζοντας την αξία που προσφέρουν αυτά τα προϊόντα στους καταναλωτές.

Προοπτική: αυξανόμενη, καθώς επί σειρά ετών αναφέρονται προβλήματα σχετικά με τα IBIP, οι αναταράξεις της αγοράς και ο πληθωρισμός, με το κόστος να παραμένει σταθερό, επηρεάζουν αρνητικά τις πραγματικές αποδόσεις των προϊόντων.

3. ΑΥΞΗΣΗ ΤΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΓΙΑ IBIP ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΜΕ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΥ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ



- α. Το ενδιαφέρον των καταναλωτών για επενδύσεις που συνδέονται με τη βιωσιμότητα αυξάνεται συνεχώς. Στην προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στην αύξηση της ζήτησης που αφορά τέτοιες επενδύσεις, οι πάροχοι ασφαλίσεων και συντάξεων έχουν προσαρμόσει τις προσφορές τους, προτείνοντας ολοένα και περισσότερα προϊόντα με χαρακτηριστικά που συνδέονται με τη βιωσιμότητα.
- β. Ταυτόχρονα με την αύξηση των προσφορών που συνδέονται με τη βιωσιμότητα ενισχύονται οι εκστρατείες επικοινωνίας και εμπορικής προώθησης που τις συνοδεύουν. Όταν οι εν λόγω ισχυρισμοί είναι παραπλανητικοί ή ατεκμηρίωτοι, με αποτέλεσμα να οδηγούν στην εμφάνιση πρακτικών προβολής οικολογικού προσώπειου, προκύπτουν προβλήματα.

Προοπτική: αυξανόμενη, το ενδιαφέρον για προϊόντα με χαρακτηριστικά που συνδέονται με τη βιωσιμότητα αναμένεται ότι θα συνεχίσει να αυξάνεται.

4. ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ ΤΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

- α. Τα τελευταία χρόνια συμβαίνουν ολοένα και με μεγαλύτερη συχνότητα φυσικές καταστροφές, κυβερνοεπιθέσεις, πανδημίες και άλλα συστημικά γεγονότα. Η κατάλληλη ασφαλιστική κάλυψη μπορεί να είναι πολύτιμη καθώς παρέχει δυνατότητα αποζημίωσης των καταναλωτών και των ΜΜΕ σε περίπτωση που συμβούν τέτοια γεγονότα. Ωστόσο, καθώς οι κίνδυνοι αυτοί γίνονται ολοένα και πιο συχνοί, εγείρονται ερωτήματα ως προς το κατά πόσον είναι ασφαλίσιμοι ή όχι.
- β. Οι καταναλωτές και οι ΜΜΕ της ΕΕ συχνά δεν καλύπτονται σε περιπτώσεις συστημικών γεγονότων, για παράδειγμα το 2019 μόνο το 35 % των συνολικών ζημιών που προκλήθηκαν από ακραία καιρικά φαινόμενα και γεγονότα σχετικά με το κλίμα σε ολόκληρη την Ευρώπη ήταν ασφαλισμένες, ενώ παρόμοια χάσματα ενδέχεται να αυξηθούν.
- γ. Σύμφωνα με την πανευρωπαϊκή έρευνα του Ευρωβαρόμετρου, σημαντικός αριθμός καταναλωτών και ΜΜΕ θεωρεί ότι ενδέχεται να μην είναι σε θέση να αντέξει διάφορους κραδασμούς.

Προοπτική: αυξανόμενη, μολονότι το χάσμα ασφαλιστικής προστασίας υπήρξε πρόβλημα και κατά το παρελθόν, τα πρόσφατα γεγονότα το έχουν διευρύνει περαιτέρω.

5. ΈΛΛΕΙΨΗ ΣΑΦΗΝΕΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ, ΙΔΙΩΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

- α. Η έλλειψη σαφήνειας στους όρους και τις προϋποθέσεις, ιδίως όσον αφορά τις εξαιρέσεις, συνεχίζει να αποτελεί πρόβλημα και να διευρύνει τις ζημίες των καταναλωτών όταν συμβαίνουν συστημικά γεγονότα, εγείροντας ερωτήματα και αμφιβολίες σχετικά με την έκταση της κάλυψης.
- β. Οι καταγγελίες που λαμβάνουν οι ΕΑΑ αφορούν, σε μεγάλο βαθμό, την ασαφή και πολύπλοκη τεκμηρίωση, ιδίως δε τους όρους και τις προϋποθέσεις που καθιστούν την κάλυψη και τις εξαιρέσεις ασαφείς για τους καταναλωτές. Οι ΕΑΑ επισήμαναν επίσης ελλείψεις στο πεδίο των χρηματοοικονομικών γνώσεων οι οποίες εμποδίζουν τους καταναλωτές να κατανοήσουν τις ασφαλιστικές τους συμβάσεις ή ακόμη και την ύπαρξη των εν λόγω συμβάσεων.

Προοπτική: σταθερή, τα προβλήματα αυτά έχουν ήδη εντοπιστεί κατά το παρελθόν.

6. ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ



- α. Οι ΕΑΑ έχουν αναφέρει πολυάριθμες ψηφιακές πρωτοβουλίες σε όλες τις ασφαλιστικές και συνταξιοδοτικές αγορές της ΕΕ, η δε πανδημία λειτούργησε ως καταλύτης για την περαιτέρω ψηφιοποίηση διάφορων διαδικασιών που σχετίζονται με τις ασφαλίσεις και τις συντάξεις.
- β. Η επέκταση της ψηφιοποίησης στον κλάδο των συντάξεων θα μπορούσε να αυξήσει το ενδιαφέρον των νεότερων γενεών για τις συντάξεις τους, ώστε να μην τις αντιμετωπίζουν ως ένα μακρινό γεγονός και, κατά συνέπεια, να αποταμιεύουν περισσότερο για τη συνταξιοδότησή τους.
- γ. Η επέκταση της ψηφιοποίησης διευκολύνει επίσης τη βελτίωση των διαδικασιών (π.χ. τον διακανονισμό των αξιώσεων) και τη μείωση του κόστους στον κλάδο των ασφαλίσεων, καθώς και την ασφάλιση κινδύνων που προηγουμένως ενδέχεται να μην ήταν ασφαλίσιμοι.
- δ. Ωστόσο, ελλοχεύει ο κίνδυνος αποκλεισμού των λιγότερο εξοικειωμένων με την τεχνολογία μελών από τις διαρκώς ψηφιοποιούμενες διαδικασίες, ενώ εκφράζονται ανησυχίες σχετικά με ζητήματα προστασίας των δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής και πιθανές πρακτικές διακρίσεων όσον αφορά τους αναλαμβανόμενους κινδύνους.

Προοπτική: αυξανόμενη, αναμένεται να αυξηθεί περαιτέρω η ψηφιοποίηση των διαδικασιών που σχετίζονται με τις ασφαλίσεις και τις συντάξεις.

ΕΙΟΠΑ

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Φρανκφούρτη – Γερμανία

Τηλ.: + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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