

Tarbijasuundumuste 2022. aasta aruanne – kommenteeritud kokkuvõte ja termokaart

Turvamärgistusega dokumentide käsitlemise juhend:

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



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

KOMMENTEERITUD KOKKUVÕTE

Viimastel aastatel on püütud rohkem tagada, et finantssektor aitaks parendada tarbijate¹ rahalist heaolu. Arvestades praegusi häireid (COVID-19 pandeemia, looduskatastroofide sagenemine, Venemaa sissetung Ukrainasse, elukalliduse kriis), on see muutunud üha olulisemaks prioriteediks. Kuigi enamik liikmesriikide pädevaid asutusi rõhutas, et uued regulatiivsed nõuded koos kindlustus- ja pensionisektori algatustega on parendanud rahalist heaolu, suurenevad probleemid ikka.

2022. aasta juuni seisuga oli juurdepääs kindlustus- ja pensionitoodetele endiselt väike. EIOPA korraldatud Eurobaromeetri uuringu kohaselt ei ole üle kolmandikul Euroopa tarbijatest ühtki kogumistoodet, sealhulgas kindlustuspõhiseid investeerimistooteid ega pensione. Piiratud juurdepääsu tõttu kogumistoodetele ja oluliste pensionilõhede tõttu ei ole üle 50% Euroopa tarbijatest kindel, et neil on piisavalt raha, et elada mugavalt kogu pensioniaja. Kuigi kindlustustooteta tarbijate osakaal on oluliselt väiksem (8%), on see tingitud liikluskindlustusest (58%) – mis on kohustuslik kõigis liikmesriikides – ja kodumajapidamise kindlustusest (63%), sest juurdepääs muudele toodetele on endiselt väike.

Praegused häired mõjutavad otseselt tarbijate ja VKEde² rahalist heaolu ning makromajanduslik keskkond mõjutab negatiivselt mõlemat, kuid digipööre pakub mõningaid võimalusi. Praegused makromajanduslikud suundumused mõjutavad tarbijaid, eelkõige haavatavaid rühmi. Tarbijad võivad viivitada vajaliku kindlustuskaitse ostmisega, neil võib olla raskusi regulaarsete kindlustusmaksete tasumisega või nad võivad otsustada ajutiselt peatada sissemaksed vabatahtlikesse pensioniskeemidesse. Taskukohasus ja eelarvepiirangud on peamine põhjus, miks 19% Euroopa tarbijatest ei osta ega uuenda kindlustust. Kasvav inflatsioon mõjutab ka tarbijate tegelikku sissetulekut, vähendades tulevikus kasutatavat sissetulekut. Teisalt võib kindlustus- ja pensionisektori jätkuv digipööre suurendada juurdepääsu kindlustus- ja pensionitoodetele ja -teenustele, odavamalt kättesaadavust ja paremaid hindu, kuigi on vaja hoolikalt jälgida küberriske ja võimalikke diskrimineerivaid hinnakujundustavasid.

Kestlikkusväidete põhjendatuse tagamine, et vältida usalduse kaotust, ning laiem mõju ühiskonnale on samuti olulised, et toetada tarbijate ja ühiskonna rahalist heaolu. Tarbijate huvi kestlikkusega seotud individuaalsete investeerimistoodete ja pensionitoodete vastu on kasvanud. Nõudluse kasvuga toimetulekuks on kindlustus- ja pensionipakkujad kohandanud oma pakkumisi. Kuigi see on tervitatav areng, sest 25% ELi tarbijate teatel on nad kuulnud kestlikest või keskkonnahoidlikest kindlustustoodetest, tekivad probleemid, kui pakujate kestlikkusväited on eksitavad või põhjendamata. Mõnes liikmesriigis on leitud tõendeid rohepesu kohta ning 58%

¹ Aruandes tähistab termin „tarbijad“ tarbijaid, säästjaid, pensioniskeemi liikmeid ja hüvitisesaajaid. Seega kasutatakse seda terminit laias tähenduses ning see hõlmab ka inimesi, kes kasutavad pensioni- ja kindlustusteenuseid või saavad neist kasu.

² Väikesed ja keskmise suurusega ettevõtjad

aruandvatest liikmesriikide pädevatest asutustest kavatseb teha järelevalvet rohepesu vastu võitlemiseks.

Piisavad ja tarbijakesksed tootekujundus- ja turustamisprotsessid võivad oluliselt toetada tarbijate rahalist heaolu, eelkõige arvestades, et elukindlustuse brutokindlustusmakse suurenes jätkuvalt (aastane kasv 14% EMPs 2021. aastal). Liikmesriikide pädevad asutused täheldasid positiivset arengut kindlustustoodete väljatöötamise, turustamise, järelevalve ja läbivaatamise protsessis. Samas püsivad halvad kindlustustoodete väljatöötamise juhtumid ja probleemid seoses investeerimisriskiga kindlustuslepingutega, mille hinna ja kvaliteedi suhe on kesine. Peale selle on liikmesriikide pädevad asutused jätkuvalt keskendunud puuduliku või ebapiisava nõustamise ja huvide konfliktidega seotud riskidele ning 12 asutust on teatanud, et investeerimisriskiga kindlustuslepingute väärmüük on nende turul oluline risk.

Süsteemsete sündmuste³ sagenemine on suurendanud riske, mida ei saa kindlustada, ja/või riske, mida saab kindlustada ainult kõrgete hindadega, mis mõjutavad tarbijate ja VKEde rahalist heaolu. Tingimuste ebaselgus põhjustab süsteemsete sündmuste ilmnemisel tarbijatele täiendavat kahju. Piisav ja asjakohane kindlustuskate võimaldab tarbijatel ja VKEdele saada šokkide realiseerumisel hüvitist. Samas esineb kindlustuskaitstes olulisi lünki. Näiteks on ainult pool tarbijatest ja VKEdest kindlustatud loodusõnnetuse riski vastu ja 69% VKEdest ei ole kindlustatud küberriski vastu. Lisaks on endiselt probleem tingimuste ebaselgus, eelkõige seoses välistustega, mis tekitab süsteemsete sündmuste realiseerumisel tarbijatele ja VKEdele täiendavat kahju.

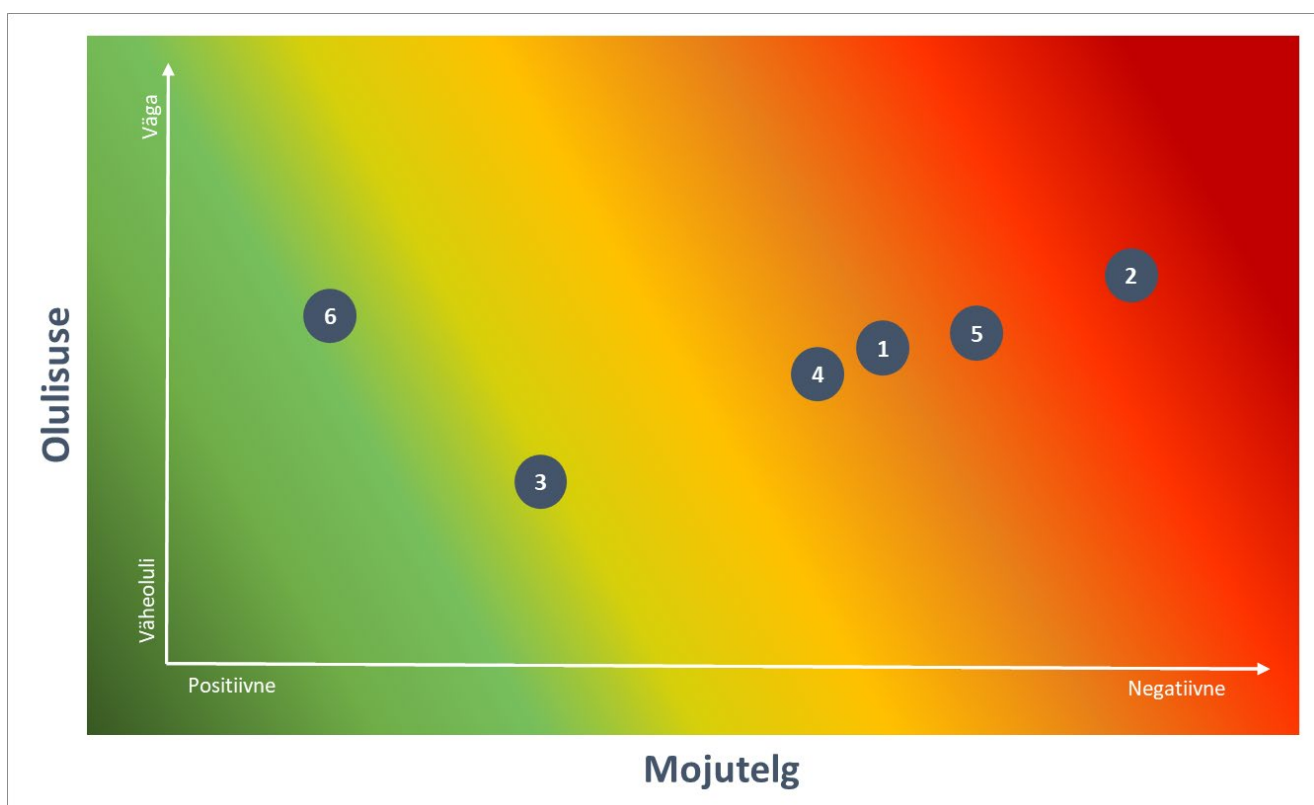
Kuigi Euroopa pensioniturud on väga mitmekesised, on pensionisäästude lõhe enamikus liikmesriikides oluline suundumus. Üldine hinnanguline kaetus Euroopas registreeritud tööandja kogumispensioni asutuste kaudu oli 2021. aastal 13,9% ehk 1,1% rohkem kui aasta varem. Pidev üleminek määratud sissemaksega skeemidele kujundab ümber tööandjapensioni maastikku, millega kaasnevad nii võimalikud hüved (nt suurem sissetulek) kui ka võimalikud riskid (nt riskide üleminek pensioniskeemi liikmetele). Lisaks mõjutavad mehhanismide ja regulatiivse käsitluse püsivad erinevused pensionisektori arengut pensioniskeemide liikmete lõikes ja selle asjakohasust tulevase pensionissetuleku allikana. Pensionivorme on mitmesuguseid ja neid mõjutavad paljud tegurid, seepärast ei ole neile probleemidele olemas kõigile sobivat ühist lahendust.

Digipööre ja tehnoloogia muudavad järk-järgult pensionide väärtusahelat, vähendavad kulusid ning suurendavad pensioniskeemi liikmete ja hüvitisetaajate osalemist pensionides, mis omakorda parendab rahalist heaolu. ELi pensioniturgudel on teatatud mitmest digialgatusest ja pandeemia on kiirendanud mitmesuguste pensioniprotsesside edasist digipööret, sest pensioniskeemide liikmed soovivad üha rohkem suhelda veebis. Lisaks võib jõudsam digipööre viia selleni, et nooremad põlvkonnad huvituvad oma pensionist ega pea seda kaugeks tulevikuks, mis

³ [Järelevalvearuanne erandite kohta kindlustustoodetes, mis on seotud süsteemsetest sündmustest tulenevate riskidega | EIOPA \(europa.eu\)](https://eiuropa.eu)

tagab, et nad säästavad pensionipõlve jaoks rohkem. On siiski olemas risk, et pensioniskeemide väiksema tehnoloogiaoskusega liikmed jäävad üha digitaalsematest protsessidest kõrvale. Samuti esineb andmekaitse- ja privaatsusprobleeme.

2022. AASTA



MÕJUTELG

Positiivne mõju: tähelepanekul on positiivne mõju tarbijatele.

Väike mõju: tähelepanekut tuleb jälgida, sest selle mõju tarbijatele võib osutuda positiivseks või negatiivseks.

Negatiivne mõju: tähelepanekul on negatiivne mõju tarbijatele, mis võib tekitada suurt kahju.

OLULISUSE TELG

Väike olulisus: tähelepanek mõjutab suhteliselt väheseid tarbijaid.

Keskmine olulisus: tähelepanek mõjutab märkimisväärset arvu tarbijaid.

Suur olulisus: tähelepanek mõjutab paljusid tarbijaid.

VÄLJAVAADE

Suurenev väljavaade: tähelepanek on esinenud varem, kuid juhtude/tõendite arv on suurenenud.

Stabiilne väljavaade: tähelepanek on esinenud varem ja olukord ei ole muutunud.

Vähenev väljavaade: kuigi tähelepaneku juhtude/tõendite arv vähenes, on see suundumus/tähelepanek endiselt oluline.

Termokaart, mis arvestab aruande jaoks kogutud andmeid ja asjakohast järelevalvelist hinnangut, kajastab Euroopa tasandil tuvastatud tegelikke tähelepanekuid. See ei pruugi täpselt kajastada iga liikmesriigi spetsiifilisi riske.

1. TARBIJATE RAHALIST HEAOLU MÕJUTAV MAKROMAJANDUSLIK KESKKOND

- a. Inflatsiooni ja elukalliduse suurenemisel on otsene mõju tarbijate rahalisele heaolule, sest väheneb nende netotulu, mis võib panna tarbijaid tegema finantsotsuseid, mis mõjutavad nende üldisemat rahalist heaolu.
- b. Teatud tarbijakategooriatel, sealhulgas haavatavatel rühmadel, võib tekkida raskusi korrapäraste kindlustusmaksete tasumisel või nad võivad otsustada ajutiselt peatada sissetulekuid vabatahtlikesse pensioniskeemidesse.
- c. Samuti võivad tarbijad otsustada lükata edasi vajaliku kindlustustoote ostmise, mis muudab nad haavatavamaks ja vastuvõtlikumaks praegustele ja tulevastele šokkidele.
- d. Seoses elukindlustusega võivad tarbijad ka otsustada oma poliisi ennetähtaegselt lõpetada, et jääks rohkem sissetulekut igapäevakulude ja rahaliste vajaduste katmiseks. Sellel võib olla negatiivseid tagajärgi, näiteks lepingu lõpetamine turu languse ajal või trahv lepingu ennetähtaegse lõpetamise korral, mis vähendavad tarbijate saadavat väärtust.

Väljavaade: suureneb, sest see suundumus järgib praeguseid makromajanduslikke suundumusi, sealhulgas inflatsiooni suurt kasvu.

2. JÄTKUVAD PROBLEEMID INDIVIDUAALSETE INVESTEERIMISTOODETE TURGUDEL, MIDA VÕIMENDAVAD PRAEGUSED MAKROMAJANDUSLIKUD SUUNDUMUSED

- a. Püsivad halva tootekujunduse juhtumid ja probleemid seoses investeerimisriskiga kindlustuslepingutega, mille hinna ja kvaliteedi suhe on kesine.
- b. Huvide konfliktide ja suurte komisjonitasude tõttu on mõnes liikmesriigis jätkuvalt probleemiks ka kindlustuspõhiste investeerimistoodete väärmüük ning tarbijad usuvad, et on raske saada erapooletut nõustamist.
- c. Neid probleeme süvendavad praegune turulangus ja inflatsioonikeskkond. Kuigi kulud jäävad stabiilseks, võib (tegelik) tulusus olla väike/negatiivne, mis mõjutab nende toodete väärtust tarbijatele.

Väljavaade: suurenev, kuigi mitme aasta jooksul on teatatud probleemidest seoses kindlustuspõhiste investeerimistoodete, turu ebastabiilsuse ja inflatsiooniga, kuigi kulud jäävad stabiilseks, mis mõjutab toote tegelikku tasuvust.

3. SUUREM TARBIJATE HUVI KESTLIKKUSOMADUSTEGA KINDLUSTUSPÕHISTE INVESTEERIMISTOODETE JA PENSIONITOODETE VASTU

- a. Tarbijate huvi kestlikkusega seotud investeeringute vastu kasvab pidevalt. Selle nõudluse kasvuga toimetulekuks on kindlustus- ja pensionipakkujad kohandanud oma pakkumisi, et pakkuda üha enam tooteid, millel on kestlikkusomadusi.
- b. Koos kestlike pakkumiste suurenemisega suurenevad ka nendega seotud teabevahetus ja turustamine. Probleemid tekivad, kui need väited on eksitavad või põhjendamata, mistõttu tekib rohepesu.

Väljavaade: suurenev, huvi kestlikkusomadustega toodete vastu eeldatavasti jätkab suurenemist.

4. SUURENEV LÕHE KINDLUSTUSKAITSES

- a. Viimastel aastatel on üha rohkem esinenud looduskatastroofe, küberrünnakuid, pandeemiaid ja muid süsteemseid sündmusi. Asjakohane kindlustuskate võib olla hindamatu, sest see võimaldab tarbijatel ja VKEdel saada selliste sündmuste realiseerumise korral hüvitist. Samas need riskid sagenevad ja tekib küsimusi, kas neid saab kindlustada või mitte.
- b. ELi tarbijad ja VKEd ei ole sageli kindlustatud süsteemsete sündmuste vastu, näiteks 2019. aastal kattis kindlustus kogu Euroopas äärmuslike ilmastikunähtuste ja kliimaga seotud sündmuste tekitatud kahjust ainult 35%. Selline lõhe võib suurenedä.
- c. Kogu ELi hõlmava Eurobaromeetri uuringu järgi arvab märkimisväärne arv tarbijaid ja VKEsid, et nad ei pruugi suuta taluda mitmesuguseid šokke.

Väljavaade: suurenev. Kuigi kindlustuskaitse lõhe on olnud probleem ka viimastel aastatel, on hiljutised sündmused seda süvendanud.

5. KINDLUSTUSPOLIISIDE TINGIMUSED ON EBASELGED, ERITI VÄLISTUSTE KOHTA

- a. Tingimuste ebaselgus, eriti välistuste kohta, on endiselt probleem ja põhjustab süsteemsete sündmuste realiseerumisel tarbijatele täiendavat kahju, tekitades küsimusi ja kahtlusi katvuse ulatuse suhtes.

- b. Liikmesriikide pädevatele asutustele laekunud kaebused on suures osas seotud ebaselgete või keerukate dokumentidega, eelkõige lepingutingimustega, mis muudavad katvuse ja välistused tarbijatele ebaselgeks. Liikmesriikide pädevad asutused on märkinud ka finantskirjaoskuse lünki, mis takistavad tarbijatel mõista oma poliise või selliste poliiside olemasolu.

Väljavaade: stabiilne, need probleemid on tuvastatud juba eelmistel aastatel.

6. DIGIPÖÖRE JA TEHNOLOOGIA



- a. Liikmesriikide pädevad asutused on teatanud mitmest digialgatuselt ELi kindlustus- ja pensioniturgudel ning pandeemia on hoogustanud mitme kindlustus- ja pensioniprotsessi digipööret.
- b. Pensionisektori suurem digitaliseerimine võib meelitada nooremaid põlvkondi huvituma oma pensionist ja mitte pidada seda kaugeks tulevikuks, tagades seega, et uued põlvkonnad säästavad pensioni jaoks.
- c. Suurem digitaliseerimine võimaldab parendada ka kindlustussektori protsesse (nt nõuete käsitlemist) ja vähendada kulusid ning kindlustada riske, mida võib-olla ei saanud varem kindlustada.
- d. Samas tekib riske, näiteks pensioniskeemide väiksema tehnoloogiaoskusega liikmete kõrvalejäämine üha digitaalsemateks muutuvatest protsessidest, andmekaitse- ja privaatsusprobleemid ning võimalikud diskrimineerivad lepingute sõlmimise tavad.

Väljavaade: suurenev, kindlustuse ja pensioniga seotud protsesside digitaliseerimine eeldatavasti suureneb.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Saksamaa

Tel + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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