

**2022. évi jelentés a fogyasztói
trendekről – Vezetői
összefoglaló és hőtérkép**



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

Az elmúlt években nagyobb hangsúlyt kapott annak biztosítása, hogy a pénzügyi ágazat hozzájáruljon a fogyasztók¹ pénzügyi egészségének a javításához. Tekintettel a jelenlegi nehézségekre (azaz a Covid19-világjárványra, a természeti katasztrófák gyakoriságának növekedésére, az Ukrajna elleni orosz invázióra és a megélhetési költségekkel kapcsolatos válságra), ez egyre fontosabb feladattá válik. Míg a legtöbb illetékes nemzeti hatóság kiemelte, hogy bár az új szabályozási követelmények, valamint a biztosítási és a nyugdíjágazat által bevezetett kezdeményezések együttesen javították a pénzügyi egészséget, a problémák egyre fokozódnak.

2022 júniusában a biztosítási és nyugdíjtermékekhez való hozzáférés alacsony maradt. Az EIOPA által készített Eurobarométer felmérés szerint az európai fogyasztók több mint egyharmada nem rendelkezik semmilyen megtakarítási termékkel, beleértve a biztosítási alapú befektetési termékeket és a nyugdíjakat is. A megtakarítási termékekhez való korlátozott hozzáférés és a jelentős nyugdíjszakadék miatt az európai fogyasztók több mint 50%-a nem bízik abban, hogy elegendő pénzzel fog rendelkezni ahhoz, hogy nyugdíjas korában kényelmes életet tudjon biztosítani magának. A biztosítási termékkel nem rendelkező fogyasztók aránya jelentősen alacsonyabb (8%), ugyanakkor a biztosítások legnagyobb részét a gépjármű felelősségbiztosítás (58%) – amely minden tagállamban kötelező – és a háztartási biztosítás (63%) teszi ki, mivel az egyéb termékekhez való hozzáférés továbbra is alacsony.

A jelenlegi nehézségek közvetlen hatást gyakorolnak a fogyasztók és a kkv-k² pénzügyi egészségére, és a makrogazdasági környezet is kedvezőtlenül befolyásolja mindkettőt, bár a digitalizáció kínál bizonyos lehetőségeket. A jelenlegi makrogazdasági trendek hatással vannak a fogyasztókra, és különösen a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportokra. A fogyasztók késleltethetik a szükséges biztosítási fedezet megvásárlását, nehézséget okozhat számukra a biztosítási díjak rendszeres befizetése, vagy dönthetnek úgy, hogy ideiglenesen leállítják az önkéntes nyugdíjrendszerekbe irányuló befizetéseiket. A gyakorlatban a megfizethetőség és a rendelkezésükre álló költségvetés szűkössége jelenti a fő okát annak, hogy az európai fogyasztók 19%-a nem vásárol új biztosítást vagy nem újítja meg a meglévő biztosítását. A növekvő infláció szintén hatással van a fogyasztók által elérhető reálhozamra, csökkentve a jövőbeli rendelkezésre álló jövedelmet. Másrészt a biztosítási és nyugdíjágazat folyamatos digitalizációja a biztosítási és nyugdíjtermékekhez és -szolgáltatásokhoz való hozzáférés bővüléséhez, olcsóbb teljesítéshez és

¹ Ebben a jelentésben a „fogyasztók” kifejezés alatt a fogyasztókat, a megtakarítókat, a nyugdíjrendszerek tagjait és a kedvezményezetteket értjük. Ezt a kifejezést tehát tág értelemben a nyugdíjat, illetve biztosítási szolgáltatásokat igénybe vevő személyekre és ezen juttatások kedvezményezettjeire használjuk.

² Kis- és középvállalkozások.

kedvezőbb árakhoz vezethet. Ez annak ellenére így van, hogy szorosan nyomon kell követni a kiberkockázatokat és az esetleges diszkriminatív árképzési gyakorlatokat.

A fenntarthatósággal kapcsolatos állítások megalapozottságának a bizalomvesztés és a szélesebb körű társadalmi hatás elkerülése érdekében történő biztosítása szintén fontos a fogyasztók és a társadalom pénzügyi egészségéhez való hozzájárulás szempontjából. Nőtt a fogyasztók érdeklődése a fenntarthatósággal kapcsolatos, biztosítási alapú befektetési termékek és nyugdíjtermékek iránt. Ennek a növekvő keresletnek a kielégítése érdekében a biztosítók és a nyugdíjszolgáltatók kiigazították ajánlataikat. Bár ez üdvözlendő fejlemény, mivel az európai uniós fogyasztók 25%-a nyilatkozott úgy, hogy hallott a fenntartható vagy „zöld” biztosítási termékekről, problémák merülnek fel abban az esetben, ha a szolgáltatók fenntarthatósággal kapcsolatos állításai félrevezetőek vagy megalapozatlanok. Egyes tagállamokban bizonyítást nyert a zöldrefestés, és a jelentéstevő illetékes nemzeti hatóságok 58%-a tervez felügyeleti tevékenységeket végezni a zöldrefestés kezelése érdekében.

A termékek kialakításának és forgalmazásának megfelelő és fogyasztóközpontú folyamatai jelentősen hozzájárulhatnak a fogyasztók pénzügyi egészségéhez, különös tekintettel arra, hogy az életbiztosítások bruttó díjelőírása tovább emelkedett (az Európai Gazdasági Térségben 2021-ben 14%-os növekedést állapítottak meg az előző évhez képest). Az illetékes nemzeti hatóságok kedvező fejleményeket tapasztaltak a termékek kialakítása, forgalmazása, valamint nyomon követése és felülvizsgálata terén. Ugyanakkor továbbra is előfordulnak olyan esetek, amikor nem megfelelő a termékek kialakítása, és aggályok merülnek fel egyes, rossz ár-érték arányt kínáló, befektetési egységekhez kötött termékekkel kapcsolatban. Ezen túlmenően a gyenge minőségű vagy nem megfelelő tanácsadással és az összeférhetetlenséggel kapcsolatos kockázatok továbbra is az illetékes nemzeti hatóságok figyelmének középpontjában állnak, és közülük 12 számolt be arról, hogy a befektetési egységekhez kötött termékek megtévesztő értékesítése jelentős kockázatot jelent a piacukon.

A rendszerszintű események számának növekedése³ a nem biztosítható kockázatok, illetve az olyan kockázatok növekedéséhez vezetett, amelyek csak magas áron biztosíthatók, ami hatással van a fogyasztók és a kkv-k pénzügyi egészségére. A szerződési feltételek nem kielégítő egyértelműsége további károkat okoz a fogyasztóknak rendszerszintű események bekövetkezése esetében. Az elégséges és megfelelő biztosítási fedezet lehetővé teszi a fogyasztók és a kkv-k számára, hogy sokkhelyzetek esetén kártalanításban részesüljenek. A védelem terén azonban jelentős hiányosságok tapasztalhatók. Természeti katasztrófa esetére például csak a fogyasztók és a kkv-k fele rendelkezik biztosítási fedezettel, és a kkv-k 69%-a nem rendelkezett kiberkockázati fedezettel. Emellett a szerződési feltételek – különösen a kizárások – egyértelműségének a hiánya

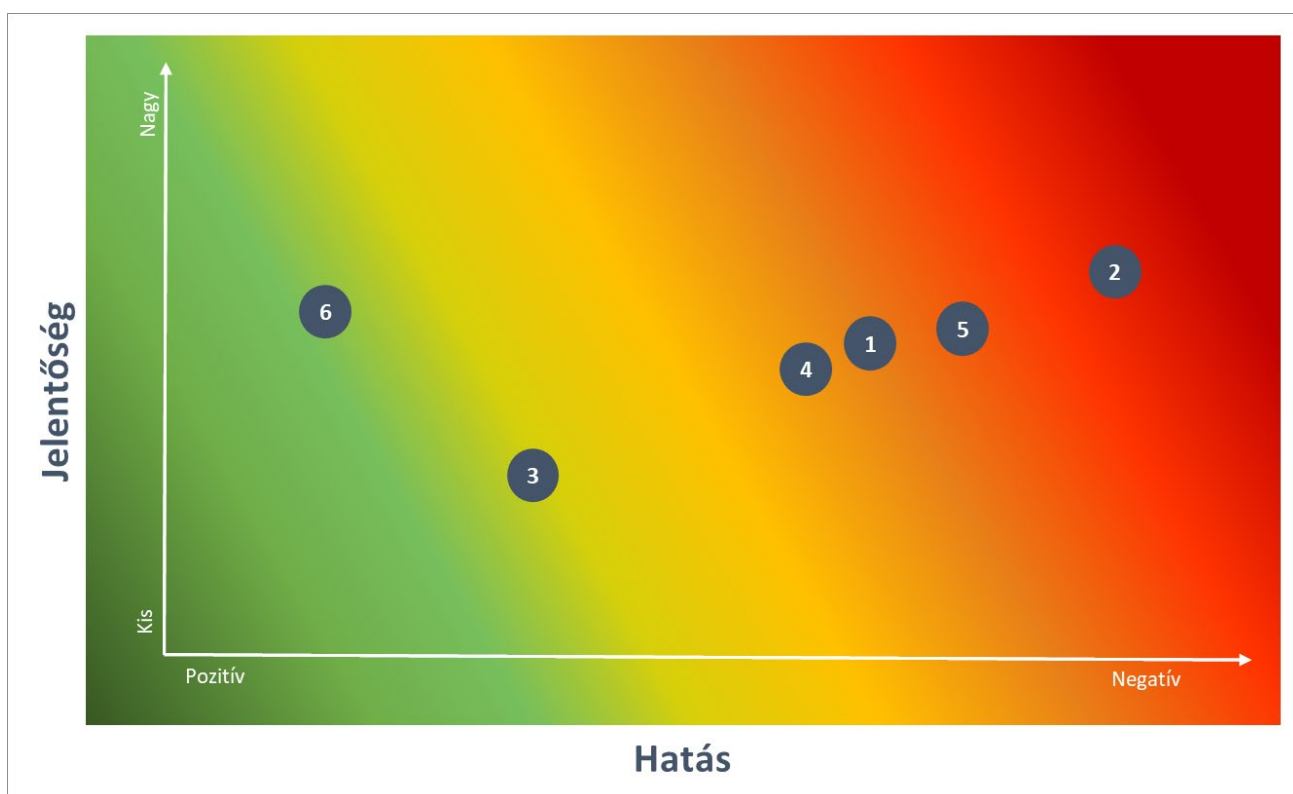
³ [Felügyeleti nyilatkozat a rendszerszintű eseményekből eredő kockázatokhoz kapcsolódó biztosítási termékekben szereplő kizárásokról | Etopa \(europa.eu\)](#)

továbbra is problémát jelent, és rendszerszintű események bekövetkeztek további károkat okoz a fogyasztóknak és a kkv-knak.

Összességében, bár az európai nyugdíjpiacok nagy mértékben térnek el egymástól, a nyugdíj megtakarítási szakadék a legtöbb tagállamban jelentős tendencia. A nyilvántartásba vett, foglalkoztatói nyugellátást szolgáltató intézmények által biztosított teljes lefedettség becsült mértéke 2021-ben 13,9%-ot tett ki Európában, ami 1,1%-os növekedést jelent az előző évhez képest. A járulékalapú nyugdíjrendszerek felé történő folyamatos elmozdulás átalakítja a foglalkoztató nyugdíj-környezetet, mind a potenciális juttatások (pl. magasabb jövedelmi szintek), mind pedig a potenciális kockázatok (pl. a kockázatok áthárítása a tagokra) terén. Ezenkívül a különböző mechanizmusok és a szabályozási kezelés tekintetében fennálló tartós különbségek hatással vannak valamennyi tagállam nyugdíjrendszerének fejlődésére, valamint a nyugdíjrendszereknek a jövőbeli nyugdíjvédelem forrásaként betöltött jelentőségére. A nyugdíjak különböző formákban jelennek meg, és számos tényező befolyásolja őket. Ennek következtében nem létezik egyetlen általános megoldás e problémák kezelésére.

A digitalizáció és a technológia fokozatosan átalakítja a nyugdíjértékláncot, csökkenti a költségeket, továbbá javítja a tagok és a kedvezményezettek nyugdíj iránti elkötelezettségét, ami jobb pénzügyi egészséghez vezet. Az uniós nyugdíjpiacokon számos digitális kezdeményezésről számoltak be, és a világválság katalizátorként hat a nyugdíjjal kapcsolatos különböző folyamatok további digitalizációjára, mivel a tagok egyre inkább az interneten szeretnék az ügyeiket intézni. Ezenkívül a fokozottabb mértékű digitalizáció azt eredményezheti, hogy a fiatalabb generációk is érdeklődni kezdenek a nyugdíjuk iránt – és nem csak egy távoli eseménynek tekintik azt –, ezáltal biztosítva, hogy több pénzt takarítsanak meg a nyugdíjba vonuláshoz. Ennek ellenére fennáll annak a kockázata, hogy a technológiák használatában kevésbé járatos tagokat kirekesztik az egyre inkább digitalizált folyamatokból. Adatvédelmi és a személyes adatok védelmével kapcsolatos kérdések is felmerültek.

A FOGYASZTÓI TRENDEKRŐL SZÓLÓ 2022. ÉVI JELENTÉS FŐBB MEGÁLLAPÍTÁSAIT ALÁTÁMASZTÓ HŐTÉRKÉP



HATÁS TENGELY

Pozitív hatás: a megállapítás pozitív hatással van a fogyasztókra.

Mérsékelt hatás: a megállapítást figyelemmel kell kísérni, mivel pozitív vagy negatív hatást is gyakorolhat a fogyasztókra.

Negatív hatás: a megállapítás negatív hatással van a fogyasztókra, akik jelentős hátrányt szenvedhetnek emiatt.

JELENTŐSÉG TENGELY

Alacsony jelentőség: a megállapítás viszonylag kevés fogyasztót érint.

Közepes jelentőség: a megállapítás jelentős számú fogyasztót érint.

Nagy jelentőség: a megállapítás nagy számú fogyasztót érint.

TRENDEK

Növekvő trend: a megállapítás a múltban is megfigyelhető volt, de az előfordulási gyakoriság/a bizonyítékok száma nőtt.

Stabil trend: a megállapítás a múltban is megfigyelhető volt, és a helyzet nem változott.

Csökkenő trend: bár a megállapítás előfordulási gyakorisága/a bizonyítékok száma csökkent, még mindig jelentős trendnek/megállapításnak számít.

A hőtérkép, amely a jelentéshez gyűjtött adatokat és a vonatkozó felügyeleti megítélést veszi figyelembe, az uniós szinten azonosított tényleges megállapításokat képviseli, így előfordulhat, hogy nem tükrözi pontosan az egyes tagállamokban jelen lévő kockázatokat.

1. A FOGYASZTÓK PÉNZÜGI EGÉSZSÉGÉT BEFOLYÁSOLÓ MAKROGAZDASÁGI KÖRNYEZET

- a. Az infláció növekedése és a megélhetési költségek emelkedése közvetlen hatással van a fogyasztók pénzügi egészségére, mivel csökkenti a rendelkezésükre álló jövedelmet, ami arra késztetheti a fogyasztókat, hogy a tágabb értelemben vett pénzügi egészségüket befolyásoló pénzügi döntéseket hozzanak.
- b. A fogyasztók bizonyos kategóriái – köztük a kiszolgáltatott helyzetben lévő csoportok – számára nehézséget okozhat a rendszeres díjú biztosítási termékek díjainak befizetése, vagy dönthetnek úgy, hogy ideiglenesen leállítják az önkéntes nyugdíjrendszerekbe irányuló befizetéseiket.
- c. A fogyasztók dönthetnek úgy is, hogy elhalasztják egy olyan biztosítási termék megvásárlását, amelyre egyébként szükségük lenne. Ez egyrészt kiszolgáltatottabbá teszi őket, másrészt fokozottabban kiteszi őket a jelenlegi és jövőbeli sokkhatásoknak.
- d. Az életbiztosítással kapcsolatban a fogyasztók dönthetnek úgy is, hogy idő előtt visszavásárolják a biztosításukat annak érdekében, hogy több bevétel álljon rendelkezésükre a napi kiadások fedezéséhez és a pénzügi szükségleteik kielégítéséhez. Ez olyan negatív következményekhez vezethet, mint a piaci visszaesés körülményei között történő visszaváltás vagy az idő előtti visszavásárlásért járó büntetések, amelyek csökkentik a fogyasztók által kapott értéket.

Trend: növekvő, mivel ez a trend a jelenlegi makrogazdasági tendenciákat követi, beleértve az infláció nagy mértékű növekedését is.

2. A BIZTOSÍTÁSI ALAPÚ BEFEKTETÉSI TERMÉKEK PIACAIN TOVÁBBRA IS FENNÁLLÓ PROBLÉMÁK, AMELYEKET A JELENLEGI MAKROGAZDASÁGI TRENDEK TOVÁBB SÚLYOSBÍTANAK

- a. Továbbra is előfordulnak olyan esetek, amikor nem megfelelő a termékek kialakítása, és aggályok merülnek fel egyes, rossz ár-érték arányt kínáló, befektetési egységekhez kötött termékekkel kapcsolatban.
- b. A biztosítási alapú befektetési termékek összeférhetlenség vagy magas jutalékok miatti megtévesztő értékesítése továbbra is problémát jelent egyes tagállamokban, és a fogyasztók véleménye szerint nehéz elfogulatlan tanácsot kapni.
- c. Ezeket az aggályokat tovább súlyosbítja a jelenlegi piaci visszaesés és az inflációs környezet; miközben a költségek továbbra is stabilak, a (reál-) hozamok alacsonyak/negatívak lehetnek, ami befolyásolja az e termékek által a fogyasztók számára kínált értéket.

Trend: növekvő; évek óta jelentenek biztosítási alapú befektetési termékekkel kapcsolatos problémákat, a piaci turbulencia és az infláció a stabil költségek mellett is hatással van a termékek reálhozamaira.

3. A FOGYASZTÓI ÉRDEKLŐDÉS NÖVEKEDÉSE A BIZTOSÍTÁSI ALAPÚ BEFEKTETÉSI TERMÉKEK ÉS A FENNTARTHATÓSÁGGAL KAPCSOLATOS JELLEMZŐKKEL RENDELKEZŐ NYUGDÍJTERMÉKEK IRÁNT

- a. A fogyasztók egyre nagyobb érdeklődést mutatnak a fenntarthatósággal kapcsolatos befektetések iránt. A növekvő kereslet kielégítése érdekében a biztosítók és a nyugdíjszolgáltatók kiigazították ajánlataikat, hogy egyre nagyobb mértékben tudjanak fenntarthatósági jellemzőkkel rendelkező termékeket ajánlani.
- b. A fenntartható kínálat bővülésével párhuzamosan az ilyen termékekkel kapcsolatos kommunikációs és marketingtevékenységek is fokozódnak. Akkor merülnek fel problémák, amikor ezek az állítások félrevezetőek vagy megalapozatlanok, és így zöldrefestés kialakulásához vezetnek.

Trend: növekvő; a fenntarthatósággal kapcsolatos jellemzőkkel rendelkező termékek iránti érdeklődés várhatóan tovább fog nőni.

4. A BIZTOSÍTÁSI VÉDELEM TERÉN FENNÁLLÓ RÉS NÖVEKEDÉSE

- a. Az elmúlt években egyre gyakrabban fordulnak elő természeti katasztrófák, kibertámadások, világjárványok és más rendszerszintű események. Felbecsülhetetlen értékű lehet a megfelelő biztosítási fedezet, mivel lehetővé teszi a fogyasztók és a kkv-k számára, hogy az ilyen események bekövetkezésekor kártalanításban részesüljenek. Ahogy azonban ezek a kockázatok egyre gyakoribbá válnak, felmerül a kérdés, hogy biztosíthatók-e vagy sem.
- b. Az uniós fogyasztók és kkv-k gyakran nem rendelkeznek biztosítási fedezettel rendszerszintű eseményekre; például 2019-ben a szélsőséges időjárás és az éghajlattal kapcsolatos események által Európa-szerte okozott összes kárnak csak 35%-a volt biztosított, és ezek a hiányosságok fokozódhatnak.
- c. Az egész EU-ra kiterjedő Eurobarométer felmérés szerint a fogyasztók és a kkv-k jelentős része úgy véli, hogy nem feltétlenül képesek megküzdeni különböző sokkhatásokkal.

Trend: növekvő; miközben a biztosítási védelem terén fennálló rész az elmúlt években is problémát jelentett, a közelmúlt eseményei tovább súlyosbították a helyzetet.

5. A BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉSEK FELTÉTELEINEK NEM KELLŐ EGYÉRTELMŰSÉGE, KÜLÖNÖSEN A KIZÁRÁSOK TEKINTETÉBEN

- a. A szerződési feltételek egyértelműségének hiánya – különösen a kizárások tekintetében – továbbra is problémát jelent, és rendszerszintű események bekövetkeztek további károkat okoz a fogyasztóknak, ami kérdéseket és kétségeket vet fel a biztosítási fedezetek mértékével kapcsolatban.
- b. Az illetékes nemzeti hatóságokhoz beérkezett panaszok nagyrészt a nem egyértelmű vagy bonyolult dokumentumokkal, és különösen a szerződési feltételekkel kapcsolatosak, melyek miatt a fogyasztók számára nem egyértelműek a fedezettel és a kizárásokkal kapcsolatos kérdések. Az illetékes nemzeti hatóságok továbbá hiányosságokat észleltek a pénzügyi jártasság terén, ami akadályozza a fogyasztókat abban, hogy megértsék kötvényeik tartalmát vagy az ilyen kötvények létezését.

Trend: stabil; ezeket a problémákat már az elmúlt években is feltárták.

6. DIGITALIZÁCIÓ ÉS TECHNOLÓGIA

- a. Az illetékes nemzeti hatóságok számos digitális kezdeményezésről számoltak be az uniós biztosítási és nyugdíjpiacokon, és a világjárvány katalizátorként hat a biztosítással és a nyugdíjjal kapcsolatos folyamatok további digitalizálására.
- b. A nyugdíjágazat fokozottabb mértékű digitalizációja segíthet abban, hogy a fiatalabb generációk érdeklődni kezdjenek a nyugdíjuk iránt – és ne csak egy távoli eseménynek

tekintsék azt –, ezáltal biztosítva, hogy az újabb generációk pénzt takarítsanak meg a nyugdíjba vonuláshoz.

- c. A nagyobb mértékű digitalizáció lehetővé teszi a folyamatok (pl. a kárrendezés) javítását és a biztosítási ágazatban a költségek csökkentését, valamint a korábban esetleg nem biztosítható kockázatok biztosítását.
- d. Mégis felmerülnek bizonyos kockázatok, például a technológiák használatában kevésbé járatos tagok kirekesztése az egyre inkább digitalizált folyamatokból, az adatvédelemmel és a személyes adatok védelmével kapcsolatos aggályok felmerülése, valamint az esetleges diszkriminatív kockázatvállalási gyakorlatok.

Trend: növekvő; a biztosítási és a nyugdíjjal kapcsolatos folyamatok digitalizációja várhatóan fokozódni fog.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Németország

Tel.: + 49 69–951119–20

info@eiopa.europa.eu

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