

2022. gada ziņojums par patērētāju tendencēm – kopsavilkums un intensitātes karte

Lietošanas instrukcijas dokumentiem ar drošības marķējumu:

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



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

KOPSAVILKUMS

Pēdējo gadu laikā lielāks uzsvars ir likts uz to, lai nodrošinātu, ka finanšu nozare veicina patērētāju¹ finansiālā stāvokļa uzlabošanos. Ņemot vērā pašreizējos satricinājumus (t. i., Covid-19 pandēmiju, dabas katastrofu biežuma pieaugumu, Krievijas invāziju Ukrainā, dzīves dārdzības krīzi), tā kļūst par arvien svarīgāku prioritāti. Lai gan lielākā daļa VKI ir uzsvērušas, ka jaunās regulatīvās prasības apvienojumā ar apdrošināšanas un pensiju nozaru ieviestajām iniciatīvām ir uzlabojušas finansiālo stāvokli, bažas pieaug.

Kopš 2022. gada jūnija piekļuve apdrošināšanas un pensiju produktiem joprojām ir bijusi zema. Saskaņā ar EAAPI veikto Eiobarometra aptauju vairāk nekā trešdaļai Eiropas patērētāju nav nekādu uzkrājumu produktu, tostarp apdrošināšanas ieguldījumu produktu (AIP) un pensiju. Tā kā piekļuve uzkrājumu produktiem ir ierobežota un pensiju atšķirības ir ievērojamas, vairāk nekā 50 % Eiropas patērētāju nav pārliecināti, ka viņiem būs pietiekami daudz naudas, lai pēc pensionēšanās dzīvotu ērti. Un, lai gan to patērētāju procentuālā daļa, kuriem nav neviena apdrošināšanas produkta, ir ievērojami mazāka (8 %), tas ir saistīts ar mehānisko transportlīdzekļu apdrošināšanu (58 %), kas ir obligāta visās dalībvalstīs, un mājāsaimniecību apdrošināšanu (63 %), jo piekļuve citiem produktiem joprojām ir zema.

Pašreizējiem satricinājumiem ir tieša ietekme uz patērētāju un MVU² finansiālo stāvokli, un makroekonomiskā vide tos abus ietekmē negatīvi, neskatoties uz to, ka digitalizācija piedāvā zināmas iespējas. Pašreizējās makroekonomiskās tendences ietekmē patērētājus, jo īpaši neaizsargātās grupas. Patērētāji var kavēties ar nepieciešamās apdrošināšanas iegādi, viņi var saskarties ar grūtībām veikt regulārus prēmiju maksājumus vai nolemt uz laiku pārtraukt savas iemaksas brīvprātīgajās pensiju shēmās. Tieši pieejamība par pieņemamu cenu un budžeta ierobežojumi ir galvenais iemesls, kāpēc 19 % Eiropas patērētāju nepērk vai neatjauno apdrošināšanu. Pieaugošā inflācija ietekmē arī patērētāju reālo finansiālo atdevi, samazinot nākotnē izmantojamus ienākumus. No otras puses, apdrošināšanas un pensiju nozaru nepārtraukta digitalizācija varētu veicināt plašāku piekļuvi apdrošināšanas un pensiju produktiem un pakalpojumiem, lētāku pakalpojumu sniegšanu un labāku cenu noteikšanu. Arī neskatoties uz nepieciešamību cieši uzraudzīt kiberriskus un iespējamu diskriminējošu cenu noteikšanas praksi.

Ir svarīgi nodrošināt ilgtspējas prasību pamatotību, lai izvairītos no uzticības zaudēšanas un arī plašāka ietekme uz sabiedrību ir būtiska, lai veicinātu patērētāju un sabiedrības finansiālā stāvokļa uzlabošanos. Patērētāju vēlme pēc AIP un pensiju produktiem, kas saistīti ar ilgtspēju, ir

¹ Šajā ziņojumā ar "patērētājiem" saprot terminu, kas aptver patērētājus, noguldītājus, pensiju plānu dalībniekus un maksājumu saņēmējus. Tādēļ šo terminu lieto plašai attiecināšanai uz cilvēkiem, kuri izmanto vai gūst labumu no pensijām un apdrošināšanas pakalpojumiem.

² Mazie un vidējie uzņēmumi.

pieaugusi. Lai apmierinātu šo pieprasījuma pieaugumu, apdrošināšanas un pensiju pakalpojumu sniedzēji ir pielāgojuši savus piedāvājumus. Lai gan šī tendence ir vērtējama atzinīgi, jo 25 % ES patērētāju saka, ka ir dzirdējuši par ilgtspējīgiem vai “zaļiem” apdrošināšanas produktiem, problēmas rodas, ja ar ilgtspēju saistītas pakalpojumu sniedzēju prasības ir maldinošas vai nepamatotas. Dažās dalībvalstīs ir konstatēti pierādījumi par zaļmaldināšanu, un 58 % no ziņojošajām VKI plāno veikt uzraudzības pasākumus zaļmaldināšanas novēršanai.

Atbilstoši un uz patērētājiem orientēti produktu izstrādes un izplatīšanas procesi var būtiski uzlabot patērētāju finansiālo stāvokli, jo īpaši ņemot vērā, ka dzīvības apdrošināšanas bruto parakstīto prēmiju apjoms turpināja pieaugt (2021. gadā izaugsme par 14 % salīdzinājumā ar iepriekšējo gadu EEZ). VKI novēroja pozitīvas pārmaiņas produktu izstrādē, izplatīšanā, kā arī produktu pārraudzības un pārskatīšanas procesā. Tomēr joprojām ir novērojami sliktas produktu izstrādes gadījumi un pastāv bažas saistībā ar dažiem tirgum piesaistītiem produktiem, kuri piedāvā neapmierinošu cenas un kvalitātes attiecību. Turklāt VKI uzmanības lokā joprojām ir riski saistībā ar nepietiekamām vai neatbilstošām konsultācijām un interešu konfliktiem un 12 iestādes ir ziņojušas, ka tirgum piesaistītu produktu maldinoša pārdošana ir būtisks risks to tirgū.

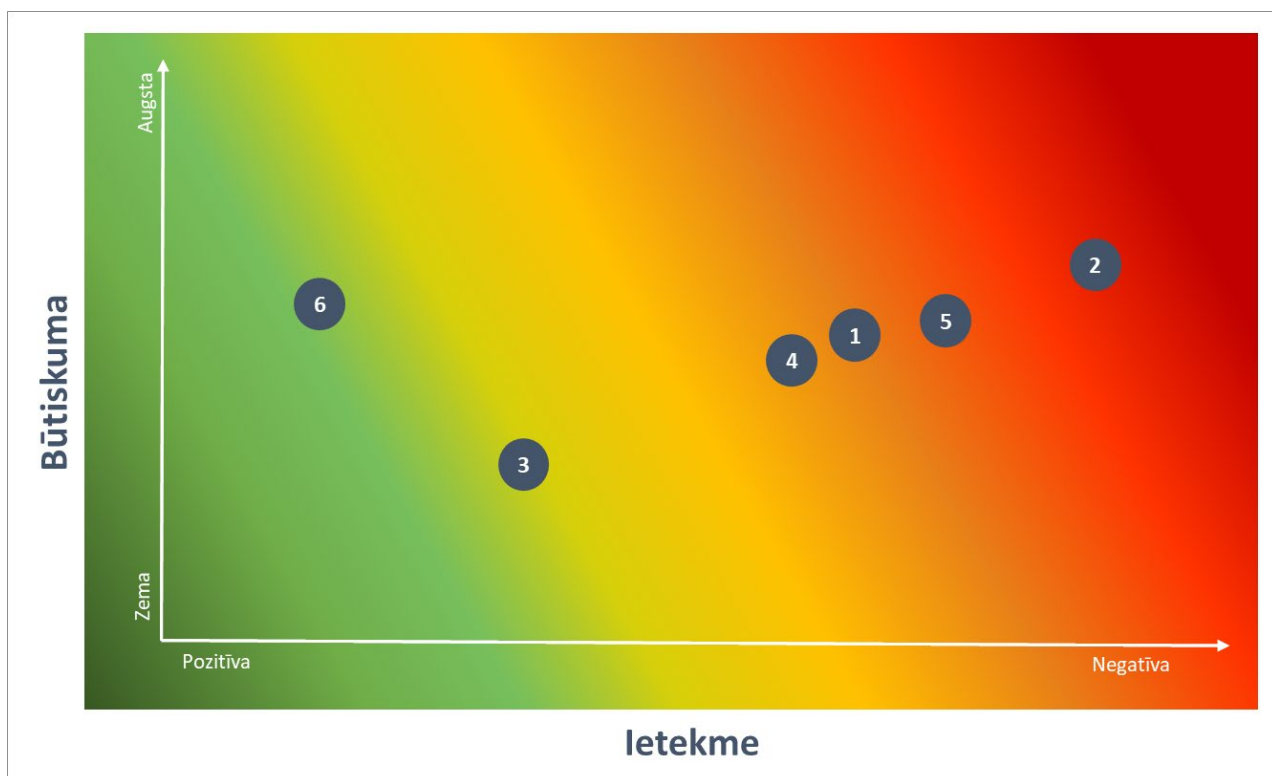
Sistēmisko notikumu pieaugums³ ir izraisījis neapdrošināmu risku un/vai tādu risku, ko var apdrošināt tikai par augstām cenām, pieaugumu, ietekmējot patērētāju un MVU finansiālo stāvokli. Skaidrības trūkums noteikumos un nosacījumos vēl vairāk kaitē patērētājiem, ja sistēmiski notikumi īstenojas. Pietiekams un atbilstošs apdrošināšanas segums ļauj patērētājiem un MVU saņemt kompensāciju satricinājumu gadījumā. Tomēr pastāv būtiskas aizsardzības nepilnības. Piemēram, *NatCat* (dabas katastrofas) notikuma gadījumā ir aptverta tikai puse patērētāju un MVU, tāpat arī 69 % MVU nav kiberriska seguma. Turklāt skaidrības trūkums attiecībā uz noteikumiem un nosacījumiem, jo īpaši attiecībā uz izņēmumiem, joprojām ir problēma un rada papildu kaitējumu patērētājiem un MVU, kad iestājas sistēmiski notikumi.

Kopumā, lai gan Eiropas pensiju tirgi ir ļoti atšķirīgi, pensiju uzkrājumu atšķirības ir galvenās tendences lielākajā daļā dalībvalstu. Kopējais aplēstais aptvērums ar reģistrēto AKUI starpniecību Eiropā 2021. gadā bija 13,9 %, kas ir par 1,1 % vairāk nekā iepriekšējā gadā. Nepārtrauktā pāreja uz noteikto iemaksu pensiju plāniem pārveido arodpensiju vidi, radot gan iespējamus ieguvumus (piemēram, augstāku ienākumu līmeni), gan potenciālus riskus (piemēram, risku pārvirzīšanu uz dalībniekiem). Turklāt pastāvīgās atšķirības mehānismu un regulējuma ziņā ietekmē pensiju nozares attīstības atšķirības starp dalībvalstīm, kā arī ietekmē pensiju sektora kā nākotnes pensijas ienākumu avota nozīmi. Pensiju formas ir dažādas, kā arī tās ietekmē daudzi un dažādi faktori. Tā rezultātā nav universālas pieejas šo problēmu risināšanai.

³ [Uzraudzības paziņojums par izslēgšanu no apdrošināšanas produktiem, kas saistīti ar riskiem, kuri izriet no sistēmiskiem notikumiem | EAAPI \(europa.eu\)](#)

Digitalizācija un tehnoloģijas pakāpeniski pārveido pensiju vērtību ķēdi, samazina izmaksas un uzlabo dalībnieku un pensiju saņēmēju iesaistīšanos, tādējādi uzlabojot to finansiālo stāvokli. ES pensiju tirgos ir ziņots par vairākām digitālajām iniciatīvām un pandēmija darbojas kā katalizators dažādu ar pensijām saistītu procesu turpmākai digitalizācijai, jo dalībnieki vēlas arvien vairāk sadarboties tiešsaistē. Turklāt lielāka digitalizācija varētu novest pie tā, ka jaunākā paaudze izrāda interesi par savu pensiju un neuztver to kā tālu notikumu, tādējādi nodrošinot, ka viņi vairāk uzkrāj savai pensijai. Tomēr pastāv risks, ka dalībnieki, kuri mazāk pārzina tehnoloģijas, tiks izslēgti no arvien digitalizētākiem procesiem. Tāpat pastāv datu aizsardzības un privātuma jautājumi.

PATĒRĒTĀJU TENDENČU 2021. GADA ZIŅOJUMA GALVENO SECINĀJUMU INTENSITĀTES KARTE



IETEKMES LĪNIJA

Pozitīva ietekme: konstatējumam ir pozitīva ietekme uz patērētājiem.

Mērena ietekme: konstatējums ir jāuzrauga, jo tas varētu radīt pozitīvu vai negatīvu ietekmi uz patērētājiem.

Negatīva ietekme: konstatējums negatīvi ietekmē patērētājus, kuri var tikt pakļauti liela kaitējuma.

BŪTISKUMA LĪNIJA

Zema būtiskuma pakāpe: konstatējums ietekmē salīdzinoši nelielu skaitu patērētāju.

Vidēja būtiskuma pakāpe: konstatējums ietekmē ievērojamu skaitu patērētāju.

Augsta būtiskuma pakāpe: konstatējums ietekmē lielu skaitu patērētāju.

PERSPEKTĪVA

Perspektīvas palielināšanās: konstatējums ir novērots arī agrāk, bet biežums/pierādījumi ir palielinājušies.

Stabila perspektīva: konstatējums ir novērots arī agrāk, un situācija nav mainījusies.

Perspektīvas samazināšanās: lai gan konstatējuma biežums/pierādījumi ir samazinājušies, tā joprojām ir galvenā tendence/konstatējums.

Intensitātes karte, kurā ir ņemti vērā ziņojumam savāktie dati un attiecīgais uzraudzības vērtējums, atspoguļo faktiskos konstatējumus, kas ir identificēti Eiropas līmenī. Tā var neatspoguļot konkrētus precīzus riskus dažādās dalībvalstīs.

1. MAKROEKONOMISKĀ VIDE, KAS IETEKMĒ PATĒRĒTĀJU FINANSIĀLO STĀVOKLI

- a. Inflācijas pieaugumam un dzīves dārdzības pieaugumam ir tieša ietekme uz patērētāju finansiālo stāvokli, jo tas samazina viņu rīcībā esošos ienākumus, kā rezultātā patērētāji var pieņemt finansiālus lēmumus, kas ietekmē viņu kopējo finansiālo stāvokli.
- b. Konkrētas patērētāju kategorijas, tostarp neaizsargātas grupas, varētu saskarties ar grūtībām, veicot prēmiju maksājumus par regulāriem apdrošināšanas produktiem, vai varētu izvēlēties uz laiku pārtraukt iemaksas brīvprātīgajās pensiju shēmās.
- c. Patērētāji var arī nolemt atlikt nepieciešama apdrošināšanas produkta iegādi, padarot tos neaizsargātākus un uzņēmīgākus pret pašreizējiem un turpmākiem satricinājumiem.
- d. Attiecībā uz dzīvības apdrošināšanu patērētāji var arī nolemt atteikties no savas polises pirms termiņa, lai rastu lielākus ienākumus ikdienas izdevumus segšanai un finanšu vajadzības apmierināšanai, kas kas var radīt iespējamās negatīvas sekas, piemēram, atsakoties no polises tirgus lejupslīdes apstākļos vai saņemot sankcijas par priekšlaicīgu atteikšanos, kas savukārt samazina vērtību, ko patērētāji saņem.

Perspektīva: pieaugoša, jo šī tendence atbilst pašreizējām makroekonomiskajām tendencēm, tostarp augstajam inflācijas pieaugumam.

2. PASTĀVĪGĀS PROBLĒMAS AIP TIRGOS, KO PASTIPRINĀJUŠAS PAŠREIZĒJĀS MAKROEKONOMISKĀS TENDENCES

- a. Joprojām pastāv sliktas produktu izstrādes gadījumi un bažas saistībā ar dažiem tirgum piesaistītiem produktiem ar neapmierinošu cenas un kvalitātes attiecību.
- b. Dažās dalībvalstīs joprojām tiek ziņots arī par AIP maldinošu pārdošanu pastāvošo interešu konfliktu un augsto komisijas maksu dēļ un patērētāji uzskata, ka ir grūti saņemt objektīvus ieteikumus.

- c. Pašreizējā tirgus lejupslīde un inflācijai pakļautā vide saasina šīs bažas, jo, lai gan izmaksas joprojām ir stabilas, (reālā) peļņa var būt zema/negatīva, ietekmējot patērētājiem piedāvāto produktu vērtību.

Perspektīva: pieaugoša, lai gan jau vairākus gadus tiek ziņots par problēmām saistībā ar AIP, tirgus satricinājumi un inflācija ietekmē produkta reālo atdevi, lai gan izmaksas joprojām ir stabilas.

3. PATĒRĒTĀJU VĒLMJU PIEAUGUMS ATTIECĪBĀ UZ AIP UN PENSIJU PRODUKTIEM AR ILGTSPĒJAS ELEMENTIEM

- a. Patērētāju vēlme pēc ieguldījumiem, kas saistīti ar ilgtspēju, pastāvīgi pieaug. Cenšoties apmierināt šo pieprasījuma pieaugumu, apdrošināšanas un pensiju pakalpojumu sniedzēji ir pielāgojuši savus piedāvājumus, lai arvien vairāk piedāvātu produktus, kuriem ir ar ilgtspēju saistītas iezīmes.
- b. Pieaugot ilgtspējīgiem piedāvājumiem, palielinās arī ar tiem saistīta saziņa un mārketingš. Problēmas rodas, ja šie apgalvojumi ir vai nu maldinoši, vai nepamatoti, tādējādi izraisot zaļmaldināšanu.

Perspektīva: pieaugoša, paredzams, ka vēlme pēc produktiem, kuriem ir ar ilgtspēju saistītas iezīmes, turpinās pieaugt.

4. APDROŠINĀŠANAS AIZSARDZĪBAS ATŠĶIRĪBU PALIELINĀŠANĀS

- a. Pēdējos gados arvien biežāk notiek dabas katastrofas, kibernetiskie uzbrukumi, pandēmijas un citi sistēmiski notikumi. Attiecīgs apdrošināšanas segums var būt nenovērtējams, jo tas ļauj patērētājiem un MVU saņemt kompensāciju, ja šādi gadījumi iestājas. Tomēr, tā kā šie riski kļūst biežāki, rodas jautājumi par to, vai tie ir vai nav apdrošināmi.
- b. ES patērētāji un MVU bieži vien nav apdrošināti sistēmisku notikumu gadījumā, piemēram, 2019. gadā bija apdrošināti tikai 35 % no kopējiem zaudējumiem, ko izraisījuši ekstrēmi laikapstākļi un ar klimatu saistīti notikumi visā Eiropā, un šādas atšķirības var palielināties.
- c. Saskaņā ar ES mēroga Eirobarometra aptauju ievērojams skaits patērētāju un MVU uzskata, ka tie, iespējams, nespēs izturēt dažādus satricinājumus.

Perspektīva: pieaugoša, lai gan apdrošināšanas aizsardzības atšķirības ir bijusi problēma arī iepriekšējos gados, nesenie notikumi to ir pastiprinājuši.

5. SKAIDRĪBAS TRŪKUMS APDROŠINĀŠANAS POLIŠU NOTEIKUMOS UN NOSACĪJUMOS, JO ĪPAŠI ATTIECĪBĀ UZ IZŅĒMUMIEM

- a. Skaidrības trūkums attiecībā uz noteikumiem un nosacījumiem, jo īpaši attiecībā uz izņēmumiem, joprojām ir problēma un rada papildu kaitējumu patērētājiem gadījumos, kad notiek sistēmiski notikumi, radot jautājumus un šaubas par seguma apjomu.
- b. VKI saņemtās sūdzības lielā mērā attiecas uz neskaidru vai sarežģītu dokumentāciju, jo īpaši par noteikumiem un nosacījumiem, kas patērētājiem rada neskaidru priekšstatu par tvērumu un izņēmumiem. VKI arī norādīja uz nepilnībām finanšu pratības jomā, kas ierobežo patērētāju izpratni par savām polisēm vai šādu polišu esamību.

Perspektīva: stabila, šīs problēmas jau tika konstatētas iepriekšējos gados.

6. DIGITALIZĀCIJA UN TEHNOĻIJAS

- a. VKI ir ziņojušas par vairākām digitālajām iniciatīvām ES apdrošināšanas un pensiju tirgos, pandēmijai esot katalizatoram turpmākai dažādu ar apdrošināšanu un pensijām saistītu procesu digitalizācijai.
- b. Lielāka pensiju nozares digitalizācija varētu palīdzēt piesaistīt jaunāko paaudžu interesi par savu pensiju, neuzskatot to par tālu notikumu, tādējādi nodrošinot, ka jaunākās paaudzes veic uzkrājumus savai pensijai.
- c. Lielāka digitalizācija arī ļauj uzlabot procesus (piemēram, prasību izskatīšanu) un samazināt izmaksas apdrošināšanas nozarē, kā arī apdrošināt riskus, kas iepriekš varētu būt bijuši neapdrošināmi.
- d. Tomēr rodas daži atbilstoši riski, piemēram, dalībnieki, kuri mazāk pārzina tehnoloģijas, tiek izslēgti no arvien digitalizētākiem procesiem, arī bažas saistībā ar datu aizsardzības un privātuma jautājumiem, kā arī iespējama diskriminējoša parakstīšanas prakse.

Perspektīva: pieaugoša, paredzams, ka ar apdrošināšanu un pensijām saistīto procesu digitalizācija pieaugs vēl vairāk.

EAAPI

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tälr.: + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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