

# Rapport om konsumenttrender 2022 – Sammanfattning och färgdiagram

*Anvisningar för hantering av säkerhetsmarkerade handlingar:*

[https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/other\\_documents/summary\\_eiopa\\_information.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/other_documents/summary_eiopa_information.pdf)



**eiopa**

European Insurance and  
Occupational Pensions Authority

## SAMMANFATTNING

**Under de senaste åren har större tonvikt lagts på att se till att finanssektorn bidrar till att förbättra privatekonomin för konsumenterna<sup>1</sup>.** Med tanke på den senaste tidens storskaliga störningar (covid-19-pandemin, ökningen av antalet naturkatastrofer, den ryska invasionen av Ukraina, levnadskostnadskrisen) har detta blivit en allt viktigare prioritering. De flesta behöriga nationella myndigheter har betonat att nya lagkrav i kombination med initiativ från försäkrings- och pensionssektorerna har lett till förbättrad ekonomi, men oron ökar alltjämt.

**Sedan juni 2022 har tillgången till försäkrings- och pensionsprodukter legat på en låg nivå.** Enligt Eiopas Eurobarometerundersökning äger över en tredjedel av de europeiska konsumenterna inga sparprodukter, inräknat försäkringsbaserade investeringsprodukter och pensioner. Den begränsade tillgången på sparprodukter och de stora pensionsklyftorna gör att över 50 procent av de europeiska konsumenterna tvivlar på att de kommer att ha tillräckligt med pengar för att kunna leva ett bekvämt liv under hela sin tid som pensionärer. Andelen konsumenter som inte äger en försäkringsprodukt är betydligt lägre (8 procent), men detta beror på motorfordonsförsäkringarna (58 procent) – som är obligatoriska i alla medlemsstater – och hemförsäkringarna (63 procent), då tillgången till andra produkter fortfarande är låg.

**Vår tids globala turbulens har en direkt inverkan på den ekonomin för såväl konsumenter som för små och medelstora företag<sup>2</sup>, eftersom det makroekonomiska läget påverkar båda dessa negativt, samtidigt som digitaliseringen innebär vissa möjligheter.** De nuvarande makroekonomiska trenderna påverkar konsumenterna, särskilt dem som tillhör utsatta grupper. Många konsumenter kan komma att skjuta upp köpet av det försäkringsskydd som de behöver, ha svårt att betala sina premier eller välja att tillfälligt avbryta inbetalningarna till frivilliga pensionssystem. Faktum är att tillgänglighet och ekonomiska begränsningar är den främsta orsaken till att 19 procent av de europeiska konsumenterna inte skaffar försäkringar eller avstår från att förnya dem. Den stigande inflationen påverkar också konsumenternas faktiska avkastning, vilket minskar den framtida disponibla inkomsten. Å andra sidan kan den fortsatta digitaliseringen av försäkrings- och pensionssektorerna leda till ökad tillgång till försäkrings- och pensionsprodukter och -tjänster, billigare distributionsmetoder och bättre prissättning. Detta trots behovet av att noga övervaka cyberrisker och eventuella diskriminerande prissättningsmetoder.

**För att bidra till konsumenternas och samhällets ekonomi är det också viktigt att se till att utfästelserna om hållbarhet är väl underbyggda för att undvika förtroendeförluster och mer**

---

<sup>1</sup> I denna rapport används "konsumenter" som ett samlingsbegrepp för konsumenter, sparare, personer som omfattas av pensionssystem och pensionstagare. Begreppet används således för att i stora drag hänvisa till privatpersoner som använder eller drar nytta av pensions- och försäkringstjänster.

<sup>2</sup> Små och medelstora företag

**Långtgående konsekvenser för samhället.** Konsumenternas intresse för hållbarhetsrelaterade försäkringsbaserade investeringsprodukter och pensionsprodukter har ökat. För att möta denna ökade efterfrågan har försäkrings- och pensionsföretagen anpassat sina erbjudanden. Detta är en välkommen utveckling med tanke på att 25 procent av konsumenterna i EU säger sig ha hört talas om hållbara eller ”gröna” försäkringsprodukter, men problem uppstår när leverantörernas hållbarhetsrelaterade utfästelser är vilseledande eller ogrundade. Bevis på så kallad grönmålning (greenwashing) har identifierats i vissa medlemsstater, och 58 procent av de rapporterade nationella behöriga myndigheterna planerar att genomföra tillsynsåtgärder för att ta itu med problemet.

**Lämpliga och konsumentfokuserade produktutformnings- och distributionsprocesser kan i hög grad bidra till en förbättring av konsumenternas ekonomi,** särskilt med tanke på att bruttopremieinkomsten för livförsäkringar fortsatte att öka (14 procent på årsbasis i EES under 2021). De nationella behöriga myndigheterna konstaterade en positiv utveckling när det gäller produktrelaterad utformning, distribution, övervakning och översyn. Det förekommer dock fortfarande fall av bristfällig produktdesign och farhågor när det gäller vissa fondförsäkringsprodukter som ger dålig valuta för pengarna. Risker i samband med dålig eller otillräcklig rådgivning och intressekonflikter fortsätter att vara ett fokusområde för nationella behöriga myndigheter; 12 av dem har rapporterat att vilseledande försäljning av fondförsäkringsprodukter utgör en stor risk på deras respektive marknader.

**Ökningen av systemviktiga händelser<sup>3</sup> har lett till en ökning av icke försäkringsbara risker och/eller risker som endast kan försäkras till höga kostnader, vilket påverkar konsumenternas och de små och medelstora företagens finansiella ställning. Allmänna villkor som är otydligt formulerade leder till ytterligare nackdelar för konsumenterna när systemviktiga händelser inträffar.** Ett tillräckligt och lämpligt försäkringsskydd gör det möjligt för konsumenter och små och medelstora företag att få ersättning om chocker inträffar. Det finns dock stora brister i skyddet. Till exempel skulle endast hälften av konsumenterna och de små och medelstora företagen täckas om en naturkatastrof skulle inträffa, och 69 procent av de små och medelstora företagen saknade cyberrisktäckning. Dessutom är bristen på tydlighet i formuleringen av villkor, särskilt när det gäller undantag, alltså ett problem och kan medföra ytterligare nackdelar för konsumenter och små och medelstora företag när systemviktiga händelser inträffar.

**Allmänt sett är de europeiska pensionsmarknaderna mycket olikartade, men klyftan i pensionssparande är en tydlig trend i de flesta medlemsstater.** Den totala uppskattade täckningen genom registrerade tjänstepensionsinstitut i Europa uppgick till 13,9 procent för 2021, vilket är en ökning med 1,1 procent jämfört med föregående år. Den kontinuerliga övergången till avgiftsbestämda system håller på att omforma tjänstepensionslandskapet både i fråga om

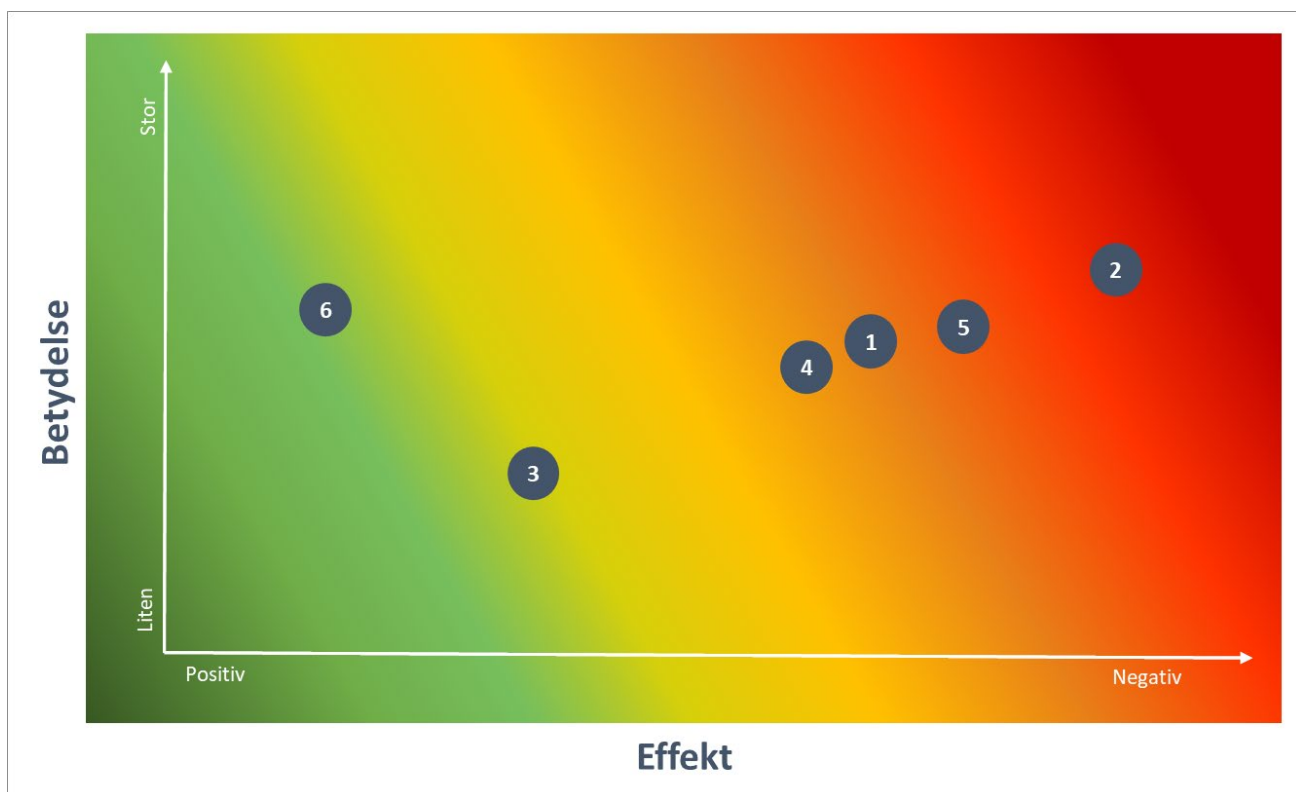
---

<sup>3</sup> [Tillsynsutlåtande om försäkringsprodukters undantag i samband med risker som uppstår till följd av systemviktiga händelser | Eiopa \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/eiopa/eiopa-annual-report-2021)

potentiella förmåner (t.ex. högre inkomstnivåer) och potentiella risker (t.ex. överföring av risker till medlemmar). Kvarstående skillnader i fråga om mekanismer och regulatorisk behandling påverkar dessutom pensionssektorns utveckling för medlemmarna i stort och påverkar dess relevans som källa till framtida pensionsinkomst. Pensioner kan se ut på en rad olika sätt och påverkas av ett brett spektrum av faktorer. Därför finns det ingen universallösning för att ta itu med dessa utmaningar.

**Digitaliseringen och de tekniska landvinningarna håller gradvis på att förändra pensionsvärdekedjan, sänka kostnaderna och förbättra medlemmarnas och pensionstagarnas grad av engagemang i sina pensioner, vilket leder till förbättrad ekonomi.** Flera digitala initiativ har rapporterats på EU:s pensionsmarknader, och pandemin har fungerat som en katalysator för ytterligare digitalisering av olika pensionsrelaterade processer, samtidigt som medlemmarna i allt högre grad vill kunna utföra pensionsrelaterade åtgärder online. Dessutom skulle en ökad digitalisering kunna leda till att yngre generationer intresserar sig mer för sin pension och inte ser den som en avlägsen händelse, vilket skulle få till följd att de pensionssparar mer. Det finns dock en risk för att mindre teknikkunniga medlemmar utestängs från alltmer digitaliserade processer. Det finns också dataskydds- och integritetsaspekter att beakta i samband med detta.

## FÄRGDIAGRAM ÖVER DE VIKTIGASTE RESULTATEN I 2022 ÅRS RAPPORT OM KONSUMENTTRENDER



### EFFEKT

**Positiv effekt:** den observerade företeelsen har en positiv effekt för konsumenterna.

**Blygsam effekt** den observerade företeelsen bör övervakas eftersom den skulle kunna få en positiv eller negativ effekt för konsumenterna.

**Negativ effekt:** den observerade företeelsen har en negativ effekt för konsumenterna, som kan drabbas av stor skada.

### BETYDELSE

**Liten betydelse:** den observerade företeelsen påverkar relativt få konsumenter.

**Medelstor betydelse:** den observerade företeelsen påverkar ett icke obetydligt antal konsumenter.

**Stor betydelse:** den observerade företeelsen påverkar ett stort antal konsumenter.

## TENDENS

**Ökande tendens:** den observerade företeelsen har observerats tidigare men förekomsten/beläggen har ökat.

**Stabil tendens:** den observerade företeelsen har observerats tidigare och situationen är oförändrad.

**Minskande tendens:** även om förekomsten/beläggen för företeelsen har minskat är detta fortfarande en betydelsefull trend/företeelse.

Färgdiagrammet, som tar hänsyn till data som inhämtats för rapporten och relevanta tillsynsbedömningar, visar de faktiska resultat som har identifierats på europeisk nivå. Det kan hända att det inte exakt återspeglar de specifika riskerna i olika medlemsstater.

## 1. DET MAKROEKONOMISKA LÄGET PÅVERKAR KONSUMENTERNAS PRIVATEKONOMI

- a. Den ökade inflationen och de ökade levnadskostnaderna har en direkt inverkan på konsumenternas privatekonomi, eftersom dessa omständigheter leder till minskad disponibel inkomst, vilket i sin tur kan få konsumenterna att fatta ekonomiska beslut som påverkar deras finansiella ställning i stort.
- b. Vissa konsumentkategorier, däribland utsatta grupper, kan få svårt att betala för sina vanliga premieförsäkringsprodukter eller välja att tillfälligt avbryta inbetalningarna till frivilliga pensionssystem.
- c. En del konsumenter kan också besluta att skjuta upp köpet av försäkringsprodukter som de kanske skulle behöva, vilket gör dem mer sårbara och utsatta för nuvarande och framtida chocker.
- d. När det gäller livförsäkringar finns det risk för att konsumenter beslutar sig för att säga upp sina försäkringsavtal i ett tidigt skede för att kunna täcka sina dagliga utgifter och tillgodose sina ekonomiska behov, vilket kan få negativa konsekvenser i form av uppsägning vid marknadsnedgångar eller straffavgifter på grund av förtida återköp, vilket minskar det värde som konsumenterna erhåller för produkterna.

Tendens: Ökande, eftersom denna trend följer den nuvarande makroekonomiska utvecklingen, inbegripet den stora inflationsökningen.

## 2. FORTSATTA PROBLEM PÅ MARKNADERNA FÖR FÖRSÄKRINGSBASERADE INVESTERINGSPRODUKTER, VILKA FÖRSTÄRKS AV AKTUELLA MAKROEKONOMISKA TRENDER



- a. Det förekommer dock fortfarande fall av bristfällig produktdesign och farhågor när det gäller vissa fondförsäkringsprodukter som ger dålig valuta för pengarna.
- b. Vilseledande försäljning av försäkringsbaserade investeringsprodukter på grund av intressekonflikter och höga provisioner är ett problem som också fortsätter att rapporteras i vissa medlemsstater, och konsumenterna anser att det är svårt att få opartisk rådgivning.
- c. Dessa farhågor förvärras av inflationen och den nuvarande nedgången på marknaden, där den (faktiska) avkastningen kan vara låg/negativ trots att kostnaderna kan ligga på en stabil nivå, vilket påverkar värdet av dessa produkter för konsumenterna.

Tendens: Ökande. Problem med försäkringsbaserade investeringsprodukter har rapporterats i flera år, men marknadsturbulens och inflation med stabila kostnader påverkar produkternas faktiska avkastning.

## 3. ÖKAT KONSUMENTINTRESSE FÖR FÖRSÄKRINGSBASERADE INVESTERINGSPRODUKTER OCH PENSIONSPRODUKTER MED HÅLLBARHETSRELATERADE EGENSKAPER



- a. Konsumenternas intresse för hållbarhetsrelaterade investeringar ökar kontinuerligt. För att möta denna ökade efterfrågan har försäkrings- och pensionsföretagen anpassat sina erbjudanden för att i allt högre grad föreslå produkter med hållbarhetsrelaterad profil.
- b. I takt med att utbudet av hållbara produkter ökar tilltar även kommunikationen kring och marknadsföringen av dessa produkter. Problem uppstår när dessa utfästelser är vilseledande eller ogrundade, vilket leder till s.k. grönmålning.

Tendens: Ökande. Aptiten i fråga om produkter med hållbarhetsrelaterad profil förväntas fortsätta att växa.

## 4. ALLT STÖRRE BRISTER I FÖRSÄKRINGSSKYDDET



- a. Naturkatastrofer, cyberattacker, pandemier och andra systemviktiga händelser har blivit allt vanligare under de senaste åren. Om de har ett lämpligt försäkringsskydd får konsumenter och små och medelstora företag ersättning om sådana händelser inträffar, vilket kan vara ovärderligt. I takt med att dessa risker blir allt vanligare uppkommer dock frågan om huruvida de är försäkringsbara eller inte.
- b. Konsumenter och små och medelstora företag i EU saknar ofta ett skydd som täcker systemviktiga händelser. Under 2019 täcktes till exempel endast 35 procent av de totala

förlusterna till följd av extrem väderlek och klimatrelaterade händelser i Europa av försäkringar. Denna typ av brister i skyddet kan komma att öka.

- c. Enligt den EU-omfattande Eurobarometerundersökningen anser ett betydande antal konsumenter och små och medelstora företag att de inte skulle ha tillräckligt med försäkringsskydd för att klara av flera av de olika riskerna.

Tendens: Ökande. Bristerna i försäkringsskyddet har varit ett problem även tidigare år, men den senaste tidens händelser har förvärrat problemet.

## 5. BRIST PÅ TYDLIGHET I FÖRSÄKRINGSAVTAL OCH FÖRSÄKRINGSVILLKOR, SÄRSKILT NÄR DET GÄLLER UNDANTAG

- a. Bristande tydlighet i fråga om försäkringsprodukternas villkor, särskilt när det gäller undantag, fortsätter att vara ett problem och orsakar ytterligare skada för konsumenterna när systemviktiga händelser inträffar, vilket väcker frågor och tvivel om täckningens omfattning.
- b. De klagomål som kommer in till de nationella behöriga myndigheterna gäller ofta oklar eller komplex dokumentation, särskilt i produktvillkor, vilket gör täckningens och undantagens omfattning oklar för konsumenterna. De nationella behöriga myndigheterna har också noterat bristande ekonomiska grundkunskaper som gör det svårare för vissa konsumenter att förstå sina försäkringsavtal och ibland till och med vara medvetna om att ett sådant avtal finns.

Tendens: Stabil. Dessa problem har konstaterats i ett antal år.

## 6. DIGITALISERING OCH TEKNIK

- a. De nationella behöriga myndigheterna har rapporterat om flera digitala initiativ på EU:s försäkrings- och pensionsmarknader, där pandemin fungerat som en katalysator för ytterligare digitalisering av olika försäkrings- och pensionsrelaterade processer.
- b. En ökad digitalisering av pensionssektorn skulle kunna leda till att yngre generationer intresserar sig mer för sin pension och inte ser den som en avlägsen händelse, vilket skulle säkerställa att de pensionssparar.
- c. Ökad digitalisering gör det också möjligt att förbättra processer (t.ex. skadereglering) och kan leda till minskade kostnader inom försäkringssektorn samt till att risker som tidigare inte varit försäkringsbara kan försäkras.
- d. Det finns dock vissa risker, t.ex. att mindre tekkunniga medlemmar utestängs från alltmer digitaliserade processer, eventuella problem när det gäller dataskydd och integritetsfrågor och eventuellt diskriminerande teckningsmetoder.



Tendens: Ökande. Digitaliseringen av försäkrings- och pensionsrelaterade processer förväntas öka ytterligare.

**Eiopa**

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Tyskland

Tfn + 49 69–951119–20

[info@eiopa.europa.eu](mailto:info@eiopa.europa.eu)

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