



Τον αντίκτυπο της πανδημίας Covid-19 στον ασφαλιστικό και συνταξιοδοτικό τομέα από τη σκοπιά της προστασίας των καταναλωτών (από τις 30 Ιουνίου 2020 και έπειτα) μελετά η πρόσφατη έκθεση της ΕΙΟΡΑ "Consumer Trends Report" (διαβάστε [εδώ](#) την έκθεση στα αγγλικά).

Παρά τις αρχικές ανησυχίες, οι ασφαλιστικές εταιρίες και τα συνταξιοδοτικά ταμεία διατήρησαν τη συνέχεια των δραστηριοτήτων τους. Η αγορά προϊόντων, η υποβολή αξιώσεων και καταγγελιών ή η αναζήτηση πληροφοριών συνεχίστηκαν ευρέως ως συνήθως - αν και σε νέα μορφή καθώς οι τάσεις ψηφιοποίησης έχουν επιταχυνθεί. Παράλληλα, οι ασφαλιστικές έδειξαν ανοχή στις περιπτώσεις που οι καταναλωτές παραβίαζαν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις λόγω των αναγκαστικών αλλαγών στις συνήθειες και τις συμπεριφορές.

Ενώ η πλήρης έκταση των επιπτώσεων της Covid-19 στις τάσεις των καταναλωτών δεν έχει ακόμη αποκαλυφθεί, η ΕΙΟΡΑ εντόπισε ορισμένα βασικά ζητήματα που προέκυψαν από αυτήν την αρχική φάση της κρίσης:

- Οι υφιστάμενες ανησυχίες σχετικά με τα unit-linked προϊόντα έχουν εντατικοποιηθεί. Τα διαρθρωτικά προβλήματα που συνδέονται με τα χαρακτηριστικά ορισμένων από αυτά τα προϊόντα, όπως το υψηλό και πολύπλοκο κόστος ή τα ασυνήθιστα ή περίπλοκα προφίλ κινδύνου, μπορούν να εκτεθούν από την πρόωρη παράδοση καθώς οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν απρόσμενες ανάγκες ρευστότητας. Οι αναμενόμενες χαμηλότερες αποδόσεις και η αστάθεια της αγοράς μπορούν επίσης να εντείνουν αυτά τα προβλήματα.
- Οι προσεγγίσεις όσο αφορά τις εξαιρέσεις ποικίλλουν ανάμεσα στις αγορές, τα

προϊόντα και τις επιχειρήσεις. Σε ορισμένες αγορές, οι ασφαλιστές αποκλείουν συστηματικά τις πανδημίες από τα συμβολαία τους, ενώ σε άλλες ο καταναλωτής αντιμετωπίζουν αβεβαιότητα σχετικά με την κάλυψη για διαφορετικά προϊόντα. Η κρίση της πανδημίας υπογράμμισε την έλλειψη σαφήνειας όσον αφορά τους όρους και τις προϋποθέσεις και την πολυπλοκότητα ή ασάφεια των συμβολαίων. Σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτήθηκαν δικαστικές παρεμβάσεις. Πολλοί ασφαλιστές δεν έχουν ενεργό επικοινωνία με σαφή και έγκαιρο τρόπο σχετικά με αυτό το ζήτημα.

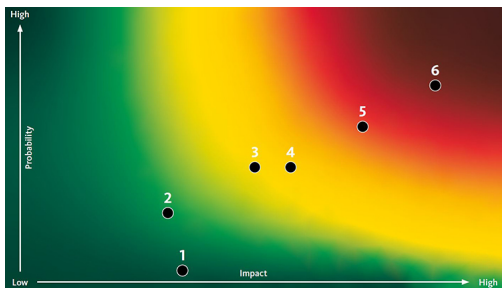
- Προβλήματα εμφανίστηκαν και στην ταξιδιωτική ασφάλιση, όσο αφορά τις εξαιρέσεις αλλά και τις αλλαγές στο προφίλ κινδύνου για το οποίο πωλήθηκαν τα προϊόντα. Στα προβλήματα προστέθηκε και η έλλειψη πρόσθετων μέτρων για την αντιμετώπιση των συνεπειών στους καταναλωτές. Ωστόσο, πολλοί πάροχοι ταξιδιωτικής ασφάλισης, σε μια κίνηση καλής θέλησης, έχουν επεκτείνει τις καλύψεις, ιδίως σε καταναλωτές που βρίσκονται στο εξωτερικό.

- Για ορισμένα προϊόντα, το προφίλ κινδύνου που καλύπτεται μειώθηκε σημαντικά, δημιουργώντας ερωτήματα ως προς την ικανότητά τους να ανταποκριθούν στις ανάγκες της αγοράς-στόχου, αλλά οι πρωτοβουλίες για την αντιμετώπιση τέτοιων αλλαγών στο προφίλ κινδύνου δεν διαδόθηκαν ευρέως.

Η πανδημία επηρέασε επίσης, και στον τομέα των συντάξεων. Συγκεκριμένα, εμφανίστηκαν περιπτώσεις χαμηλότερων συνταξιοδοτικών εισφορών καθώς οι αποταμιευτές δεν μπόρεσαν να συνεχίσουν να πληρώνουν εισφορές, λόγω συρρίκνωσης των δραστηριοτήτων τους ή λόγω ανεργίας. Περαιτέρω κίνδυνοι στη φάση αποσυσώρευσης (decumulation phase) μπορεί να παγιωθούν, με τη δυνατότητα να οδηγήσουν σε μελλοντικές περικοπές στις παροχές.

Για να μετριαστεί ο αντίκτυπος της πανδημίας Covid-19 στους τομείς των ασφαλίσεων και των συντάξεων, διασφαλίζοντας παράλληλα τη δίκαιη μεταχείριση των καταναλωτών, οι εθνικές εποπτικές αρχές καθώς και οι ασφαλιστικοί και συνταξιοδοτικοί κλάδοι έχουν λάβει συγκεκριμένα μέτρα. Καθώς η κρίση συνεχίζει να εκτυλίσσεται με πιθανές επιπτώσεις στην κερδοφορία, αναμένεται ότι οι κίνδυνοι συμπεριφοράς θα συνεχίσουν να παγιώνονται και να εμφανίζονται. Είναι επομένως, μεγάλης σημασίας να αντιμετωπίζονται επαρκώς και να μετριάζονται οι ανησυχίες σχετικά με τον οικονομικό αποκλεισμό, τη σαφήνεια των συμβολαίων και τα unit-linked προϊόντα.

Ακολουθεί ο [χάρτης θερμότητας της ΕΙΟΠΑ](#) , ο οποίος λαμβάνει υπόψη τα δεδομένα που συλλέχθηκαν για την έκθεση και τη σχετική εποπτική κρίση και αντιπροσωπεύει πραγματικούς κινδύνους που έχουν εντοπιστεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο (μπορεί να μην αποτελεί μια ακριβή απεικόνιση των κινδύνων σε διαφορετικά κράτη μέλη):



ΓΡΑΜΜΗ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑΣ (PROBABILITY LINE):

- Χαμηλή πιθανότητα: Δεν υλοποιήθηκε και είναι πολύ απίθανο να υλοποιηθεί.
- Μέση πιθανότητα: Είναι πολύ νωρίς για να εξαχθούν συμπεράσματα ή/και έχει παρατηρηθεί ένας συνδυασμός θεμάτων (θετικά και αρνητικά για τους καταναλωτές).
- Υψηλότερη πιθανότητα: Έχει ήδη υλοποιηθεί ή είναι πολύ πιθανό να υλοποιηθεί.

ΓΡΑΜΜΗ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ (IMPACT LINE):

- Χαμηλή επίπτωση: Χαμηλός αντίκτυπος σε λίγους καταναλωτές ή/και πολύ μικρός αντίκτυπος σε πολλούς καταναλωτές.
- Μεσαία επίπτωση: Χαμηλός αντίκτυπος σε μεγάλο αριθμό καταναλωτών ή/και μεσαίου μεγέθους αντίκτυπος.
- Υψηλή επίπτωση: Μεγάλος αριθμός καταναλωτών μπορεί να επηρεαστεί από αυτόν τον κίνδυνο ή/και σημαντικός αντίκτυπος στους επηρεαζόμενους καταναλωτές.

1. Κίνδυνοι που αφορούν τη διακοπή δραστηριότητας και τη λειτουργική αντοχή.
2. Έλλειψη επιείκειας και ευελιξίας όσο αφορά τους καταναλωτές που παραβιάζουν τις συμβατικές του υποχρεώσεις.
3. Προβληματικά επιχειρηματικά μοντέλα και χαμηλή αξία ορισμένων ασφαλιστικών προϊόντων στον κλάδο ταξιδιωτικής ασφάλισης.
4. Αλλαγές στα προφίλ κινδύνου και αλλαγές στις ασφαλιστικές ανάγκες των καταναλωτών που δεν συνοδεύονται από επαρκή μέτρα αποκατάστασης.
5. Έλλειψη σαφήνειας όσο αφορά τις εξαιρέσεις και έλλειψη σωστής επικοινωνίας σε συνδυασμό με τον πολύπλοκο χαρακτήρα της σύμβασης.
6. Πολύπλοκα και ακριβά unit-linked προϊόντα και διαρθρωτικά προβλήματα στην unit-linked αγορά.

Πηγή: nextdeal.gr

{fblike}