



Potrošač – fokus tržišta osiguranja u novom normalnom

dr. sc. Ante Žigman
Predsjednik Upravnog vijeća Hanfe

Zagreb, 12. studenoga 2020.

Sadržaj

- 1 Tržište osiguranja tijekom pandemije i potresa
- 2 Odnosi s potrošačima u izazovnom razdoblju
- 3 Prostor za unaprjeđenje odnosa s potrošačima

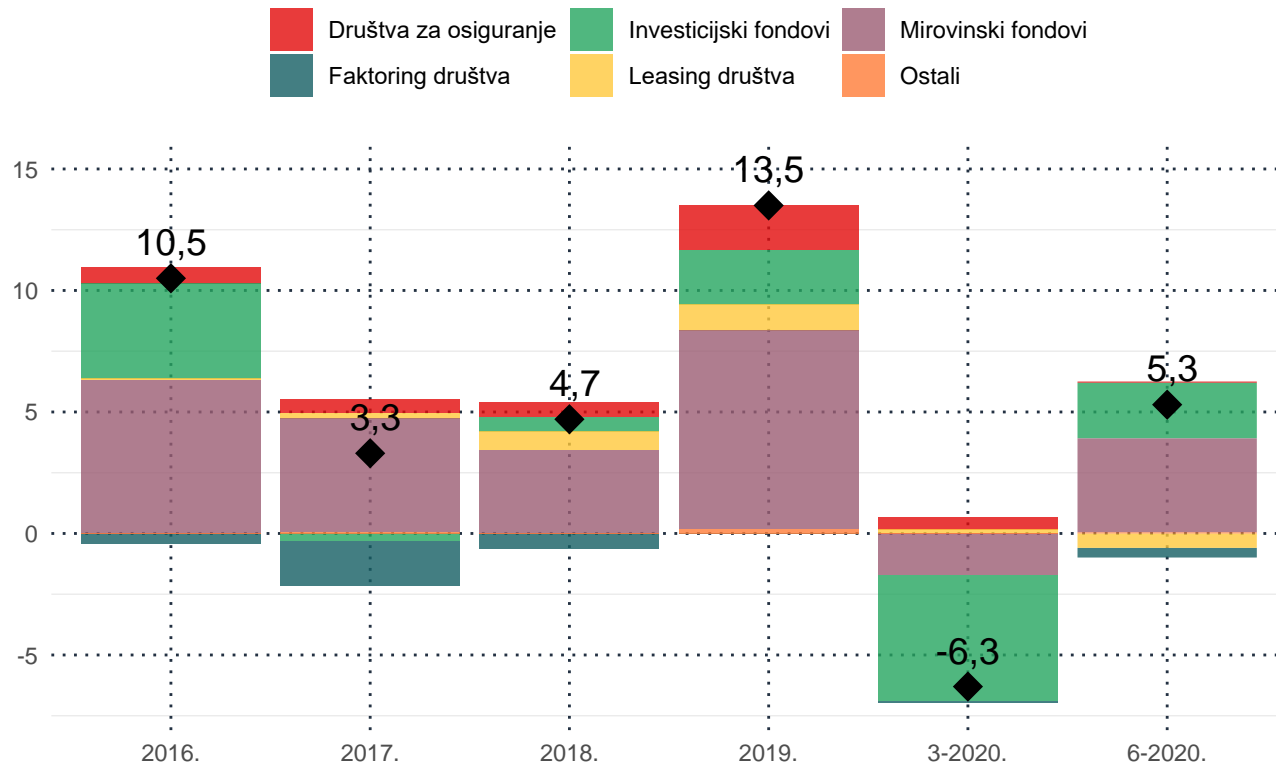
Sadržaj

- 1** Tržište osiguranja tijekom pandemije i potresa
- 2** Odnosi s potrošačima u izazovnom razdoblju
- 3** Prostor za unaprjeđenje odnosa s potrošačima

Covid-19 privremeno zaustavio rast značaja sektora finansijskih usluga

Društva za osiguranje nisu utjecala na smanjenje veličine sektora

Doprinosi pojedinih industrija godišnjoj stopi promjene sektora finansijskih usluga, postotni bodovi

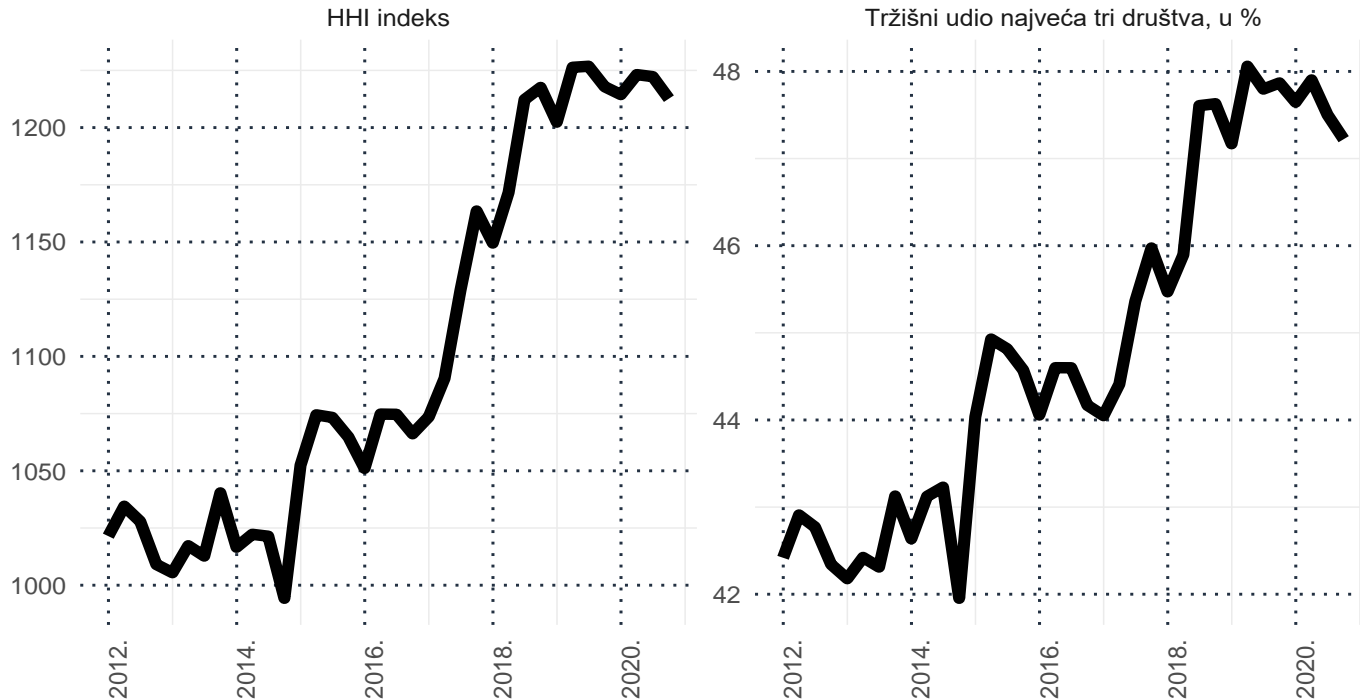


Izvor: Hanfa

- Imovina sektora finansijskih usluga na kraju lipnja 2020. bila je za 1,4 % niža u odnosu na kraj 2019. godine i činila je 31,5 % ukupne imovine finansijskog sustava, odnosno 55,4 % nominalnog BDP-a
- Smanjenje je najvećim dijelom posljedica smanjenja imovine pod upravljanjem investicijskih fondova - otkupi udjela uslijed panične reakcije konzervativnih investitora materijalizirali rizik likvidnosti
- Poremećaj preko kanala zaraze zbog indirektno povezanosti kroz ulaganja u državne obveznice imao (limitiran) utjecaj i na ostale sudionike na tržištu
- Stabilizacija obvezničkog tržišta spriječila je materijalizaciju značajnijeg pada vrijednosti imovine društava za osiguranje, no rizici su i dalje na povišenoj razini (rizik rasta premije za rizik u uvjetima povišenih neizvjesnosti)

Koncentracija u porastu

Koncentracija sektora osiguranja raste posljednjih nekoliko godina



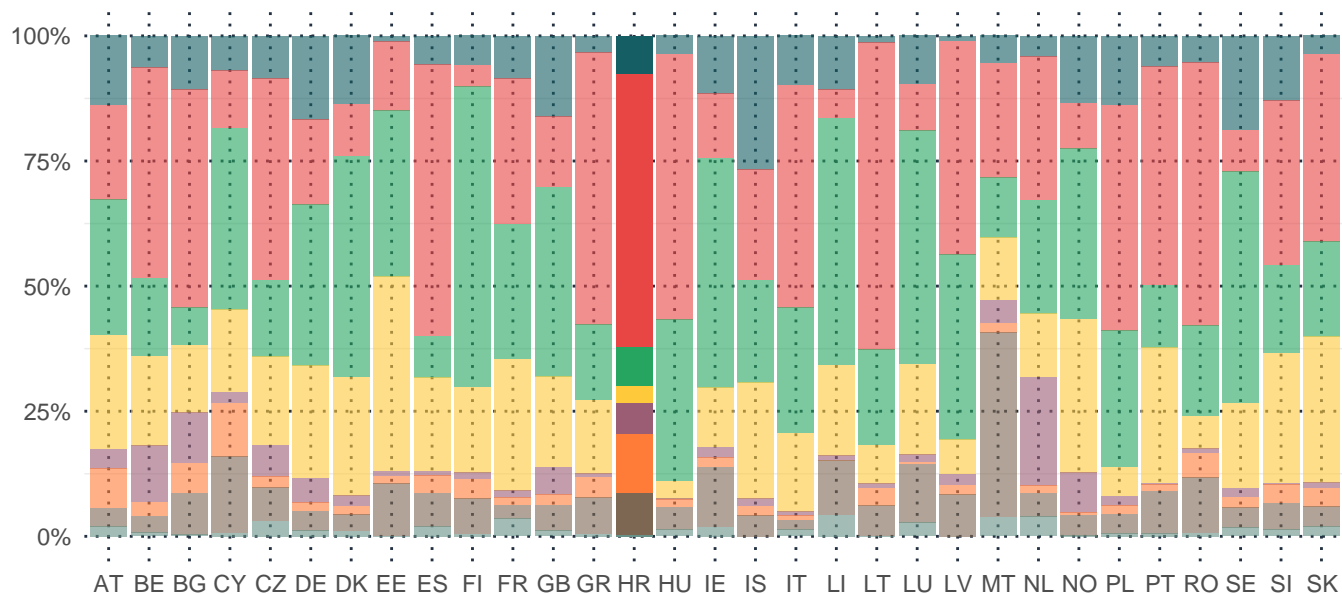
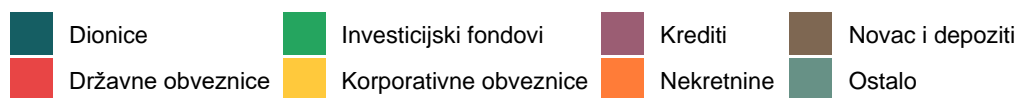
Napomena: Prema klasifikaciji Američkog odjela za pravosuđe tržišta za koja je vrijednost HHI indeksa manja od 1500 se smatraju kompetitivnima, dok se ona iznad 2500 smatraju se visoko koncentriranim. Tržišni udio najveća tri društva je izračunat kao omjer imovine najveća tri društva i ukupne imovine svih društava.
Izvor: Hanfa

- Imovina društava za osiguranje je krajem 6/2020. činila 21,7 % imovine sektora finansijskih usluga i bila je za 2,6 % veća u odnosu na kraj 2019. godine
- Pokazatelji koncentracije ukazuju na višegodišnji trend povećanja koncentracije u sektoru osiguranja
- Konsolidacija kroz povećanje tržišnog udjela i optimizaciju troškova održava profitabilnost u izazovnim okolnostima

U okolnostima visoke neizvjesnosti, slabo diversificirani investicijski portfelj izlaže društva riziku

Za razliku od drugih zemalja EU, u Hrvatskoj društva za osiguranje konzervativno najviše ulažu u državne obveznice

Struktura ulaganja društava za osiguranje s obzirom na vrstu ulaganja po zemljama



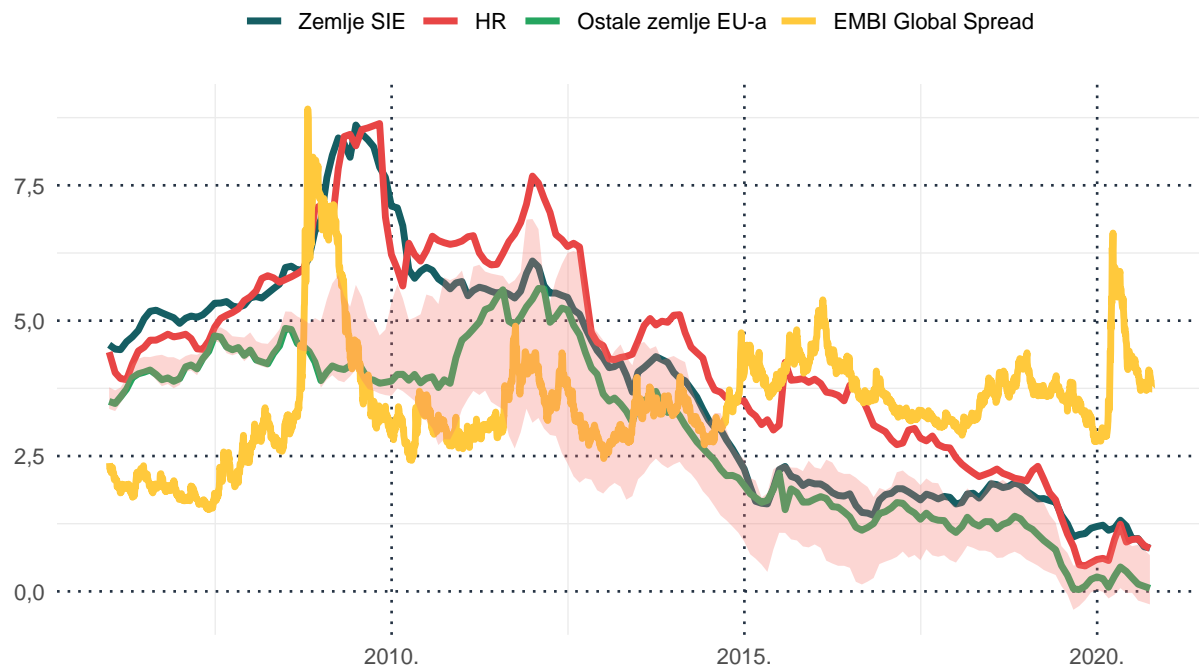
Izvor: Eiopa i Hanfa

- Koncentracija ulaganja u državne obveznice – izvor rizika u slučaju rasta prinosa
- Pored državnih obveznica, neka društva su značajnije izložena i tržištu nekretnina (krajem lipnja ove godine 11,7 % svih ulaganja ovog sektora je bilo vezanih uz nekretnine) – rizik likvidnosti
- Za razliku od Hrvatske, kod ostalih zemalja EU, društva za osiguranje značajne resurse alociraju i u udjele u investicijskim fondovima te korporativne obveznice
- Diversifikacija investicija - integrirati ESG faktore u investicijske politike

Obveznička i nekretninska tržišta zasad su stabilna, no rizik korekcije je izražen (posebno s istekom Covid mjera – cliff effect)

Prinosi na državne obveznice blago divergirali na početku krize

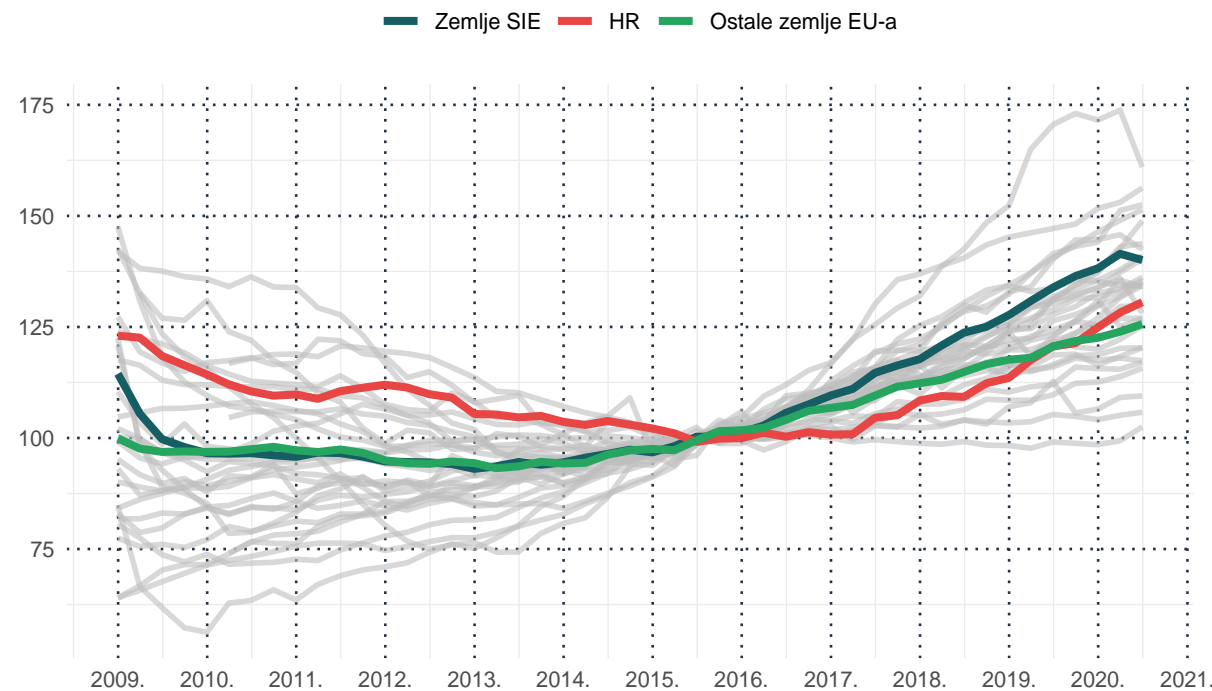
Prinosi do dospelja na dugoročne državne obveznice, u %



Napomena: Crveno područje označava interkvartilni raspon prinosa zemalja EU-a. SIE zemlje čine: BG, CZ, EE, HU, LV, LT, PL, RO, SK i SI.
Izvor: Eurostat

Cijene nekretnina, unatoč krizi, i dalje u porastu

Indeks cijena stambenih nekretnina, 31.12.2015. = 100

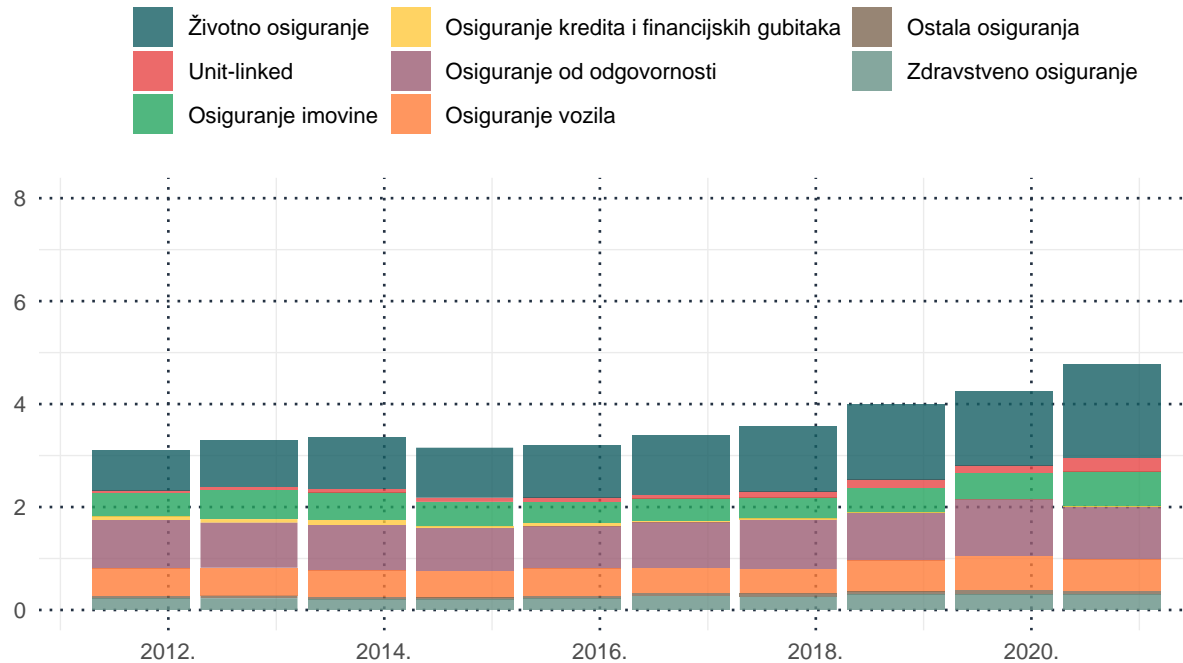


Napomena: Sivo označene linije prikazuju kretanje indikatora za pojedinačne zemlje EU-a.
Izvor: Eurostat

Osim tržišnih rizika, koronakriza se odražava i na underlying business

U prvih devet mjeseci 2020. porasle isplate životnih i unit-linked osiguranja, te osiguranja imovine

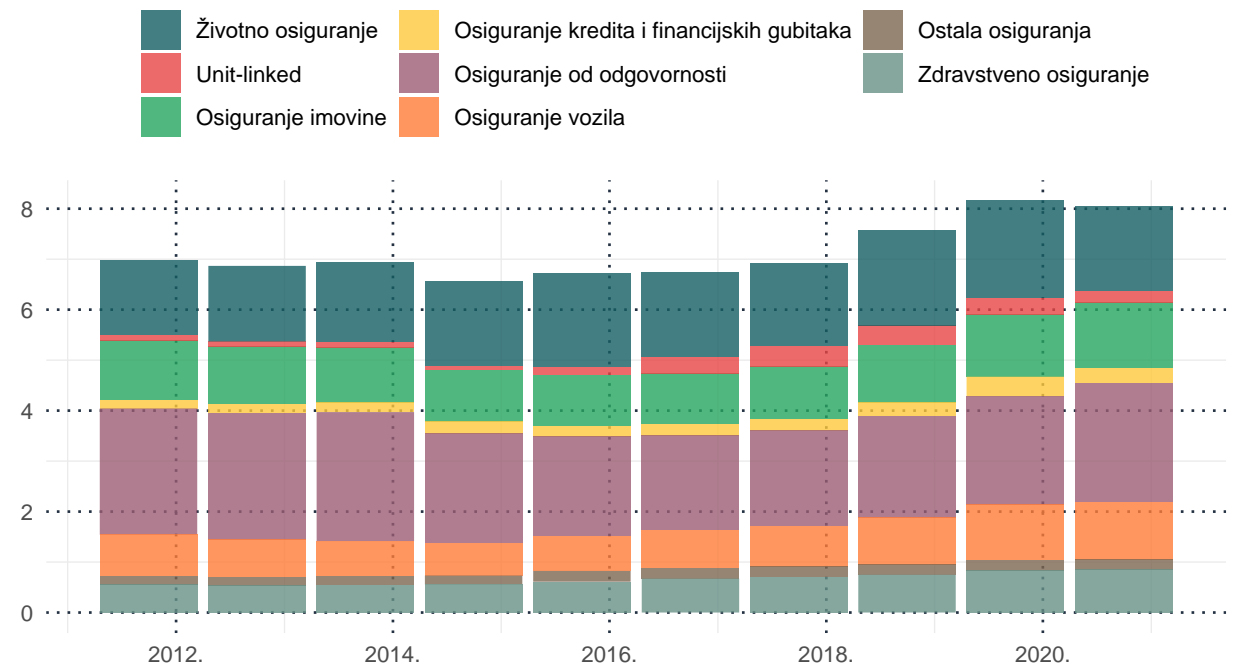
Likvidirane štete, u mlrd. HRK



Napomena: Prikazana su ostvarenja u prvih devet mjeseci u promatranim godinama.
Izvor: Hanfa

Nakon kontinuiranog rasta zabilježen pad zaračunate bruto premije u prva tri tromjesečja ove godine

Bruto zaračunata premija, u mlrd. HRK

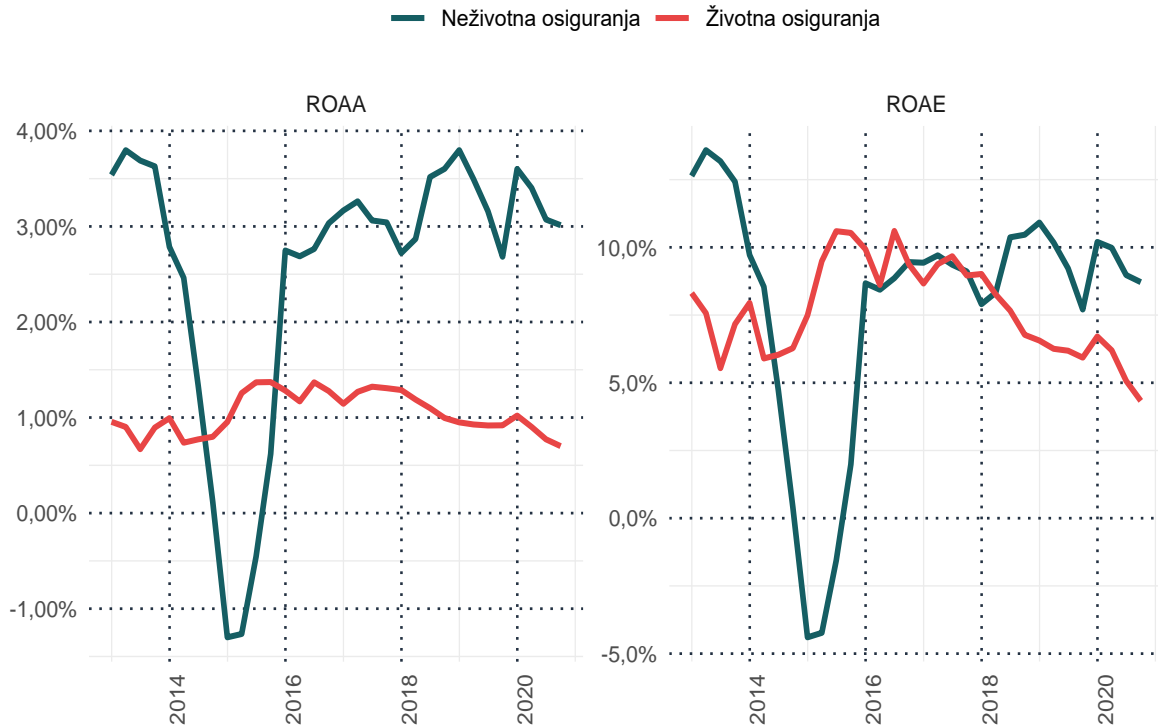


Napomena: Prikazana su ostvarenja u prvih devet mjeseci u promatranim godinama.
Izvor: Hanfa

- U prva tri tromjesečja ove godine likvidirane štete su porasle za 12,2 % u odnosu na isto razdoblje 2019. godine kao rezultat porasta šteta u segmentu životnih osiguranja (dospjeća polica i otkupi) i osiguranja imovine (potres)
- Smanjenje bruto zaračunate premije uglavnom je posljedica nižih zabilježenih premija u segmentima životnog osiguranja i osiguranja kredita i finansijskih gubitaka (pad kreditne aktivnosti)

Profitabilnost za sada razmjerno stabilna kod neživota...životu pada profitabilnost

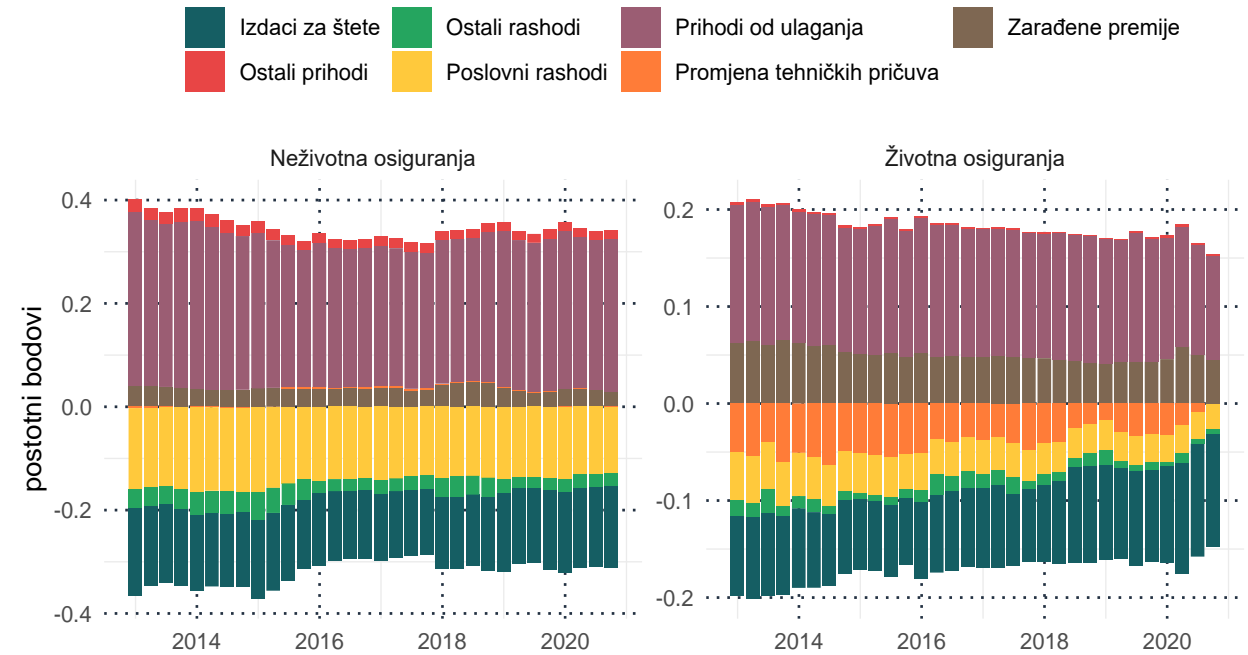
Profitabilnost društava za osiguranje očekivano se smanjila
Povrat na prosječnu imovinu (ROAA) i prosječni kapital (ROAE)



Izvor: Hanfa

Očekivano smanjenje premija imat će značajan utjecaj na profitabilnost društava za osiguranje

Doprinosi pojedinačnih kategorija povratu na prosječnu imovinu (ROAA) društava za osiguranje



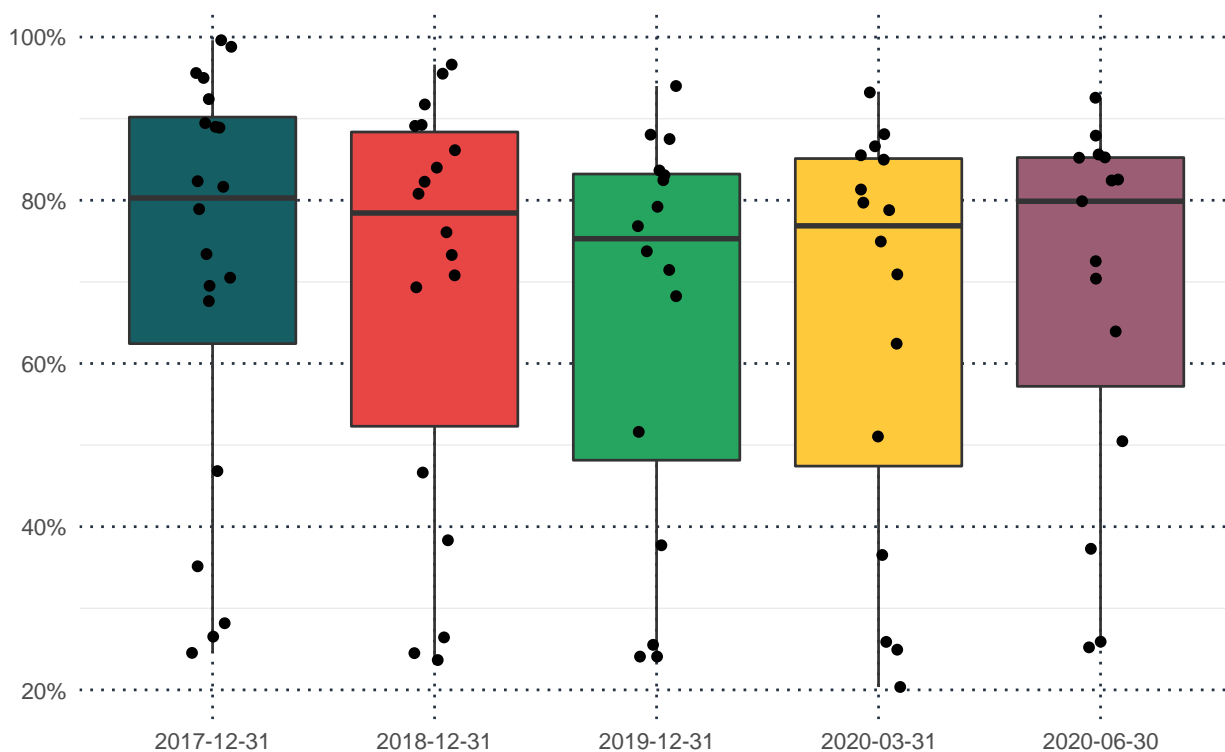
Napomena: Promjena tehničkih pričuva sadrži promjenu matematičke pričuve i ostalih tehničkih pričuva te promjenu posebne pričuve za životna osiguranja kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja.
Izvor: Hanfa

- Zbog prirode njihova poslovanja, društva za osiguranje mogu očekivati posljedice koronakrize s određenim vremenskim odmakom pri čemu će one značajno ovisiti o razvoju makroekonomske situacije (otkupi, dokapitalizacije, novi ugovori...)
- Generiranje adekvatnih prinosa bit će posebno izazovno za društva u segmentu životnog osiguranja s obzirom na njihove dugoročne obveze po policama s visokim garancijama sklopljenima u prošlosti

Likvidnost i solventnost osiguratelja na zadovoljavajućim razinama

Likvidnost društava za osiguranje relativno stabilna

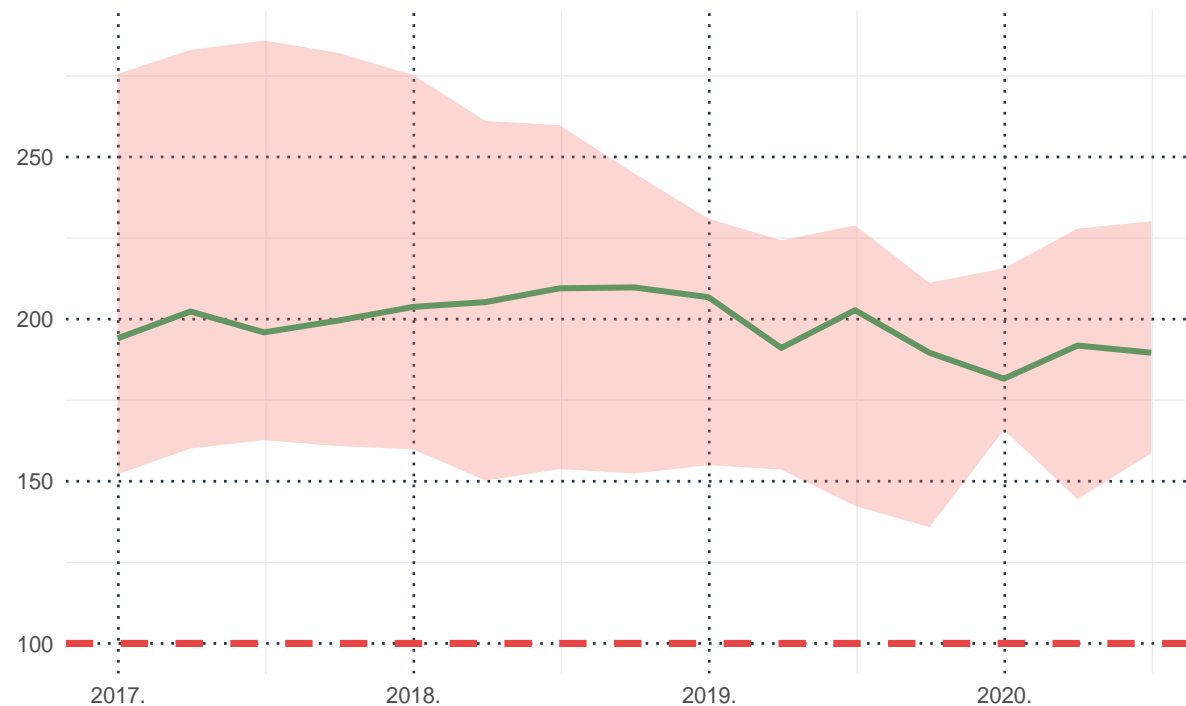
Omjer likvidnosti društava za osiguranje, u % imovine



Izvor: Hanfa

Solventnost društava za osiguranje znatno iznad regulatornog minimuma

Medijan omjera solventnosti društava za osiguranje, u %



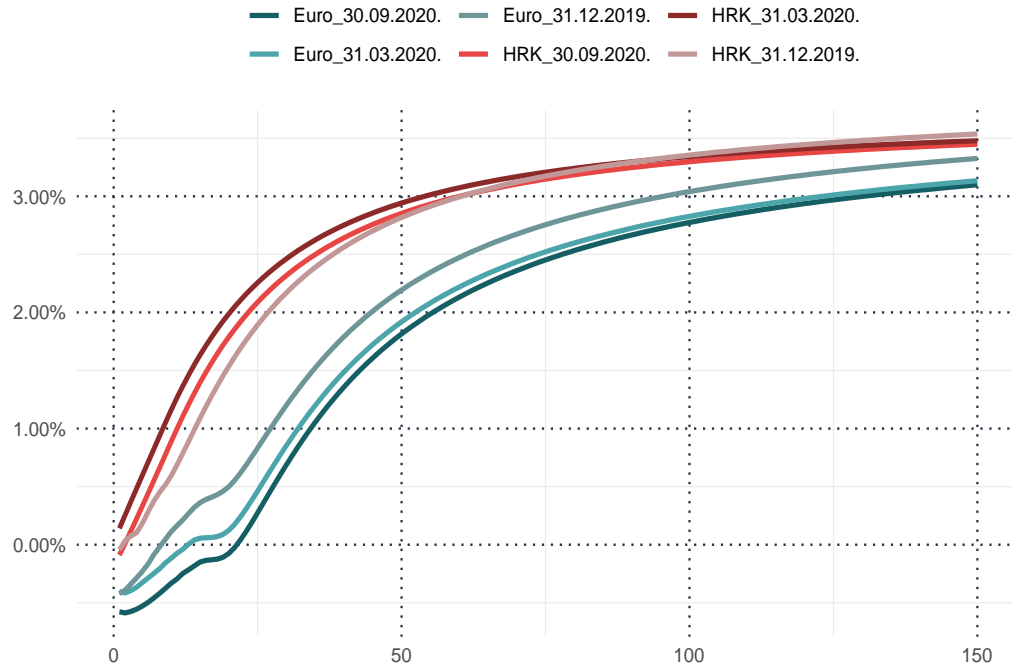
Napomena: Označeno područje označava interkvartilni raspon omjera solventnosti po društvima, dok horizontalna linija označava regulatorni minimum.

Izvor: Hanfa

- Hanfa je uvela dodatno izvještavanje o pozicijama likvidnosti društava svih društava – primjetna značajna diverzificiranost likvidnosti pojedinih društava
- Društva za osiguranje su početak krize dočekala sa medijalnim omjerom solventnosti gotovo dvostruko većim od regulatornog minimuma što im je uvelike olakšalo apsorpciju dosadašnjih tržišnih nestabilnosti

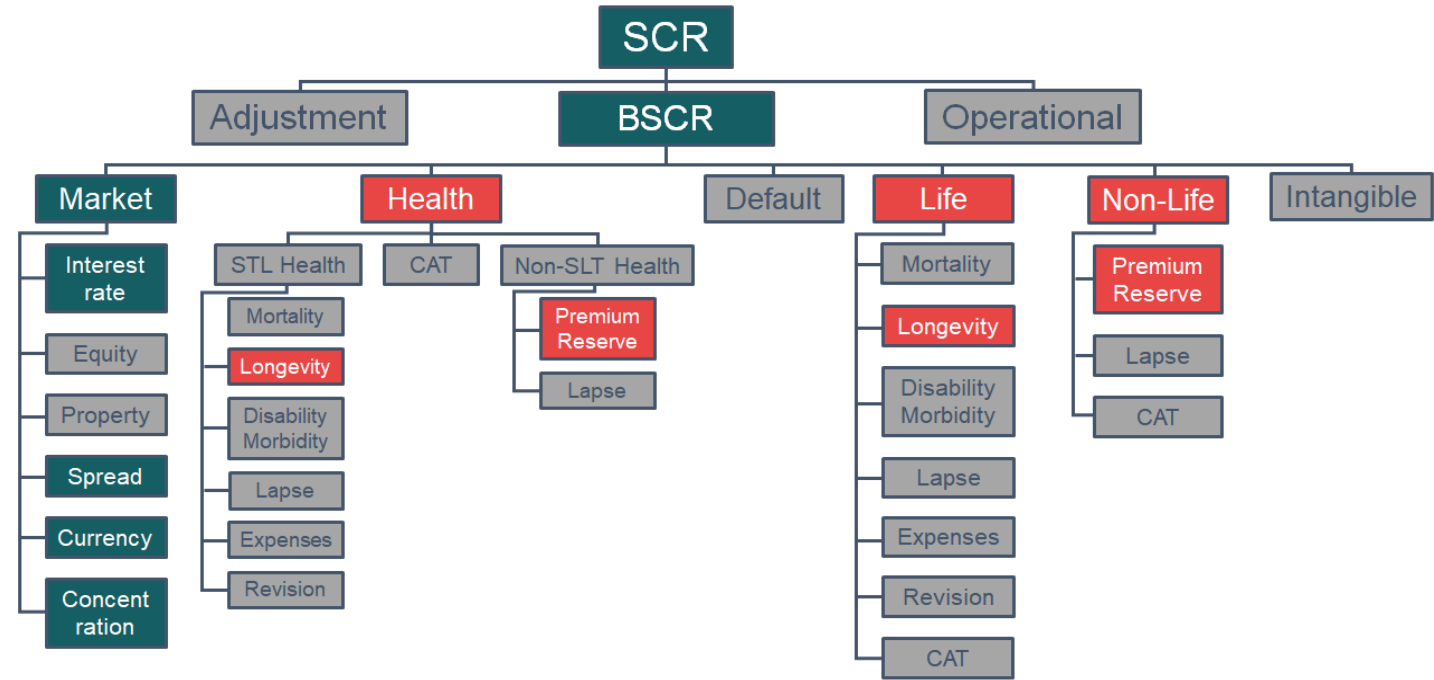
Uvođenje eura utjecat će na SCR omjer

Usporedba nerizične krivulje komatnih stopa za HRK i EUR



Izvor: Eiopa

Struktura standardne formule za izračun potrebnog solventnog kapitala



Napomena: Za module i podmodule obojane plavom bojom se očekuje pad, dok se za one obojane crvenom bojom očekuje rast.

Izvor: Hanfa

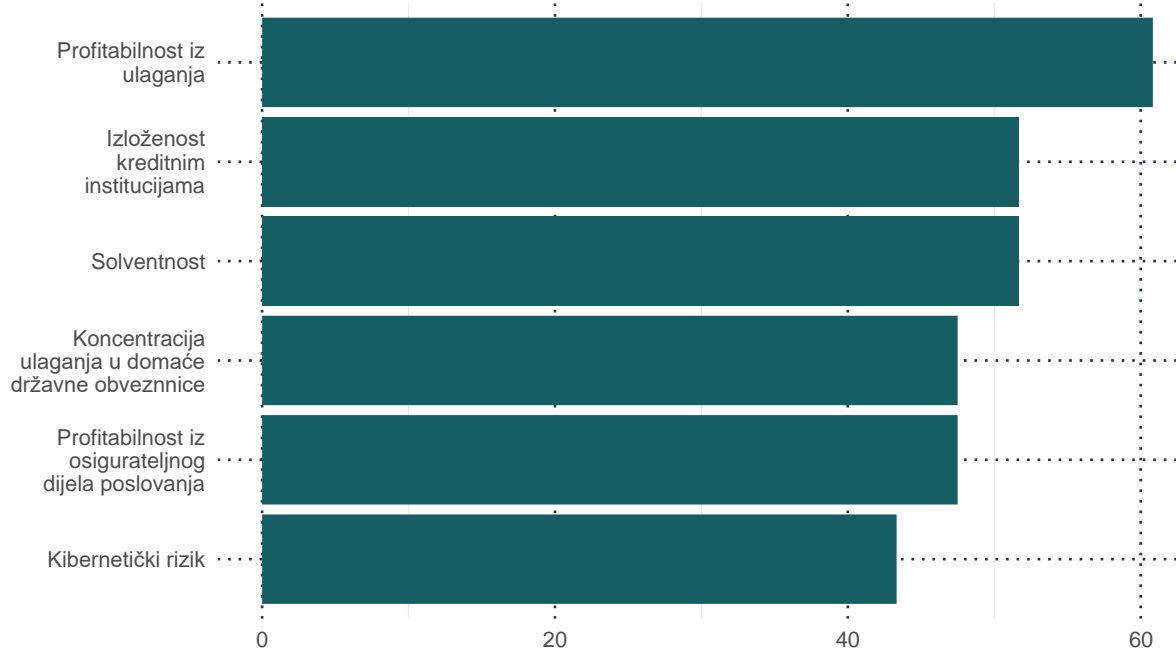
○ Može se očekivati:

- 1. pad iznosa vlastitih sredstava zbog diskontiranja TP EUR nerizičnom kamatnom stopom
- 2. pad SCR-a zbog smanjenja kapitalnog zahtjeva za Tržišne rizike koji (u prosjeku) sudjeluje sa 75% u strukturi SCR-a društava za osiguranje
- 3. neto efekt na SCR omjer nije moguće unaprijed odrediti – tržišna vježba u tijeku

Ocjena najvažnijih rizika na europskoj razini

Profitabilnost se ističe kao najvažniji rizik za osiguratelje u EU

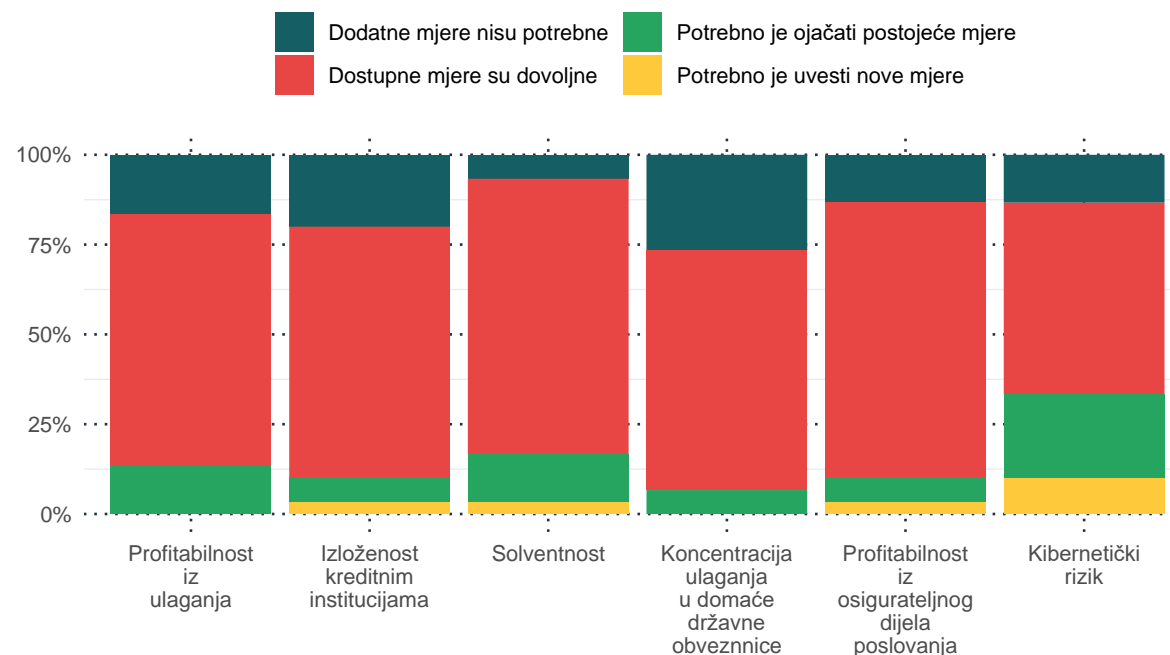
Normalizirana prosječna ocjena rizika



Rizici se u upitniku rangiraju prema značajnosti: od 1 koja ukazuje na nisku značajnost do 4 koja ukazuje na vrlo visoku značajnost. Slika prikazuje agregiranje prosječnih ocjena dodijeljenih svakom riziku. Rezultati su potom normalizirani na skali od 0 do 100.
Izvor: EIOPA Qualitative Covid-19 questionnaire (svibanj)

Na europskoj razini se postojeće mjere za ublažavanje glavnih rizika društava za osiguranje ocjenjuju adekvatnima

Potreba za ublažavanjem rizika za prvih 6 rizika za sektor osiguranja



Izvor: EIOPA Qualitative Covid-19 questionnaire (svibanj)

- Rezultati EIOPA-inog upitnika provedenog među nacionalnim regulatorima na EU razini sugeriraju da su **profitabilnost**, prevelika izloženost kreditnim institucijama, solventnost, **koncentracija ulaganja u domaće državne obveznice** i kibernetički rizik su najvažniji rizici kojima su trenutno izložena društva za osiguranja
- Od svih spomenutih rizika, kibernetički rizik se ističe kao rizik za koji postoji najviše prostora za uvođenje novih i/ili ojačavanje postojećih mjera

Sadržaj

1

Tržište osiguranja tijekom pandemije i potresa

2

Odnosi s potrošačima u izazovnom razdoblju

3

Prostor za unaprjeđenje odnosa s potrošačima

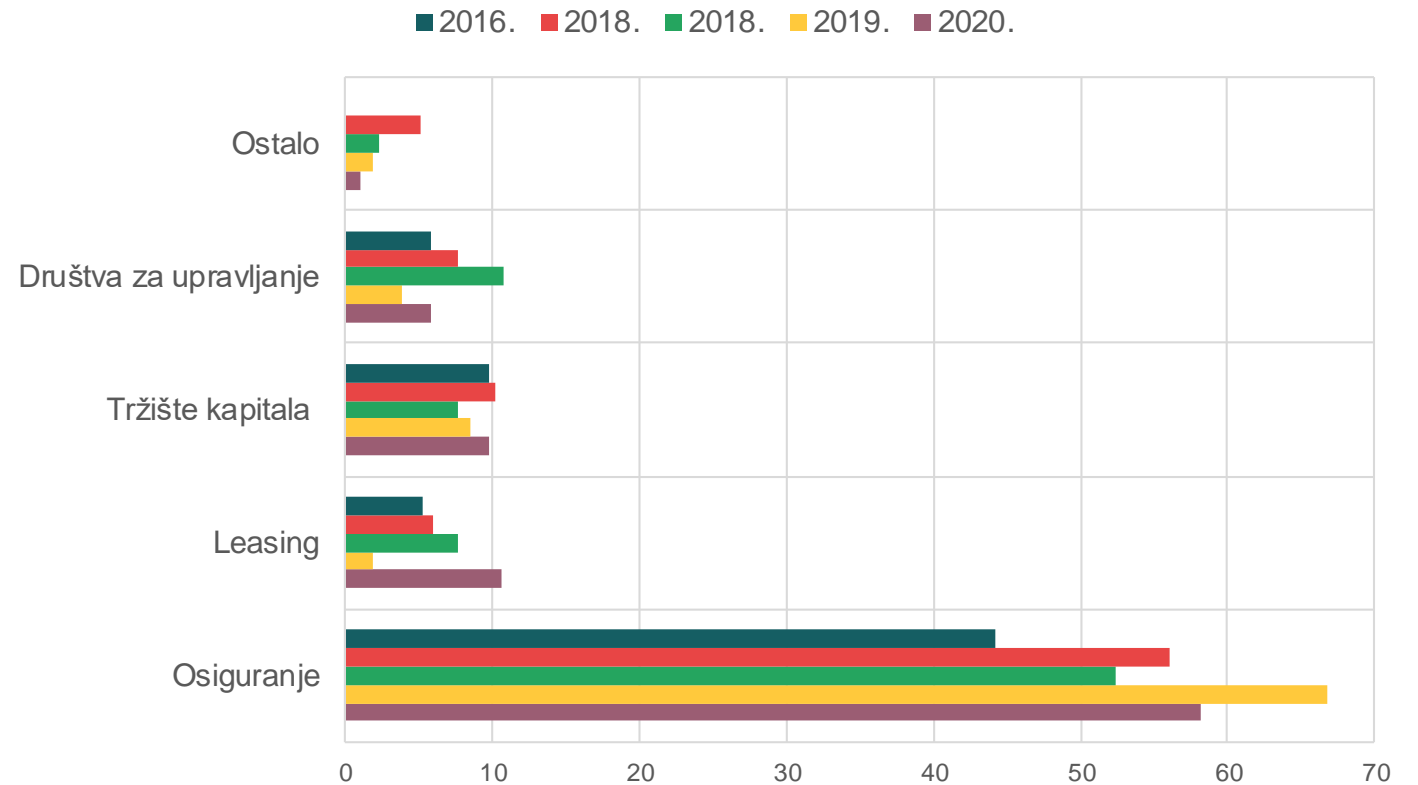
Predstavke potrošača dolaze do izražaja u otežanim uvjetima poslovanja

Dominantna zastupljenost predstavki na društva za osiguranje zbog:

1. razmjerno velik broj ugovora o osiguranju
2. diversificirana distribucijska mreža
3. priroda financijske usluge kod koje češće dolazi do prijepora s potrošačima (utvrđivanje osnovanosti odštetnih zahtjeva)
4. relativne kompleksnosti financijskog proizvoda (posebno ako sadrži štedno/investicijsku komponentu)

Na društva za osiguranje dolaze dvije trećine ukupnog broja predstavki

Broj zaprimljenih predstavki po pojedinim segmentima tržišta financijskih usluga

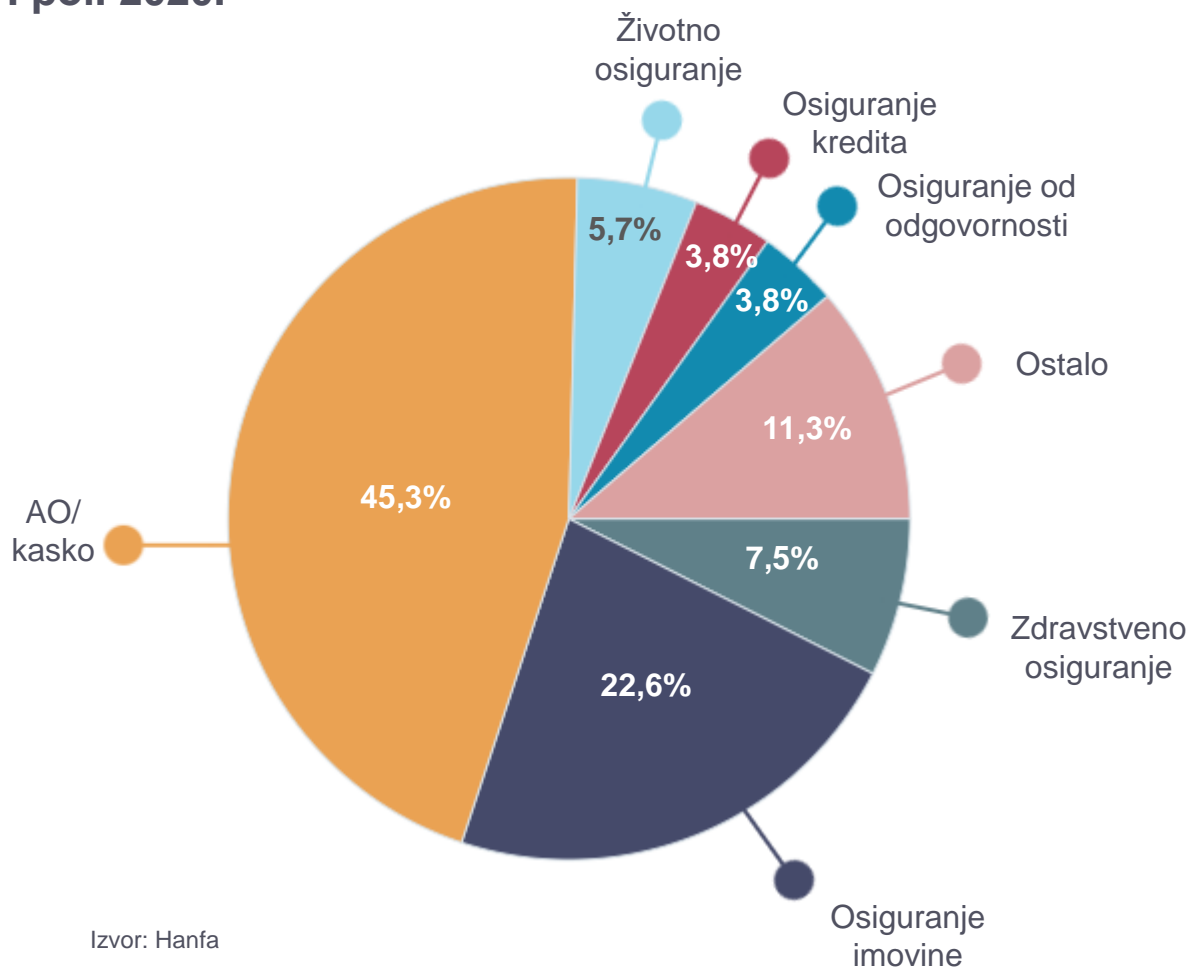


Napomena: Podaci se odnose na prvih šest mjeseci promatranih godina.

Izvor: Hanfa

Transparentan i korektan odnos sa potrošačima ključ je očuvanja povjerenja, posebno u okolnostima novog normalnog

Struktura zaprimljenih predstavki prema vrsti osiguranja 1. pol. 2020.



Izvor: Hanfa

HANFA

- Relativno najviše predstavki na osiguranje od auto odgovornosti i kasko osiguranje:
 1. utvrđivanje osnovanosti odštetnih zahtjeva
 2. rokovi dostave i sadržaj utemeljenog odgovora/obrazložene ponude (čl.12. ZOOP)
- Česte predstavke zbog neodgovaranja društava na prigovore potrošača (zakonski rok od 15 dana)
- Rast broja predstavki zbog potresa u ožujku 2020. i to poglavito zbog ugovorene franšize i podosiguranja

jasnija i transparentnija komunikacija

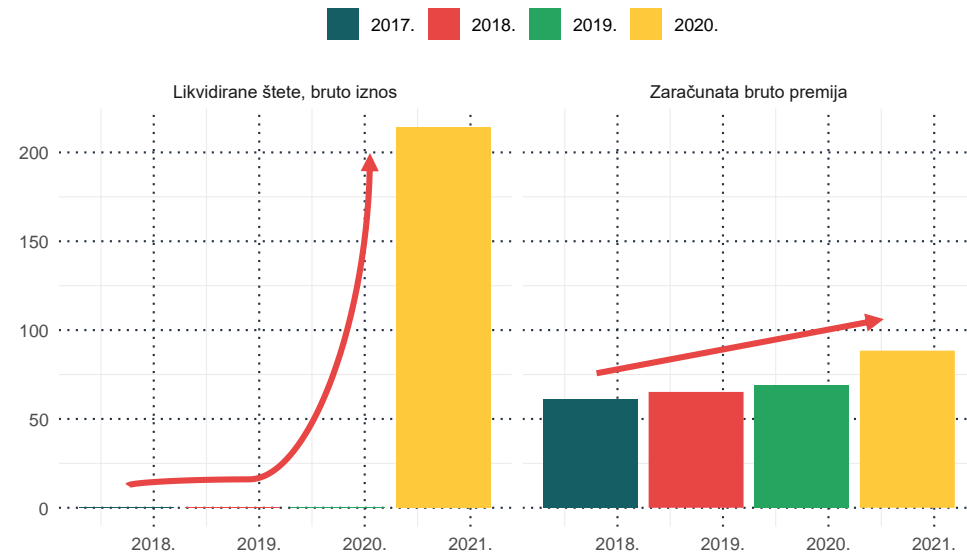
Anketno ispitivanje društava za osiguranje o obradi odštetnih zahtjeva uslijed potresa u Zagrebu...



Značaj osiguranja od potresa

- o vrlo mali udio u ukupnom osiguranju (prosječno oko 100.000 takvih ugovora)

Potres u Zagrebu rezultirao snažnim porastom šteta, ali i ubrzao porast premije
Likvidirane štete i bruto zaračunata premija osiguranja od potresa u prvih 9 mjeseci,
u mil. HRK



Izvor: Hanfa



CILJ → stjecanja uvida u postupanja društva s odštetnim zahtjevima vezanim uz potres te moguće specifičnosti i/ili odstupanja pojedinih društava od dobrih poslovnih praksi



SUDIONICI → 11 društava za osiguranje



PODACI U ANKETI → od 22. ožujka do 31. svibnja 2020



PREDMET → osiguranje od potresa

...ukazalo je na promjene svijesti potrošača o važnosti osiguranja imovine s pokrićem rizika od potresa...



✓ 10.380 novih ugovora

ugovoreno je za područje pogođeno potresom u razdoblju od 22. ožujka do 31. svibnja 2020. što je **10% - 15% godišnje vrijednosti** tog segmenta na razini cijele Hrvatske

✓ 10.324 odštetna zahtjeva

podnesena su na razini sustava, što čini **28,3% svih aktivnih ugovora** za potresom pogođena geografska područja na dan potresa

✓ 82% zahtjeva osnovano

No **ukupno 27% svih zahtjeva je otklonjeno** (nepokriće rizika potresa, **ugovorena franšiza** i drugi razlozi).

✓ 63.974 aktivna ugovora

o osiguranju imovine s pokrićem rizika od potresa na kraju svibnja 2020., odnosno **6.669 ugovora (11,6%) više** nego na dan potresa u Zagrebu

✓ 68% zahtjeva obrađeno

do kraja svibnja 2020. Zbog istodobnog proglašenja pandemije, **glavnina odštetnih zahtjeva na razini sustava podnesena on-line putem** (51% putem elektroničke pošte, te 38% putem *on-line* aplikacija)

✓ 30 dana rok obrade

prosjeck za obradu odštetnog zahtjeva za sva društva u slučaju njegove osnovanosti, što je i zakonski rok za obradu i isplatu (nespornog dijela) štete.

...a pritužbe na ugovorene franšize po policama ukazuju na neadekvatnu informiranost klijenata



26% svih aktivnih ugovora imalo je ugovorenu franšizom*

Potreba educiranja/informiranja korisnika osiguranja o tom pojmu

*na dan potresa, na razini sustava



781 pritužbi zaprimila su osiguravajuća društva*

klijenti su podnijeli pritužbu po **11,2%** svih obrađenih odštetnih zahtjeva

*u razdoblju od 22. ožujka do 31. svibnja 2020.



Šteta isplaćena za 60% primljenih zahtjeva

odnosno za **2.718** odštetnih zahtjeva, od ukupno **4.515**, sa prosječnim iznosom od **23.730 HRK** isplaćene štete po ugovoru sa ugovorenom franšizom

64% pritužbi na visinu i otklon štete

25% pritužbi na ugovorenu franšizu

na **2%** pritužbi nije odgovoreno u zakonski definiranom roku



Zahtjevi za dodatnom edukacijom ugovaratelja osiguranja, boljim predugovornim informiranjem klijenta od strane društva te generalno unaprijeđenjem komunikacije s klijentima

Sadržaj

1

Tržište osiguranja tijekom pandemije i potresa

2

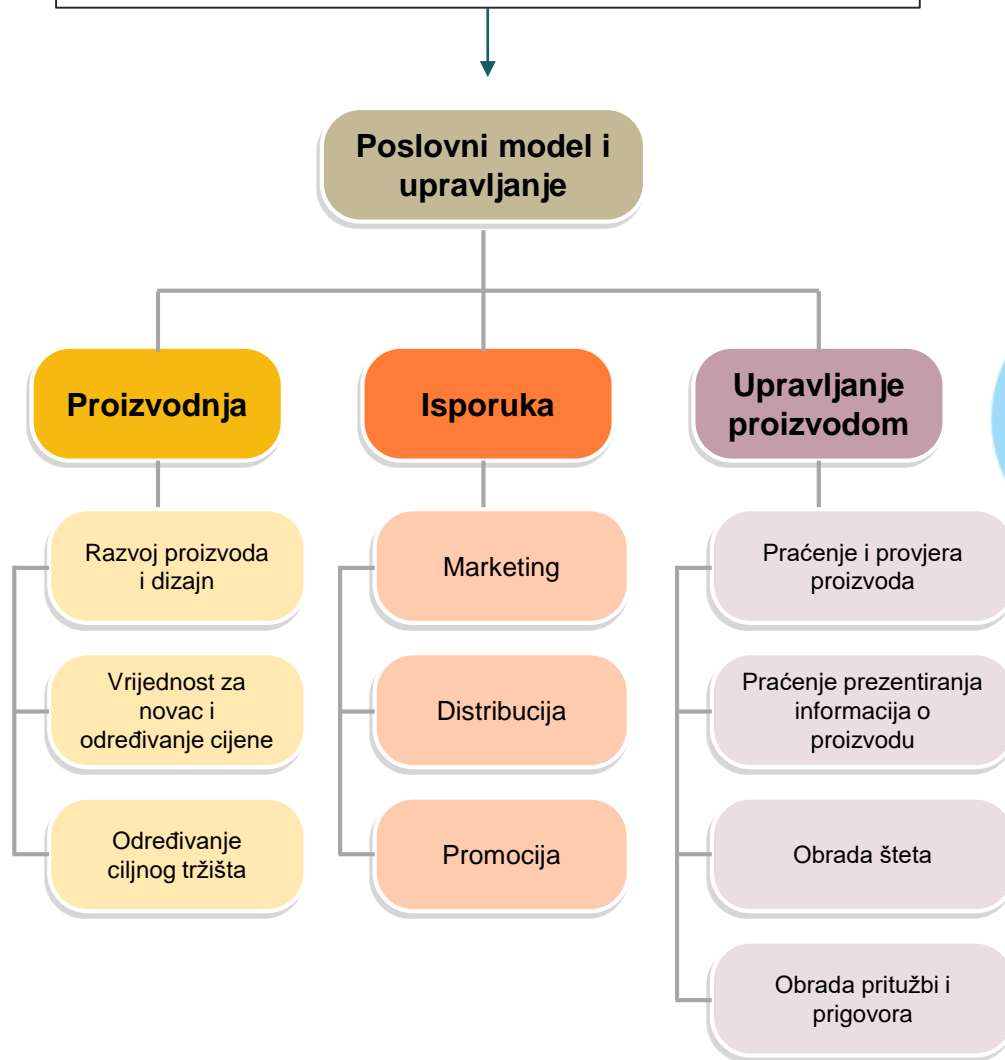
Odnosi s potrošačima u izazovnom razdoblju

3

Prostor za unaprjeđenje odnosa s potrošačima

Poboljšanje poslovnih procesa - Smjernice za obavljanje poslova osiguranja

Rizici za vrijeme životnog vijeka proizvoda osiguranja



Radi smanjenja rizika od neadekvatnih pristupa u poslovnim procesima društava za osiguranja, Hanfa je u listopadu 2020. donijela **Smjernice za obavljanje poslova osiguranja**



➔ Hanfa od svakog Društva očekuje:



Poboljšanje odnosa i komunikacije s klijentima – Preporuka društvima za osiguranje

NEDOVOLJNO TRANSPARENTNI PROCESI

obradom i analizom predstavki utvrđeno je da su određeni poslovni procesi društava u dijelu komunikacije i informiranja korisnika usluga **nedovoljno transparentni te nerijetko korisnicima nepotrebno teško razumljivi.**



PRIJEPORI I REPUTACIJSKE POSLJEDICE

Zbog nerazumijevanja razmjerno kompleksne prirode proizvoda osiguranja, **navedeni prijevori često imaju reputacijske posljedice**, kako za pojedino društvo tako i za cijelu industriju osiguranja.



PREPORUKA HANFE IZ LISTOPADA 2020.

s primarnim ciljem zaštite interesa korisnika usluga društava za osiguranje objavljenim preporukama naglašava se **važnost unaprijeđenja poslovnih procesa** društava u nekoliko područja u odnosu i komunikaciji s klijentima.

UGOVORNO INFORMIRANJE KORISNIKA

- pravovremena dobrovoljna dostava obavijesti s **informacijom o datumu u godini do kojeg je moguće raskinuti ugovor**
- pravovremeno svojevrijemno obavještavati korisnike o **isteku ugovora o osiguranju**, odnosno o isteku pokriva iz ugovora

KOMUNIKACIJA TIJEKOM I NAKON POSTUPKA OBRADE ŠTETA

- na pritužbe i prigovore **odgovoriti** u zakonski propisanom roku od **15 dana**
- očekuje se **pridavanje primjerene pažnje obradi odštetnih zahtjeva** (naknadna dostava dokumentacije koja bi mogla utjecati na donošenje odluke, ujednačena komunikacija u slučaju pritužbe)
- **temeljito i nedvojbeno obrazloženje** iz kojeg se može nedvosmisleno zaključiti na temelju kojih činjenica je donesena odluka



Hanfa kontinuirano radi na podizanju svijesti društava za osiguranje u vezi s predmetnom tematikom te će i dalje reagirati svaki puta kada se pokaže potreba kako bi cjelokupni odnos između društava i klijenata bio što bolji.

Hvala na pažnji!

info@hanfa.hr

www.hanfa.hr