

SYNTHÈSE DU RAPPORT 2021 SUR LES TENDANCES DE CONSOMMATION

https://www.eiopa.europa.eu



SYNTHÈSE

Le secteur de l'assurance a fait la preuve de sa résilience en continuant à servir les consommateurs sans heurts, malgré les chocs causés par la pandémie durable de COVID-19. L'accélération occasionnée des processus de numérisation a créé des opportunités mais aussi fait naître des inquiétudes.

> Problèmes persistants concernant les produits (hybrides) en unités de compte

La diminution (-10 %) des primes brutes émises avec participation aux bénéfices a entraîné une baisse globale des primes brutes émises en assurance vie. Cette évolution résulte de la persistance d'un environnement de taux d'intérêt bas sur le long terme, qui accélère la transition de produits traditionnels, assortis de garanties, vers des assurances en unités de compte (+2 %).

Si cette évolution permet aux consommateurs de bénéficier de rendements potentiellement plus élevés, un certain nombre de problèmes de comportement demeurent observables. Les consommateurs continuent, en particulier, d'avoir une compréhension limitée de ces produits, dont certains sont très complexes. De plus, les préoccupations liées au risque de ventes abusives et au rapport coûts-avantages sont alimentées par un certain nombre de produits en unités de compte affichant des coûts élevés et des structures complexes, avec des commissions importantes.

> L'accélération de la numérisation est source d'opportunités mais aussi de défis

L'accélération de la numérisation observée au début de la pandémie ne s'est pas démentie. Les ANC ont ainsi signalé une augmentation des innovations sur l'ensemble du cycle de vie des produits, la vente et la distribution restant les étapes les plus fortement numérisées.

- Les ventes via des canaux électroniques demeurent solides dans le secteur non-vie, alors qu'elles ont fortement augmenté dans le secteur vie. Treize États membres ont indiqué que les ventes via des canaux électroniques avaient augmenté ou sensiblement augmenté au cours des trois dernières années.
- > La transformation numérique a également eu un impact sur la tarification et la souscription, les entreprises permettant aux consommateurs d'utiliser des plateformes numériques pour personnaliser leurs produits, avec un recours de plus en plus systématique aux pratiques d'optimisation des prix.
- Bien qu'il ne faille pas sous-estimer le risque d'exclusion numérique, la plupart des consommateurs interrogés par l'AEAPP, dans le cadre de l'étude menée auprès des consommateurs, ont déclaré préférer et apprécier les outils numériques qui leur permettent de prendre rendez-vous avec leur courtier ou leur assureur.
- > Les questions liées aux conflits d'intérêts, et au choix limité de produits sur les plateformes numériques, doivent faire l'objet d'un suivi plus approfondi.
- Les ANC ont également signalé une augmentation des preuves de fraudes et d'escroqueries visant à la fois les consommateurs et les entreprises d'assurances.

La mauvaise gestion des sinistres porte préjudice aux consommateurs, même si des évolutions positives sont observées grâce à la numérisation

Des améliorations ont été observées dans le processus de traitement des sinistres. L'innovation technologique, qui permet l'automatisation et la simplification de certaines parties des processus de traitement des sinistres, notamment en ce qui concerne les sinistres de faible valeur et de fréquence élevée, semble être le principal facteur d'amélioration.

Néanmoins, certains problèmes continuent d'être signalés, neuf ANC ayant ainsi souligné que les problèmes de gestion des sinistres étaient un sujet de préoccupation. En particulier, les ANC ont mis en avant des problèmes concernant: des paiements moins élevés que prévu, des processus de règlement longs et complexes, ou encore l'absence de justification adéquate des refus d'indemnisation. Cela concerne principalement les produits d'assurance automobile, d'assurance voyage et d'assurance habitation.

> Les risques émergents font apparaître des problèmes structurels existants en ce qui concerne les exclusions et les déficits de protection

En raison de la pandémie en cours et de l'augmentation des risques de catastrophes naturelles, la complexité des contrats pose problème pour certains produits, et le secteur comme les consommateurs sont confrontés à de nouveaux défis.

L'augmentation significative des ratios de sinistres et des ratios de dépenses concernant l'assurance perte d'exploitation et l'assurance voyage a poussé de nombreux assureurs à introduire des exclusions supplémentaires sur certains produits, ou bien à retirer ces produits du marché, ce qui aggrave les déficits de protection. Cette tendance est contrebalancée par le fait que les consommateurs cherchent à souscrire plus de produits d'assurance voyage du fait de la pandémie, et de nouveaux produits offrant une couverture COVID-19 ont fait leur apparition sur le marché.

L'augmentation des risques systémiques a mis en évidence la persistance des problèmes liés au manque de clarté des exclusions, à la compréhension limitée des exclusions par les consommateurs et aux modifications parfois unilatérales des conditions générales, autant de problèmes qui dépassent le seul cadre des produits de voyage et de perte d'exploitation. Les ANC ont signalé des problèmes par rapport aux assurances habitation et santé, et des augmentations particulièrement fortes du nombre total de sinistres rejetés ont été constatées dans les branches d'activité frais médicaux (avec plus de 25 points de pourcentage), incendie et autres dommages aux biens (avec près de 30 points de pourcentage).

> Recours accru aux pratiques d'optimisation des prix

Bien que cette tendance ne se soit pas encore généralisée dans toute l'Europe, plus de 50 % des ANC ont signalé que de plus en plus de concepteurs de produits d'assurances ajustent les primes en ayant recours à un certain nombre de techniques différentes, qui sont largement décorrélées du profil de risque des consommateurs. Ces pratiques, dites d'«optimisation des prix», concernent principalement les produits d'assurance automobile (59 % des cas signalés) et les produits d'assurance habitation (29 % des cas signalés).

Elles découlent essentiellement des forts niveaux de concurrence sur le marché, combinés à l'émergence de nouvelles techniques rendues possibles par le traitement et l'analyse modernes des données.

La principale conséquence de ces pratiques est une hausse des primes pour les clients anciens/fidèles et pour les clients vulnérables. Des cas de discrimination indirecte illégale ont également été observés, ce qui, à plus long terme, pourrait se traduire par une augmentation de l'exclusion financière.

> Augmentation des pensions privées

La mise en place d'un régime adéquat et résilient pour les citoyens européens à la retraite est strictement liée à une contribution équilibrée des trois piliers. Cependant, certains États membres de l'UE ne disposent pas d'un secteur des pensions bien développé et équilibré, alliant pensions d'État (premier pilier), pensions professionnelles (deuxième pilier) et produits d'épargne-retraite individuelle (troisième pilier) pour garantir une future épargne-retraite adéquate. Tous les secteurs des pensions subissent des changements qui pourraient et devraient être utilisés pour servir les consommateurs, pour soutenir une planification active de la retraite et pour concevoir des solutions de pension répondant aux besoins des citoyens européens.

En raison de la conjoncture économique et des choix politiques des États membres, on observe un déplacement de la charge des pensions d'État vers les prestataires de pensions privées, qui jouent souvent un rôle plus important pour garantir une rente de vieillesse adéquate aux citoyens européens.

- > En ce qui concerne les institutions de retraite professionnelles (IRP), le nombre total d'adhérents et de bénéficiaires dans l'EEE s'est accru selon une tendance déjà bien établie. Le passage de régimes à prestations définies à des régimes à cotisations définies, déjà constaté les années précédentes, reste notable.
- De même, les produits d'épargne-retraite individuelle ont augmenté dans la plupart des territoires. L'Allemagne, l'Italie et l'Espagne sont les plus grands marchés de l'UE.
- Alors que le seul produit paneuropéen (PEPP) standard n'a pas encore été commercialisé, les tendances sur les marchés de l'épargne-retraite individuelle varient considérablement en raison de l'hétérogénéité des produits au sein des différents États membres.

> Tendances ESG dans le secteur des pensions

L'épargne-retraite à long terme peut financer l'économie réelle et permettre aux épargnants de participer à une croissance économique durable sur le long terme. En outre, l'épargne-retraite peut être une source privilégiée de financement durable, et, en raison de la perspective d'investissement à long terme, elle nécessite de prendre en compte les risques environnementaux et les facteurs ESG.

À la lumière du règlement européen sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (SFDR) – entré en vigueur en mai 2021 – les acteurs du marché sont en train d'adapter leurs politiques d'investissement internes et leurs documents d'information. De plus, ils revoient leur offre de produits de façon à répondre à l'intérêt croissant pour les actifs durables. Dans la plupart des cas, la mise en œuvre du SFDR a commencé comme prévu, mais il est encore trop tôt pour avoir une vision complète de son impact, notamment en ce qui concerne les pratiques d'«écoblanchiment».

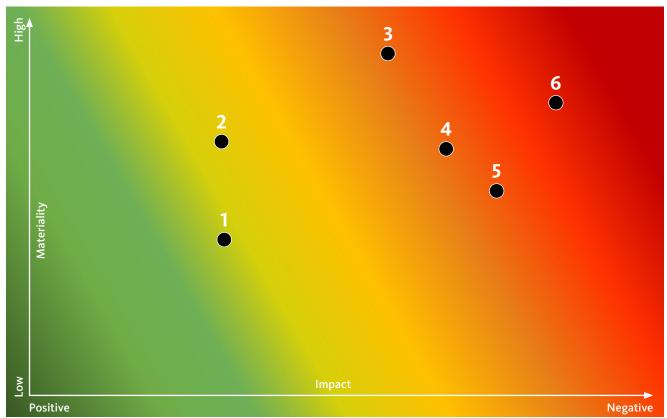
> Dans l'avenir

L'AEAPP poursuivra ses activités de veille du marché et encouragera l'utilisation de pratiques de surveillance cohérentes, afin de faire en sorte que les opportunités et les risques mis en évidence dans ce rapport soient traités de manière appropriée. Cela implique un travail analytique en rapport avec l'écoblanchiment, l'optimisation des prix et les exclusions concernant les risques systémiques. En outre, les activités de surveillance de l'AEAPP resteront axées sur le suivi de l'application de la déclaration de surveillance sur le rapport coûts-avantages, ainsi que sur le contrôle thématique de la bancassurance, à la lumière des problèmes persistants liés à l'assurance en unités de compte et à l'assurance protection de crédit, respectivement.



#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

PRÉSENTATION SOMMAIRE DES PRINCIPALES CONCLUSIONS DU RAPPORT SUR LES TENDANCES DE CONSOMMATION 2021



LIGNE D'IMPACT

Impact positif: la conclusion a un impact positif sur les consommateurs

Impact modéré: la conclusion doit faire l'objet d'un suivi et a, pour l'instant, un impact modéré sur les consommateurs

 $\label{lem:lemmatt} \textbf{Impact négatif:} \ la \ conclusion \ a \ un \ impact négatif \ sur les \ consommateurs, \ qui \ peuvent \ subir un \ préjudice \ important$

LIGNE D'IMPORTANCE

Faible importance: la conclusion a un impact sur un nombre relativement faible de consommateurs

Importance moyenne: la conclusion a un impact sur un nombre considérable de consommateurs

Importance élevée: la conclusion a un impact sur un grand nombre de consommateurs

PERSPECTIVES

Perspectives croissantes (?): la conclusion a été observée dans le passé, mais l'incidence/les données ont augmenté en 2020

Perspectives stables (→): la conclusion a été observée dans le passé et la situation n'a pas changé en 2020

Perspectives décroissantes (ع): bien que l'impact/les preuves de la conclusion aient diminué, celle-ci représente toujours une tendance/conclusion majeure en 2020

La carte thermique, qui tient compte des données recueillies pour le rapport et de l'avis des autorités de surveillance compétentes, représente les résultats réels qui ont été identifiés au niveau européen; elle peut ne pas rendre compte exactement des risques spécifiques recensés dans les différents États membres.

1

PROBLÈMES PERSISTANTS CONCERNANT LES PRODUITS EN UNITÉS DE COMPTE



- Les produits en unités de compte apparaissent une fois de plus comme le produit «le plus» préoccupant, en raison de leur complexité et de leur manque de clarté en matière de coûts-avantages.
- b. Même si les problèmes recensés ne concernent pas tous les produits en unités de compte, les produits qui sont mal conçus peuvent avoir un impact négatif significatif sur les consommateurs.

Perspectives: stables, car ce problème est signalé depuis un certain nombre d'années déjà.

2

UNE NUMÉRISATION QUI SE POURSUIT À UN RYTHME RAPIDE



- a. La crise de la COVID-19 a accéléré la numérisation du secteur de l'assurance, créant ainsi des opportunités telles que la rationalisation des processus tout au long du cycle de vie des produits, l'éventuelle réduction des coûts à long terme, avec pour conséquence une plus grande inclusion financière, l'élargissement de l'offre, la personnalisation des produits et le potentiel de mobilisation de l'IA.
- b. Malgré cela, l'impact sur les consommateurs peut être aussi bien positif que négatif. Certains défis liés à l'utilisation éthique de la technologie, à la résilience cybernétique et informatique, aux fraudes et aux escroqueries ciblant les consommateurs et les entreprises, ainsi qu'à l'exclusion éventuelle des personnes les moins à l'aise avec le numérique, peuvent avoir un impact négatif sur les consommateurs.

Perspectives: en hausse, car cette tendance s'est accentuée à la suite de la crise de la COVID-19.



TRAITEMENT DES SINISTRES



- a. Des problèmes tels que les retards dans la gestion des sinistres, les faibles montants des paiements, la complexité des processus de règlement, les exclusions ou la transparence restent des sujets de préoccupation.
- b. Toutefois, certaines évolutions positives ont été observées ce qui atténue l'impact négatif global sur les consommateurs –, notamment les innovations numériques permettant d'améliorer le processus de déclaration de sinistre (c'est-à-dire un processus plus efficace et plus convivial, facilitant les interactions entre prestataires et consommateurs).

Perspectives: en baisse, les pratiques générales en matière de traitement des sinistres s'améliorant lentement dans l'ensemble de l'UF



RISQUES ÉMERGENTS QUI SOULÈVENT DE NOUVELLES PRÉOCCUPATIONS CONCERNANT LES EXCLUSIONS ET LE DÉFICIT DE PROTECTION



- a. Les risques liés à la COVID-19 et au changement climatique ont mis en évidence des problèmes liés aux exclusions, tels que le manque de clarté des conditions générales, les modifications unilatérales des conditions générales ou encore la compréhension limitée des consommateurs. Les risques non assurables augmentent également, creusant le déficit de protection.
- b. Dans l'ensemble, le manque de clarté des clauses d'exclusion peut avoir un impact négatif non négligeable sur les consommateurs. Son importance reste toutefois limitée, car ce problème ne concerne pas toutes les branches d'activité ni tous les produits.

Perspectives: en hausse, car les assureurs sont en train de revoir leurs produits à la suite d'événements de grande ampleur, sans compter l'augmentation attendue du nombre de catastrophes naturelles.



OPTIMISATION DES PRIX



- a. L'optimisation des prix, qui est signalée sur certains marchés depuis quelques années, ne cesse de se développer; son importance reste toutefois limitée. Certaines entreprises optimisent la prime en ayant recours à un certain nombre de techniques, souvent basées sur l'intelligence artificielle, qui sont largement décorrélées du profil de risque du consommateur.
- b. Cette pratique entraîne un préjudice pour les consommateurs en augmentant la prime pour les consommateurs anciens/fidèles et en augmentant le risque de discrimination indirecte.

Perspectives: en hausse, car on s'attend à ce que les assureurs s'appuient davantage sur ces techniques, notamment via des partenariats avec de grands propriétaires de données, qui deviennent parfois eux-mêmes des assureurs.



LES TENDANCES EN MATIÈRE D'ESG/DURABILITÉ QUI DIFFÈRENT DES ASPECTS D'EXCLUSION



- a. En ce qui concerne en particulier les produits en unités de compte, les entreprises ajoutent de nouvelles offres de produits «durables», ce qui se traduit par une augmentation de la communication commerciale.
- b. Bien qu'il s'agisse d'une évolution positive, certains sujets de préoccupation liés à l'écoblanchiment subsistent. Communication trompeuse, problèmes d'évaluation du niveau de durabilité des produits vendus, compte tenu de l'hétérogénéité des labels ESG et des préférences des clients à l'égard des investissements durables.

Perspectives: en hausse, étant donné l'importance accrue accordée à l'ESG dans le secteur de l'assurance.

LEARN MORE



Visit the dedicated webpage:

https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021_en

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2022

CONTACT US

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1 60327 Frankfurt – Germany Tel. + 49 69-951119-20 info@eiopa.europa.eu https://www.eiopa.europa.eu