



RESUMO DO RELATÓRIO SOBRE AS TENDÊNCIAS DE CONSUMO 2021

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

RESUMO

O setor dos seguros mostrou resiliência ao continuar a servir os interesses dos consumidores sem dificuldades apesar dos choques provocados pela duradoura pandemia mundial. Esta realidade acelerou a digitalização, não só salientando as oportunidades, como também evidenciando as eventuais preocupações.

➤ Problemas contínuos relacionados com os produtos ligados a fundos de investimento (híbridos)

A diminuição (-10 %) dos prémios brutos emitidos de participação nos lucros conduziu a uma diminuição global dos prémios brutos emitidos no âmbito dos seguros de vida. Tal é o resultado da conjuntura contínua de baixas taxas de juro a longo prazo, que está a acelerar a transição de produtos tradicionais com garantias para seguros ligados a fundos de investimento (+2 %).

Embora esta transição permita que os consumidores obtenham rendimentos mais elevados, continuam a observar-se vários problemas de conduta. Em particular, o conhecimento dos consumidores sobre estes produtos continuam a ser limitados e alguns dos produtos são extremamente complexos. Além disso, diversos produtos ligados a fundos de investimento, associados a custos elevados e estruturas complexas com comissões elevadas, aumentam ainda mais as preocupações relacionadas com a eventual venda abusiva e com a relação custo-benefício.

➤ A aceleração da digitalização não só traz oportunidades, como também coloca desafios

A aceleração da digitalização verificada no início da pandemia prosseguiu. As autoridades nacionais competentes (ANC) comunicaram um aumento das inovações ao longo do ciclo de vida dos produtos, com um maior grau de digitalização observado nas fases de vendas e distribuição:

- As vendas realizadas através dos canais digitais permaneceram continuamente sólidas nas atividades de seguros dos ramos não vida, ao passo que nas atividades de seguros dos ramos vida aumentaram de forma substancial. Treze Estados-Membros comunicaram um aumento ou um aumento significativo das vendas realizadas através dos canais digitais nos últimos três anos;
- A transformação digital também teve impacto nos preços e na subscrição junto das empresas, permitindo aos consumidores utilizarem as plataformas digitais para personalizarem os seus produtos e fazerem cada vez mais uso de práticas de otimização de preços;
- Embora não se deva subestimar o risco de exclusão digital, a maioria dos consumidores inquiridos pela EIOPA, no âmbito do seu estudo dos consumidores, indicaram que preferem e apreciam as ferramentas digitais que lhes permitem interagir com o seu intermediário e a sua seguradora a pedido;
- As questões relacionadas com os conflitos de interesse e a diversificação de produtos limitada nas plataformas digitais requerem monitorização complementar;
- Além disso, as ANC comunicaram um número crescente de provas de fraude e burlas dirigidas tanto aos consumidores como às empresas de seguros.

➤ **Prejuízo para os consumidores devido ao tratamento deficiente de sinistros apesar dos desenvolvimentos positivos verificados graças à digitalização**

Melhorias nos processos de tratamento de sinistros tem sido observadas. A inovação tecnológica assume-se como o fator mais relevante, conduzindo à automatização e simplificação de algumas partes dos processos de tratamento de sinistros, especialmente no que diz respeito às indemnizações de baixo valor e de elevada frequência.

No entanto, alguns problemas continuam a ser comunicados. Nove ANC indicaram como foco de preocupação os problemas associados à gestão de sinistros. Em especial, as ANC comunicaram problemas relacionados com pagamentos inferiores ao esperado, processos de liquidação morosos e complexos e ausência de justificações adequadas relativas aos indeferimentos de indemnizações. Estes problemas ocorrem sobretudo nos produtos de seguros automóvel, de seguros de viagem e de seguros residencial.

➤ **Riscos emergentes que suscitam o surgimento de problemas estruturais existentes em matéria de exclusões e lacunas de proteção**

A atual pandemia e o aumento dos riscos de catástrofes naturais suscitaram o surgimento de problemas de complexidade contratual para alguns produtos e acarretam igualmente novos desafios para o setor e os consumidores.

Após o aumento significativo tanto dos rácios de sinistros como dos rácios de despesas relativos aos seguros de interrupção de negócios e de viagem, muitas seguradoras introduziram exclusões suplementares em determinados produtos ou retiraram tais produtos do mercado, alargando as lacunas de proteção. Esta situação é contrabalançada pelo facto de os consumidores, no rescaldo da pandemia, terem procurado adquirir mais produtos de seguros viagem e por terem surgido novos produtos que promoviam a oferta de cobertura contra a COVID-19.

O aumento dos riscos sistémicos evidenciou que as questões relacionadas com a falta de clareza das exclusões, o conhecimento limitado dos consumidores sobre as exclusões e os casos de alterações unilaterais das condições persistem e vão além dos produtos de seguros viagem e de interrupção de negócios. As ANC comunicaram problemas associados aos seguros residencial e de saúde, sendo que, do total das indemnizações indeferidas, as despesas médicas (mais de 25 pontos percentuais) e os incêndios e outros danos (quase 30 pontos percentuais) registaram um aumento particularmente elevado.

➤ **Utilização crescente de práticas de otimização de preços**

Embora esta tendência ainda não esteja disseminada por toda a Europa, mais de 50 % das ANC referiram que cada vez seguradoras ajustam os prémios recorrendo a várias técnicas que são, em grande medida, independentes do perfil de risco dos consumidores. Estas são conhecidas como «práticas de otimização de preços» e dizem sobretudo respeito aos produtos de seguros automóvel (59 % dos casos comunicados) e aos produtos de seguros residencial (29 % dos casos comunicados).

Estas práticas resultam principalmente dos elevados níveis de concorrência no mercado associados ao surgimento de novas técnicas viabilizadas por um moderno tratamento análise de dados.

A principal consequência decorrente destas práticas é o aumento dos prémios para os clientes antigos/fiéis e para os clientes vulneráveis. Também foram verificados casos de discriminação indireta ilegal, o que, a longo prazo, pode conduzir a um aumento da exclusão financeira.

› Aumento das pensões privadas

Um resultado adequado e resiliente para os cidadãos europeus reformados está estritamente relacionado com uma contribuição equilibrada dos três pilares de pensões. No entanto, nem todos os Estados-Membros da UE podem beneficiar de setores das pensões bem desenvolvidos e equilibrados que combinem pensões do Estado (primeiro pilar), pensões complementares de reforma (segundo pilar) e produtos individuais de reforma (terceiro pilar) para garantir uma poupança-reforma adequada no futuro. Todos os setores das pensões estão sujeitos a alterações que podem e devem ser utilizadas para servir os interesses dos consumidores, para apoiar o planeamento da reforma ativo e para conceber soluções de pensões com vista a satisfazer as necessidades dos cidadãos europeus.

Devido ao contexto económico e às opções de política dos Estados-Membros, verifica-se uma transferência dos encargos das pensões do Estado para os prestadores privados de pensões, que desempenham frequentemente um papel mais significativo na prestação de um rendimento de reforma adequado aos cidadãos europeus, nomeadamente:

- › No que diz respeito às pensões complementares de reforma (IRPPP), o número total de membros e de beneficiários no EEE aumentou, seguindo uma tendência já estabelecida. A transferência de regimes de prestações definidas para regimes de contribuições definidas já identificada nos anos anteriores continua a ser notória;
- › Do mesmo modo, os produtos individuais de reforma aumentaram na maioria das jurisdições. DE, a ES e a IT são os maiores mercados da UE;
- › Atendendo que o único produto individual de reforma pan-europeu (PIRPE) ainda não teve início, as tendências de comercialização nos mercados de pensões individuais registam uma variação significativa devido à heterogeneidade dos produtos nos Estados-Membros.

› Tendências ambientais, sociais e governamentais (ASG) no setor das pensões

A poupança-reforma a longo prazo pode financiar a economia real e permitir aos aforradores contribuírem para o crescimento económico sustentável a longo prazo. Além disso, a poupança-reforma pode ser uma fonte primordial de financiamento sustentável e, devido à perspetiva de investimento a longo prazo, exige ter em conta os riscos ambientais e os fatores ASG.

Em consonância com o Regulamento da UE relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros (SFDR), que entrou em vigor em maio de 2021, os intervenientes no mercado procedem, atualmente, à adaptação das suas políticas de investimento interno e dos seus documentos de divulgação. Além disso, estão a rever a sua oferta de produtos para dar resposta ao crescente interesse por ativos sustentáveis. Na maioria dos casos, a aplicação do SFDR teve início conforme previsto, embora seja demasiado cedo para apresentar uma avaliação completa sobre o seu impacto, nomeadamente sobre o chamado «branqueamento ecológico».

› Perspetivas futuras

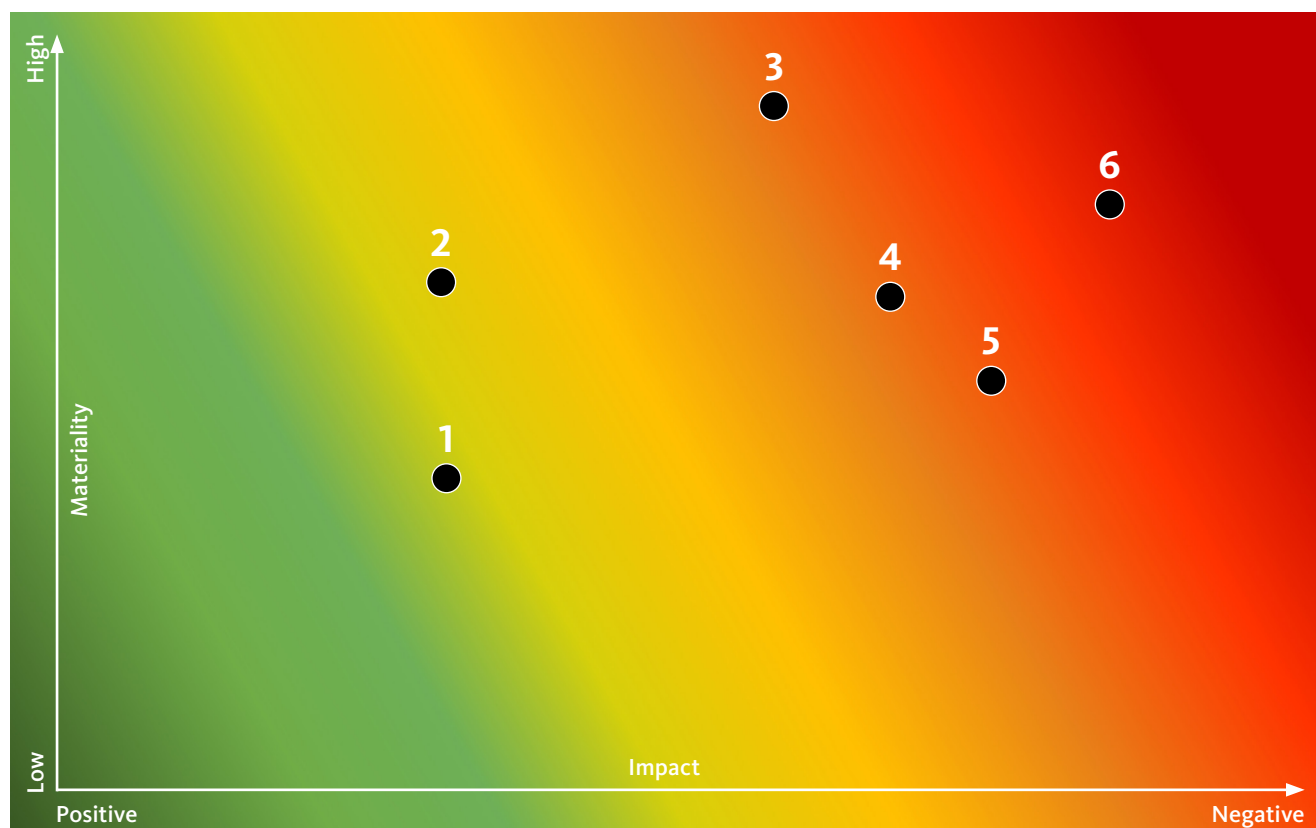
A EIOPA prosseguirá com as suas atividades de monitorização do mercado e promoverá a utilização de práticas de supervisão consistentes para assegurar que as oportunidades e os riscos salientados no presente relatório são tratados de forma adequada. Tal envolve trabalho analítico relativamente ao branqueamento ecológico, à otimização de preços e às exclusões relativamente a riscos sistémicos. Além disso, as atividades de supervisão da EIOPA manterão o foco na implementação e aplicação da declaração de supervisão sobre a relação custo-benefício e a revisão temática sobre banca-seguros, em consonância com os problemas persistentes associados aos produtos ligados a fundos de investimento e aos seguros de proteção de crédito, respetivamente.



PROJETO MAPA TÉRMICO SOBRE AS TENDÊNCIAS DE CONSUMO DE 2021

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

BREVE APRESENTAÇÃO DAS PRINCIPAIS CONCLUSÕES DO RELATÓRIO SOBRE AS TENDÊNCIAS DE CONSUMO 2021



LINHA DE IMPACTO

Impacto positivo: as conclusões têm um impacto positivo nos consumidores
Impacto moderado: as conclusões devem ser monitorizadas, sendo que, atualmente, estas têm um impacto moderado nos consumidores
Impacto negativo: as conclusões têm um impacto negativo nos consumidores, que podem estar sujeitos a prejuízos elevados

PERSPETIVA

Perspetiva crescente (↗): as conclusões foram confirmadas no passado, mas a incidência/comprovação aumentou em 2020

Perspetiva estável (→): as conclusões foram confirmadas no passado e a situação não se alterou em 2020

Perspetiva decrescente (↘): embora a incidência/comprovação das conclusões tenha diminuído, tal ainda representa uma tendência/conclusões importantes para 2020

LINHA DE MATERIALIDADE

Materialidade baixa: as conclusões têm um impacto sobre um número relativamente baixo de consumidores

Materialidade média: as conclusões têm um impacto sobre um número considerável de consumidores

Materialidade elevada: as conclusões têm um impacto sobre um número elevado de consumidores

O mapa térmico, que tem em conta os dados recolhidos para a elaboração do presente relatório e o parecer por parte das autoridades de supervisão relevante, apresenta as conclusões reais identificadas a nível europeu; pode não ser um reflexo específico e preciso dos riscos nos diferentes Estados-Membros.

1

PROBLEMAS PERSISTENTES RELACIONADOS COM OS PRODUTOS LIGADOS A FUNDOS DE INVESTIMENTO

- Uma vez mais, os produtos ligados a fundos de investimento são considerados como sendo o produto «mais» preocupante, devido à sua complexidade e à falta de clareza sobre os seus custos/benefícios;
- Embora os problemas identificados não digam respeito a todos os produtos ligados a fundos de investimento, os produtos ligados a fundos de investimento mal concebidos podem ter um impacto negativo considerável nos consumidores.

Perspetiva: estável, uma vez que este problema já foi comunicado há vários anos.

2

ACELERAÇÃO DA DIGITALIZAÇÃO

- A crise COVID-19 acelerou a digitalização no setor dos seguros, conduzindo a algumas oportunidades, nomeadamente: processos simplificados ao longo do ciclo de vida dos produtos, eventuais custos mais baixos a longo prazo, resultando numa maior inclusão financeira; oferta mais vasta, personalização de produtos e o potencial aproveitamento da inteligência artificial;
- Apesar desta aceleração da digitalização, o impacto nos consumidores pode ser tanto positivo como negativo. Alguns desafios relacionados com a utilização ética das tecnologias, a resiliência cibernética e informática, a fraude e burlas dirigidas aos consumidores e às empresas e as possíveis exclusões de consumidores com menos proficiência nas tecnologias digitais podem ter um impacto negativo nos consumidores.

Perspetiva: crescente, uma vez que esta tendência aumentou após a crise COVID-19.

3

GESTÃO DE SINISTROS

- As questões como a morosidade na gestão de sinistros, os baixos pagamentos, os processos de liquidação complexos, as exclusões e a transparência continuam a ser focos de preocupação;
- No entanto, registaram-se alguns desenvolvimentos positivos que atenuaram o impacto negativo global sobre os consumidores, nomeadamente a inovação digital que melhorou o processo de indemnização (ou seja, mais eficiente, mais fácil de utilizar, simplificação das interações entre os prestadores e os consumidores).

Perspetiva: decrescente, uma vez que as práticas gerais de tratamento de gestão de sinistros estão a melhorar lentamente em toda a UE.

4

RISCOS EMERGENTES QUE SUSCITAM NOVAS PREOCUPAÇÕES SOBRE AS EXCLUSÕES E AS LACUNAS DE PROTEÇÃO

- A COVID-19 e os riscos derivados das alterações climáticas evidenciaram as questões relacionadas com as exclusões, como a falta de clareza dos termos e condições, as alterações unilaterais dos termos e condições e o conhecimento limitado dos consumidores. Também se verifica um aumento dos riscos não suscetíveis de serem cobertos por um seguro — alargando as lacunas de proteção;
- Em geral, a falta de clareza das cláusulas de exclusão pode ter um impacto negativo significativo nos consumidores. No entanto, a sua materialidade ainda é limitada, dado que não diz respeito a todos os ramos de atividade e a todos os produtos.

Perspetiva: crescente, uma vez que as seguradoras estão em processo de revisão dos seus produtos após a ocorrência de grandes eventos combinados com o aumento esperado decorrente dos eventos de catástrofes naturais.

5

OTIMIZAÇÃO DE PREÇOS

- A otimização de preços foi comunicada para alguns mercados há já alguns anos e está a aumentar, no entanto, a sua materialidade ainda é limitada. Algumas empresas otimizam o prémio mediante a aplicação de várias técnicas, recorrendo frequentemente à inteligência artificial que é, em grande medida, independente do perfil de risco dos consumidores;
- Ao aumentar o prémio para os consumidores antigos/fiéis ou ao aumentar o risco de discriminação indireta, esta prática prejudica os consumidores.

Perspetiva: crescente, uma vez que as seguradoras esperam recorrer em maior grau a estas técnicas, designadamente através do estabelecimento de parcerias com os grandes proprietários de dados/grandes proprietários de dados que se tornem, eles próprios, seguradoras.

6

TENDÊNCIAS RELACIONADAS COM AS ASG/SUSTENTABILIDADE DIFERENTES DOS ASPECTOS DE EXCLUSÃO

- Especialmente no que diz respeito aos produtos ligados a fundos de investimento, as empresas estão a conceber novas ofertas de produtos «sustentáveis» com o consequente aumento da comunicação comercial;
- Embora este seja um desenvolvimento positivo, permanecem alguns domínios de preocupação associados ao branqueamento ecológico. Atendendo à heterogeneidade dos rótulos ASG e às preferências dos clientes relativamente aos investimentos sustentáveis, podem verificar-se comunicações enganosas e problemas com a avaliação do grau de sustentabilidade dos produtos vendidos.

Perspetiva: crescente, dada a importância gradual atribuída às ASG por parte do setor dos seguros, espera-se que esta tendência aumente.

LEARN MORE



Visit the dedicated webpage:

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

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock

Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-391-7 doi:10.2854/607355 EI-01-22-150-PT-N

CONTACT US

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tel. + 49 69-95119-20

info@eiopa.europa.eu

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