



RAPORTUL PRIVIND TENDINȚELE CONSUMATORILOR 2021

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

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

REZUMAT

Sectorul asigurărilor a dat dovadă de reziliență, continuând să îi servească pe consumatori fără probleme în ciuda șocurilor generate de pandemia mondială prelungită. Aceasta a accelerat digitalizarea, evidențiind oportunitățile și totodată relevând posibile preocupări.

➤ Probleme persistente legate de produsele (hibrid) unit-linked

Scăderea (- 10 %) primei brute subscrise (GWP) cu participare la profit a determinat o scădere globală a GWP de asigurare de viață. Acesta este rezultatul contextului persistent al ratelor scăzute ale dobânzilor, care accelerează trecerea de la produse tradiționale cu garanții la asigurarea de tip unit-linked (+2 %).

Chiar dacă această tranziție le permite consumatorilor să obțină randamente mai mari, se observă în continuare o serie de probleme. În mod specific, consumatorii continuă să aibă cunoștințe limitate despre aceste produse, iar unele produse prezintă un grad ridicat de complexitate. În plus, o serie de produse unit-linked care prezintă costuri ridicate și structuri complexe cu comisioane mari sporesc și mai mult preocupările legate de o posibilă vânzare inadecvată și de avantajul din punct de vedere economic.

➤ Digitalizare accelerată, care aduce oportunități și totodată prezintă provocări

A continuat accelerarea digitalizării, observată la începutul pandemiei. Autoritățile naționale competente au raportat o creștere a inovațiilor de-a lungul ciclului de viață al produsului, cele mai digitalizate etape rămânând vânzările și distribuția:

- Vânzările pe canale electronice rămân în mod constant pe o poziție marcantă în activitățile de asigurări generale, iar în activitățile de asigurări de viață, acestea au crescut semnificativ. 13 state membre au raportat că vânzările pe canale electronice fie au crescut, fie au crescut semnificativ în ultimii trei ani.
- Transformarea digitală a avut de asemenea un impact asupra stabilirii prețurilor și a subscrierii la întreprinderi care permit consumatorilor să folosească platforme digitale pentru a-și personaliza produsele, aplicând din ce în ce mai mult și practici de optimizare a prețurilor.
- Deși riscul de excludere digitală nu ar trebui să fie subestimat, majoritatea consumatorilor care au participat la ancheta efectuată de EIOPA în cadrul studiului său privind consumatorii au afirmat că preferă și apreciază instrumente digitale care le permit să interacționeze cu intermediarul și asiguratorul lor la cerere.
- Problemele legate de conflicte de interese și de opțiuni limitate de produse pe platformele digitale necesită monitorizare suplimentară.
- În plus, autoritățile naționale competente au raportat o creștere a dovezilor privind fraudă și înșelătoriile care au vizat atât consumatorii, cât și întreprinderile de asigurări.

➤ **Prejudicierea consumatorului din cauza tratării deficiente a cererilor de despăgubire, chiar dacă au fost observate evoluții pozitive datorită digitalizării**

Au fost observate îmbunătățiri în ceea ce privește procesul de tratare a cererilor de despăgubire. Inovarea tehnologică pare să fie cel mai relevant factor determinant, conducând la automatizarea și la simplificarea unor părți ale procesului de tratare a cererilor de despăgubire, în special în ceea ce privește cererile de valoare mică și cu frecvență mare.

Cu toate acestea, se raportează în continuare unele probleme, nouă autorități naționale competente subliniind faptul că problemele de gestionare a cererilor de despăgubire constituie o preocupare. În mod specific, autoritățile naționale competente au raportat probleme legate de: plăți mai mici decât cele prevăzute, procese lungi și complicate de lichidare, lipsa de justificare corespunzătoare a refuzului unor cereri de despăgubire. Este preponderent cazul produselor de asigurare auto, de asigurare de călătorie și de asigurare de locuință.

➤ **Riscurile emergente scot la iveală problemele structurale existente în ceea ce privește excluderile și lacunele în materie de protecție**

Prelungirea pandemiei și creșterea riscurilor de dezastre naturale au scos la iveală probleme în ceea ce privește complexitatea contractului în cazul unor produse și totodată au generat noi provocări pentru sector și consumatori.

În urma creșterii semnificative a ratei cererilor de despăgubire și a ratei cheltuielilor pentru întreruperea activității și asigurarea de călătorie, mulți asiguratori au introdus excluderi suplimentare în cazul anumitor produse sau au retras astfel de produse de pe piață, accentuând lacunele în materie de protecție. Acest lucru este compensat de faptul că, în urma pandemiei, consumatorii au căutat să cumpere mai multe produse de asigurare de călătorie și au apărut produse noi promovate ca oferind acoperire pentru COVID-19.

Creșterea riscurilor sistemice au evidențiat faptul că problemele legate de lipsa clarității excluderilor, cunoștințele limitate ale consumatorilor în ceea ce privește excluderile și cazurile de schimbări unilaterale ale termenilor și condițiilor persistă și depășesc sfera produselor de asigurare de călătorie și de întrerupere a activității. Autoritățile naționale competente au raportat probleme în legătură cu asigurarea de locuință și de sănătate și au fost observate creșteri deosebit de mari ale numărului total de cereri de despăgubire respinse în cazul liniilor de activitate privind asigurarea pentru cheltuieli medicale (peste 25 de procente) și asigurarea de incendiu și alte asigurări de bunuri (aproape 30 de procente).

➤ **Utilizarea crescută a practicilor de optimizare a prețurilor**

Chiar dacă această tendință nu este încă răspândită pe scară largă în Europa, peste 50 % dintre autoritățile naționale competente au observat că din ce în ce mai mulți creatori de produse de asigurare ajustează primele folosind diferite tehnici care sunt în mare parte independente de profilul de risc al consumatorilor. Acestea sunt cunoscute ca fiind practici de optimizare a prețurilor și vizează preponderent produsele de asigurare auto (59 % din cazurile raportate) și produsele de asigurare a locuinței (29 % din cazurile raportate).

Aceste practici sunt în principal rezultatul unor niveluri ridicate de concurență pe piață, corelate cu apariția de noi tehnici favorizate de existența sistemelor moderne de prelucrare și analiză a datelor.

Consecința majoră care rezultă din aceste practici este o creștere a primelor în cazul clienților vechi/fidei și a celor vulnerabili. S-au observat, de asemenea, situații de discriminare indirectă nelegală, ceea ce ar putea duce, pe termen lung, la o creștere a excluziunii financiare.

➤ Creșterea pensiilor private

Un rezultat suficient și rezilient pentru cetățenii europeni la pensie este strict legat de o contribuție echilibrată în cadrul celor trei piloni ai sistemului de pensii. Nu toate statele membre ale UE pot beneficia însă de sisteme de pensii bine dezvoltate și echilibrate care să combine pensiile de stat (primul pilon), pensiile ocupaționale (al doilea pilon) și produsele de pensii personale (al treilea pilon) pentru a asigura în viitor economii suficiente la pensie. Toate sistemele de pensii sunt supuse schimbării, iar aceasta ar putea și ar trebui să fie aplicată în folosul consumatorilor, pentru a sprijini un plan de pensii activ și a concepe soluții de pensii pentru nevoile cetățenilor europeni.

Din cauza mediului economic și a opțiunilor de politici din statele membre, se observă un transfer al răspunderii de la furnizorul public de pensii la furnizori privați de pensii, care astfel joacă adesea un rol mai semnificativ în asigurarea unui venit suficient la pensie pentru cetățenii europeni:

- Cu privire la pensiile ocupaționale (IOP), a crescut numărul total al membrilor și al beneficiarilor din SEE, urmând o tendință deja consacrată. Trecerea de la sisteme cu prestații predefinite la contribuții predefinite, care a fost deja identificată în anii anteriori, rămâne semnificativă.
- În mod similar, numărul produselor de pensii personale a crescut în majoritatea jurisdicțiilor. DE, IT și ES sunt cele mai mari piețe din UE.
- Singurul produs paneuropean de pensii ocupaționale (PEPP) standard fiind abia la început, tendințele comercializării pe piețele de pensii personale diferă semnificativ, întrucât produsele sunt eterogene la nivelul statelor membre.

➤ Tendințele MSG în sectorul pensiilor

Economiile pentru pensii pe termen lung pot finanța economia reală și permit participanților la planul de pensii să contribuie la creșterea economică durabilă și pe termen lung. În plus, economiile pentru pensii pot fi o primă sursă de finanțare durabilă și necesită, datorită perspectivei de investiții pe termen lung, luarea în considerare a riscurilor de mediu și a factorilor MSG.

În contextul Regulamentului UE privind publicarea de informații privind finanțarea durabilă (SFDR), care a intrat în vigoare în mai 2021, actorii de pe piață sunt în curs de adaptare a politicilor lor interne în materie de investiții și a documentelor de prezentare a informațiilor. În plus, aceștia își revizuiesc produsul, oferindu-se să satisfacă interesul în creștere pentru activele durabile. În majoritatea cazurilor, punerea în aplicare a SFDR a început conform planificării, deși este prea devreme să se prezinte o evaluare cuprinzătoare a impactului acestuia, inclusiv asupra așa-numitei dezinformări ecologice.

➤ În perspectivă

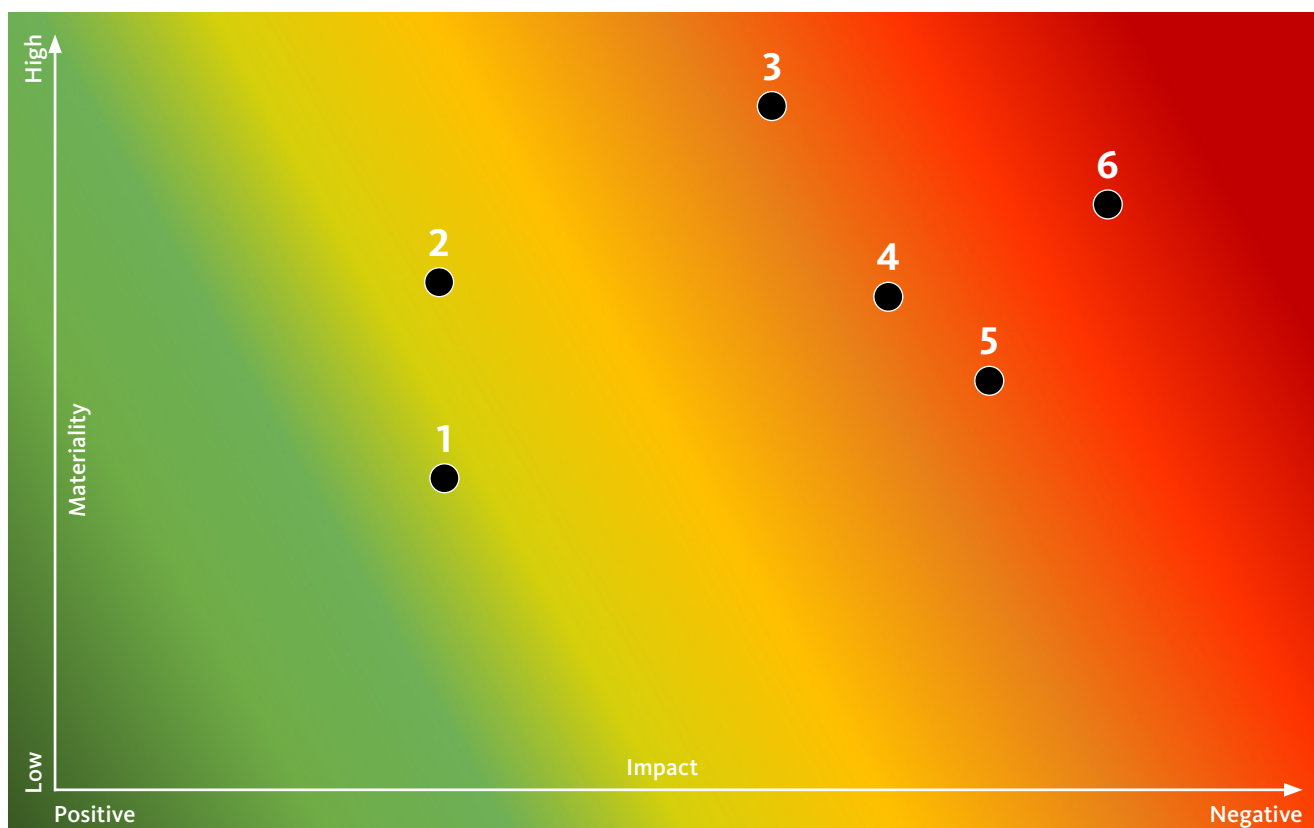
EIOPA își va continua activitățile de monitorizare a pieței și va promova utilizarea de practici de supraveghere consecvente pentru a se asigura de abordarea corespunzătoare a oportunităților și a riscurilor evidențiate în acest raport. Aceasta presupune o activitate analitică în ceea ce privește dezinformarea ecologică, optimizarea prețurilor și exclude-rile pentru riscuri sistemice. În plus, activitățile de supraveghere ale EIOPA se vor axa în continuare pe monitorizarea aplicării declarației de supraveghere privind avantajul din punct de vedere economic și pe analiza tematică a bancasigurării în contextul problemelor persistente legate de asigurarea unit-linked și de protecție a creditului.



GRAFIC DE TIP HARTĂ TERMICĂ PRIVIND TENDINȚELE CONSUMATORILOR ÎN 2021

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

REZUMATUL CONSTATĂRILOR-CHEIE DIN RAPORTUL PRIVIND TENDINȚELE CONSUMATORILOR 2021



AXA IMPACTULUI

Impact pozitiv: constatarea are un impact pozitiv asupra consumatorilor

Impact moderat: constatarea urmează să fie monitorizată și are, în prezent, un impact moderat asupra consumatorilor

Impact negativ: constatarea are un impact negativ asupra consumatorilor care pot suferi prejudicii mari

AXA SEMNIFICAȚIEI

Semnificație scăzută: constatarea are un impact asupra unui număr relativ mic de consumatori

Semnificație medie: constatarea are un impact asupra unui număr semnificativ de consumatori

Semnificație ridicată: constatarea are un impact asupra unui număr mare de consumatori

PERSPECTIVA

Perspectivă ascendentă (↗): constatarea a fost observată în trecut, însă incidența/evidența a crescut în 2020

Perspectivă stabilă (→): constatarea a fost observată în trecut, iar situația nu s-a schimbat în 2020

Perspectivă descendentă (↘): deși incidența/evidența constatării a înregistrat o scădere, aceasta reprezintă totuși o tendință /constatare majoră în 2020

Graficul de tip hartă termică, care ia în considerare datele colectate pentru raport și raționamentul relevant în materie de supraveghere, ilustrează constatările actuale identificate la nivel european; este posibil ca acesta să nu reflecte cu exactitate și în mod specific riscurile din diferite state membre.

1 PROBLEME PERSISTENTE LEGATE DE PRODUSELE UNIT-LINKED

- Produsele unit-linked se disting încă o dată ca produse care reprezintă cea mai mare preocupare din cauza complexității și a lipsei lor de claritate în ceea ce privește costurile/beneficiile.
- Chiar dacă problemele identificate nu se referă la toate produsele unit-linked, produsele unit-linked proiectate în mod deficient pot avea un impact negativ semnificativ asupra consumatorilor.

Perspectiva: Stabilă, întrucât această problemă a fost raportată de câțiva ani.

2 DIGITALIZAREA ACCELERATĂ

- Criza provocată de pandemia de COVID-19 a accelerat digitalizarea în sectorul asigurărilor, aducând unele oportunități precum procese simplificate pe durata ciclului de viață al produsului și posibile costuri scăzute pe termen lung, ceea ce a condus la creșterea incluziunii financiare, la extinderea ofertelor, la personalizarea produselor și la potențialul de valorificare a inteligenței artificiale.
- În pofida acestui fapt, impactul asupra consumatorilor poate fi atât pozitiv, cât și negativ. Unele provocări legate de utilizarea etică a tehnologiei, reziliența cibernetică și informatică, fraude și înșelătorii care vizează consumatorii și întreprinderile, precum și posibile excluderi ale celor cu mai puține cunoștințe digitale, pot avea un impact negativ asupra consumatorilor.

Perspectiva: Ascendentă, întrucât această tendință a crescut ca urmare a crizei provocate de pandemia de COVID-19.

3 TRATAREA CERERILOR DE DESPĂGUBIRE

- Probleme precum întârzierile în gestionarea cererilor de despăgubire, plățile mici, procesul complicat de lichidare, excluderile și transparența rămân domenii de interes.
- Au fost observate însă unele evoluții pozitive - fiind atenuat impactul general negativ asupra consumatorilor - în special inovarea digitală care îmbunătățește procesul de soluționare a cererilor de despăgubire (și anume, mai eficient, mai ușor de înțeles, facilitarea interacțiunilor între furnizori și consumatori).

Perspectiva: Descendentă, întrucât practicile de tratare a cererilor de despăgubire, în ansamblu, trec printr-un proces lent de îmbunătățire în UE.

4 RISCURI EMERGENTE CARE ADUC CU SINE NOI PREOCUPĂRI LEGATE DE EXCLUDERI ȘI DE LACUNELE ÎN MATERIE DE PROTECȚIE

- Riscurile asociate pandemiei de COVID-19 și schimbărilor climatice au scos la iveală probleme legate de excluderi, cum ar fi lipsa clarității termenilor și condițiilor, modificările unilaterale ale termenilor și condițiilor și cunoștințele limitate ale consumatorilor. Riscurile care nu pot fi asigurate cresc de asemenea - accentuând lacunele în materie de protecție.
- În ansamblu, lipsa clarității clauzelor de excludere poate avea un impact negativ semnificativ asupra consumatorilor. Însă, semnificația sa este încă limitată, dat fiind faptul că aceasta nu se referă la toate liniile de activitate și la toate produsele.

Perspectiva: Ascendentă, întrucât asiguratorii își modifică produsele în urma unor evenimente de amploare, la care se adaugă creșterea preconizată a evenimentelor de tipul dezastrelor naturale.

5 OPTIMIZAREA PREȚURILOR

- De câțiva ani, s-a raportat optimizarea prețurilor pe unele piețe, aceasta fiind în creștere; semnificația sa este însă limitată. Unele întreprinderi optimizează prima prin aplicarea unor tehnici, recurgând adesea la inteligența artificială, care sunt în mare parte independente de profilul de risc al consumatorului.
- Această practică prejudiciază consumatorul prin creșterea primei consumatorilor vechi/fideli sau a riscului de discriminare indirectă.

Perspectiva: Ascendentă, întrucât asiguratorii se așteaptă să aplice în continuare aceste tehnici, inclusiv prin intermediul parteneriatelor cu proprietari de volume mari de date/prorietari de volume mari de date care devin asiguratorii ei înșiși.

6 TENDINȚELE PRIVIND MSG/DURABILITATEA DIFERĂ DE ASPECTELE LEGATE DE EXCLUDERI

- În special în ceea ce privește produsele unit-linked, întreprinderile adaugă noi oferte de produse „durabile”, în consecință fiind intensificată comunicarea cu caracter publicitar.
- Deși aceasta este o evoluție pozitivă, rămân unele preocupări legate de dezinformarea ecologică. Este vorba despre comunicarea înșelătoare și problemele legate de evaluarea gradului de durabilitate a produselor vândute, date fiind eterogenitatea etichetelor MSG și preferințele clienților pentru investiții durabile.

Perspectiva: Ascendentă; dată fiind atenția acordată tot mai mult MSG în sectorul asigurărilor, se preconizează creșterea acestei tendințe.

LEARN MORE

Visit the dedicated webpage:
https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021_en

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock
Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-392-4 doi:10.2854/61810 EI-01-22-150-RO-N

CONTACT US

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt – Germany
Tel. + 49 69-95119-20
info@eiopa.europa.eu
<https://www.eiopa.europa.eu>