

Informe de tendencias de consumo de 2022 — Resumen ejecutivo y mapa de calor

Instrucciones de tratamiento de documentos con marcas de

seguridad: https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/other_documents/summary_eiopa_information.pdf



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

RESUMEN EJECUTIVO

En los últimos años, se ha hecho mayor hincapié en asegurar que el sector financiero contribuya a mejorar la salud financiera de los consumidores¹. Habida cuenta de las perturbaciones actuales (pandemia de COVID-19, catástrofes naturales más frecuentes, invasión rusa de Ucrania y crisis del coste de la vida), este objetivo es una prioridad cada vez más importante. Si bien la mayoría de las Autoridades Nacionales Competentes (ANC) destacaron que los nuevos requisitos regulatorios — junto con las iniciativas de los sectores de seguros y pensiones— han hecho que mejore la salud financiera, existe una creciente preocupación al respecto.

En junio de 2022, el acceso a los productos de seguros y pensiones seguía siendo bajo. Según la encuesta del Eurobarómetro realizada por la AESPJ, más de un tercio de los consumidores europeos no poseen ningún producto de ahorro, incluidos los productos de inversión basados en seguros y las pensiones. Debido al acceso limitado a los productos de ahorro y a las importantes brechas en materia de pensiones, más del 50 % de los consumidores europeos no confían en tener suficiente dinero para vivir cómodamente a lo largo de su jubilación. Asimismo, el hecho de que el porcentaje de consumidores que no poseen un producto de seguro sea significativamente inferior (8 %), esto se debe a los seguros de automóvil (58 %) —obligatorios en todos los Estados miembros— y los seguros de hogar (63 %), ya que el acceso a otros productos sigue siendo bajo.

Las perturbaciones actuales afectan directamente a la salud financiera de consumidores y pymes², a lo que se suma un entorno macroeconómico negativo para ambas partes, si bien la digitalización ofrece algunas oportunidades. Las tendencias macroeconómicas actuales están afectando a los consumidores, en particular, a los grupos vulnerables. Los consumidores podrían retrasar la adquisición de la cobertura de seguro necesaria, tener dificultades para asumir los pagos periódicos de las primas u optar por suspender temporalmente sus contribuciones a los planes de pensiones voluntarios. De hecho, la asequibilidad y las restricciones presupuestarias son la razón principal por la que el 19 % de los consumidores europeos no suscriben o renuevan seguros. El aumento de la inflación también está afectando a la rentabilidad real para los consumidores al reducirse los ingresos de los que dispondrán en el futuro. Por otra parte, la continua digitalización de los sectores de los seguros y las pensiones podría dar lugar a un mayor acceso a los productos y servicios de seguros y pensiones, a una prestación más barata y a una mejora de los precios; todo ello a pesar de la necesidad de tener que supervisar los riesgos cibernéticos y las posibles prácticas discriminatorias de fijación de precios.

¹ En el presente informe, el término «consumidores» engloba a consumidores, ahorradores, participantes en planes de pensiones y beneficiarios. Por lo tanto, se utiliza para referirse en términos generales a quienes utilizan o se benefician de servicios de pensiones y seguros.

² Pequeñas y medianas empresas

A fin de contribuir a la salud financiera de los consumidores y la sociedad, también es importante garantizar que las declaraciones de sostenibilidad estén fundamentadas y se evite así la pérdida de confianza y mayores repercusiones sociales. El interés de los consumidores por los productos de inversión basados en seguros y los productos de pensiones relacionados con la sostenibilidad ha aumentado. Para hacer frente a este aumento de la demanda, los proveedores de seguros y de pensiones han adaptado sus ofertas. Si bien se trata de una evolución bien acogida, ya que el 25 % de los consumidores de la UE afirma haber oído hablar de productos de seguro sostenibles o «ecológicos», surgen problemas cuando los reclamos relacionados con la sostenibilidad que ofrecen los proveedores son engañosos o carecen de fundamento. En algunos Estados miembros se han detectado pruebas de blanqueo ecológico, también conocido como *Greenwashing* en inglés, y el 58 % de las ANC que comunican información tienen previsto llevar a cabo actividades de supervisión para hacer frente al blanqueo ecológico.

Unos procesos de diseño y distribución de productos adecuados y centrados en el consumidor pueden contribuir significativamente a la salud financiera de los consumidores, sobre todo teniendo en cuenta que la PBS de los seguros de vida siguió aumentando (crecimiento interanual del 14 % en el EEE en 2021). Las ANC asistieron a una evolución positiva en el diseño, la distribución y el proceso de seguimiento y revisión de los productos. Sin embargo, siguen existiendo casos de mal diseño de los productos y hay ciertas inquietudes en relación con algunos productos «*unit-linked*», o seguros vinculados a fondos de inversión, que ofrecen una baja rentabilidad. Además, los riesgos relacionados con un asesoramiento deficiente o inadecuado y los conflictos de interés siguen siendo un ámbito de atención para las ANC, ya que 12 de ellas han informado de que la venta abusiva de productos «*unit-linked*», o seguros vinculados a fondos de inversión, constituye un riesgo importante en sus mercados.

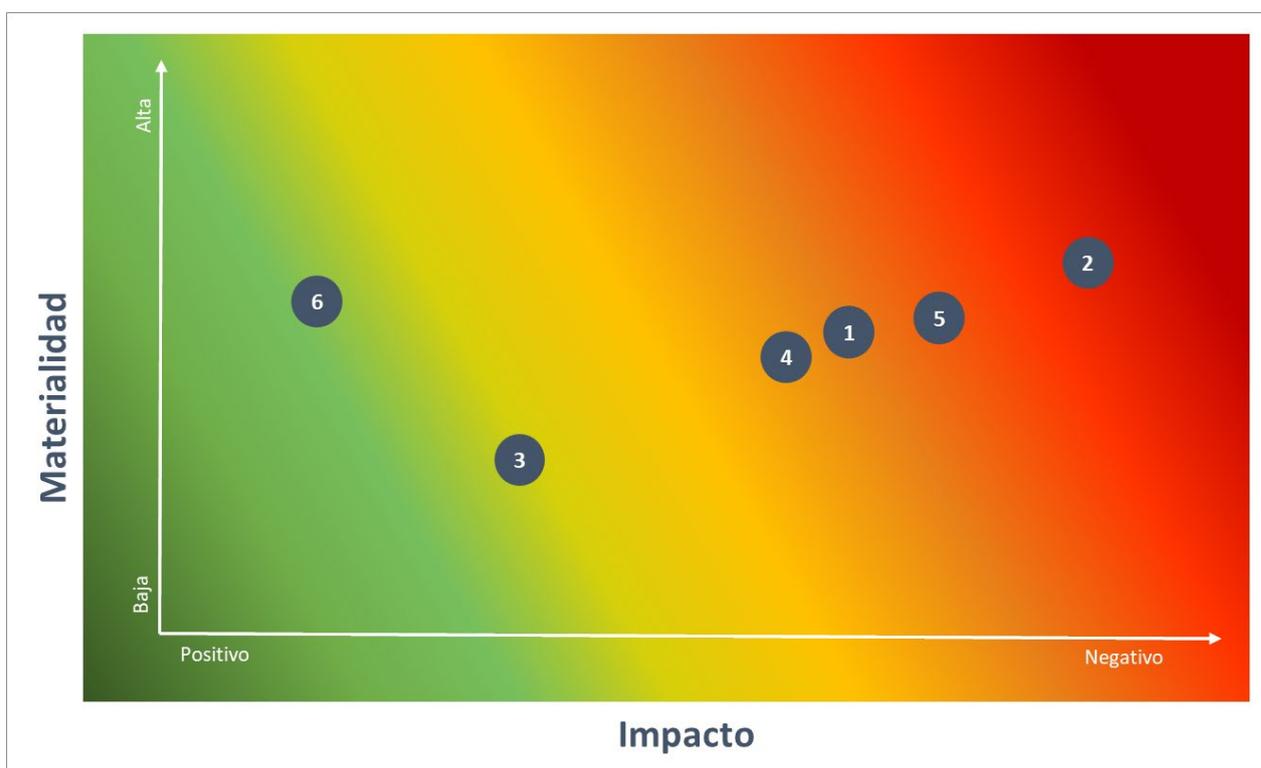
El aumento de acontecimientos sistémicos³ ha dado lugar a un incremento de los riesgos no asegurables o de los riesgos que solo pueden asegurarse a precios elevados, lo que afecta a la salud financiera de los consumidores y las pymes. La falta de claridad en las condiciones generales ocasiona un mayor perjuicio a los consumidores cuando se materializan acontecimientos sistémicos. Una cobertura de seguro suficiente y adecuada permite indemnizar a los consumidores y a las pymes en caso de que se materialicen las perturbaciones. Sin embargo, existen importantes lagunas en materia de protección. Por ejemplo, solo la mitad de los consumidores y las pymes están cubiertos en caso de catástrofe natural, y el 69 % de las pymes no tienen cobertura de riesgos de ciberseguridad. Además, la falta de claridad en las condiciones generales, en particular en lo que respecta a las exclusiones, sigue siendo un problema y causa un mayor perjuicio para los consumidores y las pymes cuando se materializan acontecimientos sistémicos.

³[Supervisory statement on exclusions in insurance products related to risks arising from systemic events \(Declaración de supervisión sobre las exclusiones en productos de seguro relacionadas con los riesgos derivados de acontecimientos sistémicos\) | Eiopa \(europa.eu\)](#)

En general, aunque los mercados de pensiones europeos son muy diversos, la brecha en el ahorro en materia de pensiones cobra importancia en la mayoría de los Estados miembros. La cobertura global estimada a través de los FPE registrados en Europa se situó en el 13,9 % en 2021, lo que representa un aumento del 1,1 % con respecto al año anterior. El continuo cambio hacia planes de aportación definida está remodelando el panorama de las pensiones de empleo, y conlleva tanto beneficios potenciales (por ejemplo, mayores niveles de ingresos) como riesgos potenciales (por ejemplo, la transferencia de riesgos a los participantes). Además, las persistentes diferencias en términos de mecanismos y tratamiento normativo afectan a la evolución del sector de las pensiones entre los Estados miembros y afectan a su pertinencia como fuente de ingresos futuros durante la jubilación. Las pensiones adoptan diversas formas y se ven influidas por una amplia gama de factores. Como consecuencia de ello, no existe un enfoque único para hacer frente a estos retos.

La digitalización y la tecnología están transformando gradualmente la cadena de valor de las pensiones, al reducir los costes y mejorar el compromiso de los miembros y beneficiarios con sus pensiones, lo que se traduce en una mejor salud financiera. Se han notificado múltiples iniciativas digitales en los mercados de pensiones de la UE, ya que la pandemia ha servido de catalizador para una mayor digitalización de diversos procesos relacionados con las pensiones, puesto que los miembros prefieren comunicarse por medios telemáticos. Además, una mayor digitalización podría dar lugar a que las generaciones más jóvenes se interesen por su pensión y no la consideren algo muy lejano, lo que garantizaría un mayor ahorro para su jubilación. Sin embargo, existe el riesgo de que los miembros con menos conocimientos tecnológicos queden excluidos de unos procesos cada vez más digitalizados. También se plantean cuestiones relacionadas con la protección de datos y la privacidad.

MAPA DE CALOR DE LAS PRINCIPALES CONCLUSIONES DEL INFORME SOBRE LAS TENDENCIAS DE CONSUMO DE 2022



LÍNEA DE IMPACTO

Impacto positivo: el resultado tiene un impacto positivo para los consumidores.

Impacto leve: el resultado requiere supervisión, ya que podría tener un impacto positivo o negativo para los consumidores.

Impacto negativo: el resultado tiene un impacto negativo para los consumidores que puede resultar muy perjudicial.

LÍNEA DE MATERIALIDAD

Materialidad baja: el resultado afecta a un número relativamente pequeño de consumidores.

Materialidad media: el resultado afecta a un número considerable de consumidores.

Materialidad alta: el resultado afecta a un número alto de consumidores.

PERSPECTIVA

Perspectiva al alza: el resultado se ha observado en el pasado pero la incidencia/evidencia ha aumentado.

Perspectiva estable: el resultado se ha observado en el pasado y la situación no ha cambiado.

Perspectiva a la baja: aunque la incidencia/evidencia del resultado ha disminuido, sigue representando una tendencia/un resultado importante.

El mapa de calor, que tiene en cuenta los datos recogidos para el informe y el juicio del supervisor pertinente, representa los resultados reales a escala europea; puede que no sea un reflejo preciso específico de los riesgos en los distintos Estados miembros.

1. EL ENTORNO MACROECONÓMICO AFECTA A LA SALUD FINANCIERA DE LOS CONSUMIDORES

- a. El aumento de la inflación y del coste de vida tiene un impacto directo en la salud financiera de los consumidores, ya que reduce los ingresos de los que disponen y esto, a su vez, puede llevarlos a tomar decisiones financieras que repercutan en su salud financiera general.
- b. Determinadas categorías de consumidores, incluidos los grupos vulnerables, podrían tener dificultades para adaptarse a los pagos de las primas periódicas de los productos de seguro, u optar por suspender temporalmente sus contribuciones a los planes de pensiones voluntarios.
- c. Puede que los consumidores también decidan retrasar la compra de un producto de seguro que tal vez necesiten, lo que les haría más vulnerables y propensos a perturbaciones presentes y futuras.
- d. En relación con los seguros de vida, los consumidores también pueden optar por rescindir antes su póliza para disponer de más ingresos con los que abordar los gastos cotidianos y hacer frente a las estrecheces financieras, lo que puede tener consecuencias negativas, como el rescate ante las recesiones del mercado o a las penalizaciones por rescisión anticipada, lo que merma el valor que obtienen los consumidores.

Perspectiva: En aumento, ya que esta tendencia sigue las tendencias macroeconómicas actuales, incluido el elevado incremento de la inflación.

2. PERSISTEN LOS PROBLEMAS, ACENTUADOS POR LAS TENDENCIAS MACROECONÓMICAS ACTUALES, EN LOS MERCADOS DE PRODUCTOS DE INVERSIÓN BASADOS EN SEGUROS

- a. Siguen existiendo casos de mal diseño de productos y hay ciertas inquietudes en relación con algunos productos «*unit-linked*», o seguros vinculados a fondos de inversión, que ofrecen una baja rentabilidad.
- b. La venta abusiva de productos de inversión basados en seguros debida a conflictos de intereses y comisiones elevadas también sigue siendo un problema que se ha notificado en algunos Estados miembros, y los consumidores creen que es difícil obtener asesoramiento imparcial.
- c. Estas inquietudes se ven exacerbadas por la actual contracción del mercado y el entorno inflacionista; de hecho, aunque los costes se mantienen estables, la rentabilidad (real) puede ser baja/negativa, lo que afecta al valor que estos productos ofrecen a los consumidores.

Perspectiva: aunque se han notificado desde hace varios años problemas en torno a los productos de inversión basados en seguros, las turbulencias del mercado y la inflación — aunque los costes se mantienen estables—, repercuten en la rentabilidad real del producto.

3. AUMENTA EL INTERÉS DE LOS CONSUMIDORES POR LOS PRODUCTOS DE INVERSIÓN BASADOS EN SEGUROS Y LOS PRODUCTOS DE PENSIONES CON CARACTERÍSTICAS RELACIONADAS CON LA SOSTENIBILIDAD

- a. El interés de los consumidores por las inversiones relacionadas con la sostenibilidad crece continuamente. En un esfuerzo por atender esta mayor demanda, los proveedores de seguros y pensiones han adaptado sus ofertas para proponer más productos con características relacionadas con la sostenibilidad.
- b. A medida que aumentan las ofertas «sostenibles», también lo hace la comunicación y la comercialización en torno a ellas. Los problemas surgen cuando estos reclamos son engañosos o carecen de fundamento, lo que da lugar a la aparición del blanqueo ecológico.

Perspectiva: se espera que el creciente interés por los productos con características relacionadas con la sostenibilidad siga en aumento.

4. AUMENTA LA BRECHA EN LA PROTECCIÓN DE LOS SEGUROS

- a. En los últimos años han aumentado las catástrofes naturales, los ciberataques, las pandemias y otros acontecimientos sistémicos. Una cobertura de seguro adecuada puede resultar inestimable, ya que permite indemnizar a los consumidores y a las pymes en caso de que se produzcan tales acontecimientos. Sin embargo, a medida que aumenta la frecuencia de estos riesgos, se plantea la cuestión de si son asegurables o no.
- b. Los consumidores y las pymes de la UE a menudo no están cubiertos en caso de acontecimientos sistémicos; por ejemplo, en 2019, solo estaban aseguradas el 35 % de las pérdidas totales en Europa causadas por fenómenos meteorológicos extremos o relacionados con el clima; estas brechas podrían aumentar.
- c. Según la encuesta Eurobarómetro a escala de la UE, un número considerable de consumidores y pymes consideran que pueden no ser capaces de soportar varias perturbaciones.

Perspectiva: En aumento; si bien la brecha en la protección de los seguros ya ha sido un problema en los últimos años, los acontecimientos recientes la han acentuado.

5. FALTA DE CLARIDAD EN LAS CONDICIONES GENERALES DE LAS PÓLIZAS DE SEGUROS, EN PARTICULAR EN LO QUE RESPECTA A LAS EXCLUSIONES

- a. La falta de claridad en las condiciones generales, en particular en lo que respecta a las exclusiones, sigue siendo un problema y causa un mayor perjuicio para los consumidores cuando se materializan acontecimientos sistémicos, lo que plantea preguntas y dudas sobre el alcance de la cobertura.
- b. Las reclamaciones recibidas por las ANC se refieren en gran medida a documentación poco clara o compleja, en particular, sobre condiciones en las que la cobertura y las exclusiones resultan poco claras para los consumidores. Las ANC también observaron lagunas en la cultura financiera que obstaculizan la comprensión por parte de los consumidores de sus pólizas o de la existencia de tales pólizas.

Perspectiva: Estables, estos problemas ya se han detectado en los últimos años.

6. DIGITALIZACIÓN Y TECNOLOGÍA



- a. Las ANC han notificado múltiples iniciativas digitales en los mercados de seguros y pensiones de la UE, ya que la pandemia ha servido de catalizador para una mayor digitalización de diversos procesos relacionados con los seguros y las pensiones.
- b. Un sector de las pensiones más digitalizado podría ayudar a atraer a las generaciones más jóvenes a interesarse por su pensión y no considerarla algo muy lejano, lo que garantizaría que las nuevas generaciones ahorren para su jubilación.
- c. Una mayor digitalización también permite mejorar los procesos (por ejemplo, la tramitación de reclamaciones) y reducir los costes en el sector de los seguros, así como asegurar riesgos que anteriormente podían considerarse no asegurables.
- d. Sin embargo, esto no está carente de riesgos, como, por ejemplo, la exclusión de los miembros menos versados en estas tecnologías cuando se ven ante unos procesos cada vez más digitalizados, las inquietudes sobre las cuestiones relativas a la protección de datos y la privacidad y las posibles prácticas discriminatorias de suscripción.

Perspectiva: en aumento, se espera que siga creciendo la digitalización de los procesos relacionados con los seguros y las pensiones.

AESPJ

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Fráncfort — Alemania

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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