

Relazione sulle tendenze dei consumatori 2022 – Sintesi e mappa di calore

Istruzioni per il trattamento di documenti con contrassegni di sicurezza:

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



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

SINTESI

Negli ultimi anni è stata posta un' enfasi crescente sulla necessità di assicurare che il settore finanziario contribuisca a migliorare la salute finanziaria dei consumatori (1). Nel contesto delle attuali perturbazioni (ad esempio la pandemia di COVID-19, l'aumento della frequenza delle catastrofi naturali, l'invasione dell'Ucraina da parte della Russia e la crisi del costo della vita), tale priorità è diventata sempre più importante. Sebbene la maggior parte delle autorità nazionali competenti (ANC) abbia evidenziato che le nuove disposizioni regolamentari e le iniziative poste in essere dai settori assicurativo e pensionistico hanno portato a un miglioramento della salute finanziaria, le preoccupazioni sono in aumento.

Al giugno 2022 l'accesso ai prodotti assicurativi e pensionistici continuava a situarsi ad un livello basso. Secondo l'indagine Eurobarometro condotta dall'Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali (EIOPA), oltre un terzo dei consumatori europei non possiede prodotti di risparmio, compresi prodotti di investimento assicurativi (IBIP) e pensioni. A causa dell'accesso limitato ai prodotti di risparmio e di notevoli divari pensionistici, più del 50 % dei consumatori europei non ha la certezza di disporre di denaro sufficiente per vivere agevolmente per tutta la durata della pensione. E, benché la percentuale di consumatori che non possiedono un prodotto assicurativo sia considerevolmente inferiore (8 %), ciò è ascrivibile alle assicurazioni di autoveicoli (58 %), obbligatorie in tutti gli Stati membri, e a quelle per la casa (63 %), mentre l'accesso ad altri prodotti rimane limitato.

Le attuali perturbazioni hanno un impatto diretto sulla salute finanziaria dei consumatori e delle Piccole e Medie Imprese (PMI 2), in un contesto macroeconomico che influisce negativamente su entrambi; d'altra parte, la digitalizzazione lascia emergere alcune opportunità. Le tendenze macroeconomiche in atto hanno ripercussioni sui consumatori, in particolare sui gruppi vulnerabili. I consumatori potrebbero rinviare l'acquisto di coperture assicurative necessarie, avere difficoltà a effettuare regolarmente i pagamenti periodici dei premi o decidere di interrompere temporaneamente i contributi ai regimi pensionistici volontari. Di fatto, l'accessibilità economica ed i condizionamenti finanziari sono il motivo principale per cui il 19 % dei consumatori europei non acquista o non rinnova contratti di assicurazione. Inoltre, l'aumento dell'inflazione incide sui rendimenti reali dei consumatori, riducendo il reddito disponibile futuro. Dall'altro lato, il progresso della digitalizzazione dei settori assicurativo e pensionistico potrebbe ampliare l'accesso a prodotti e servizi assicurativi e pensionistici e tradursi in prestazioni più economiche e un miglioramento

(1) Nella presente relazione, il termine «consumatori» designa i consumatori, i risparmiatori, gli aderenti e i beneficiari di regimi pensionistici. Si riferisce pertanto in senso ampio ai soggetti che fruiscono o beneficiano di servizi pensionistici e assicurativi.

(2) Piccole e medie imprese

delle tariffe, malgrado la necessità di monitorare attentamente i rischi di sicurezza informatica e le possibili pratiche tariffarie discriminatorie.

Un altro fattore importante al fine di contribuire alla salute finanziaria dei consumatori e della società è assicurare che le affermazioni in materia di sostenibilità siano comprovate per evitare una perdita di fiducia e un più ampio impatto sociale. L'interesse dei consumatori per gli IBIP e i prodotti pensionistici connessi alla sostenibilità è aumentato. Per far fronte a tale crescita della domanda, gli enti assicurativi e pensionistici hanno adattato l'offerta. Sebbene si tratti di uno sviluppo positivo, con il 25 % dei consumatori dell'UE che dichiara di avere sentito parlare di prodotti assicurativi sostenibili o «verdi», sorgono problemi nel momento in cui le affermazioni dei fornitori in materia di sostenibilità si rivelano fuorvianti o infondate. In alcuni Stati membri sono state individuate prove di *greenwashing*, un fenomeno che il 58 % delle ANC segnalanti ha in programma di contrastare mediante specifiche attività di vigilanza.

Processi di progettazione e distribuzione dei prodotti adeguati e incentrati sui consumatori possono contribuire in modo significativo alla salute finanziaria di questi ultimi, in particolare tenuto conto che i premi lordi delle polizze vita hanno continuato ad aumentare, evidenziando una crescita del 14 % su base annua nello Spazio Economico Europeo (SEE) nel 2021. Le ANC hanno osservato sviluppi positivi a livello della progettazione, distribuzione e monitoraggio dei prodotti nonché del processo di revisione. Tuttavia, si rilevano ancora casi di progettazione inadeguata di prodotti e preoccupazioni in relazione ad alcuni prodotti collegati a quote che offrono un ridotto rapporto investimento/ritorno. Inoltre, i rischi legati a una consulenza inadeguata o insufficiente e ai conflitti di interesse continuano a essere un settore di attenzione per le ANC, 12 delle quali hanno segnalato che la vendita impropria di prodotti collegati a quote costituisce un rischio importante nei rispettivi mercati.

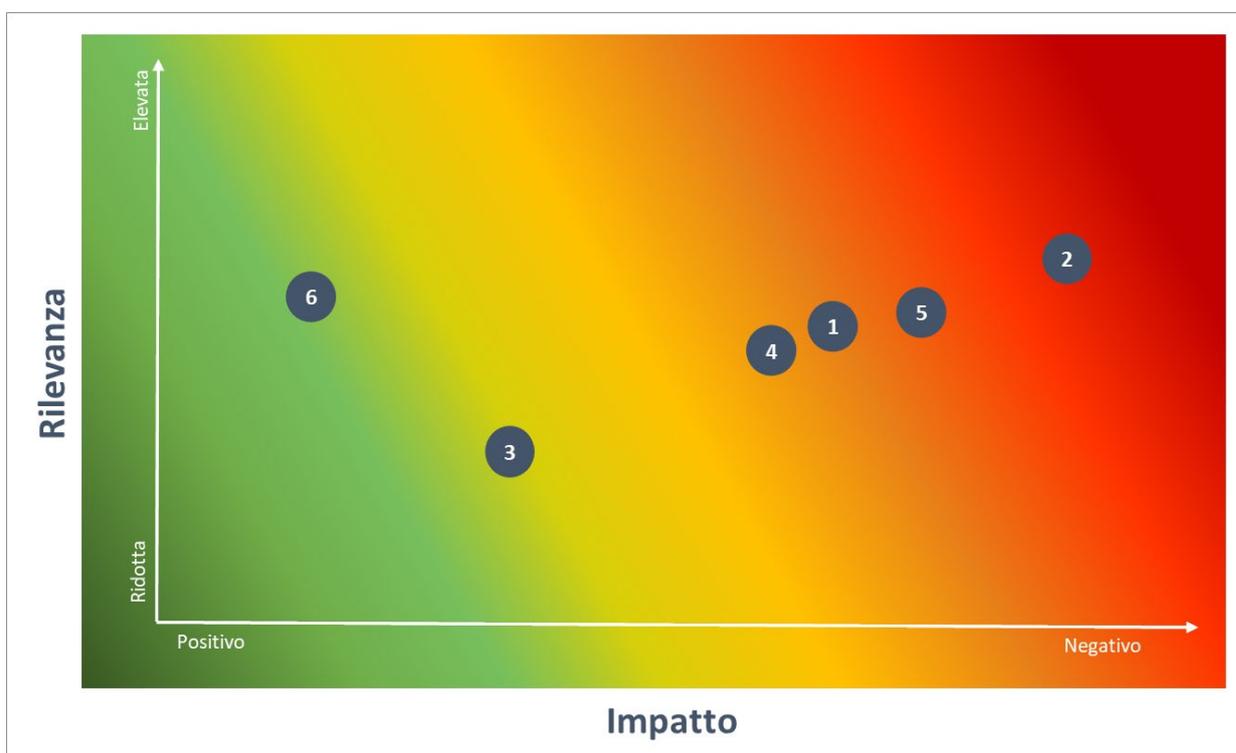
L'aumento degli eventi sistemici ⁽³⁾ ha portato a un incremento dei rischi non assicurabili e/o dei rischi che possono essere assicurati solo a prezzi elevati, con ripercussioni sulla salute finanziaria dei consumatori e delle PMI. Quando si verificano tali eventi, la situazione dei consumatori è ulteriormente aggravata dalla mancanza di chiarezza nei termini e nelle condizioni. Una copertura assicurativa sufficiente ed adeguata consente ai consumatori ed alle PMI di ottenere risarcimenti in caso di shock sistemici. Esistono tuttavia notevoli divari a livello di protezione. Ad esempio, solo la metà dei consumatori e delle PMI dispone di una copertura per catastrofi naturali (eventi NATCAT) e il 69 % delle PMI non ha alcuna copertura dai rischi di sicurezza informatica. Inoltre, la mancanza di chiarezza nei termini e nelle condizioni, in particolare nelle clausole di esclusione, continua a rappresentare un problema, arrecando ulteriori danni a consumatori e PMI quando si verificano eventi sistemici.

⁽³⁾ [Dichiarazione di vigilanza sulle clausole di esclusione nei prodotti assicurativi per i rischi derivanti da eventi sistemici | EIOPA \(europa.eu\)](https://www.eiopa.europa.eu)

Nel complesso, malgrado le notevoli differenze tra i mercati pensionistici europei, il divario a livello di risparmio pensionistico rappresenta una tendenza importante nella maggior parte degli Stati membri. La copertura complessiva stimata attraverso gli enti pensionistici aziendali e professionali (EPAP) registrati in Europa si attestava al 13,9 % nel 2021, con un aumento dell'1,1 % rispetto all'anno precedente. La transizione continua verso regimi a contribuzione definita sta rimodellando il panorama pensionistico professionale, presentando sia benefici potenziali (ad esempio livelli di reddito più elevati) che rischi potenziali (ad esempio il trasferimento dei rischi agli aderenti). Inoltre, le persistenti differenze in termini di meccanismi e trattamento regolamentare incidono sullo sviluppo del settore pensionistico in tutti gli Stati membri, con effetti sulla sua rilevanza come fonte di reddito pensionistico futuro. Le pensioni si presentano in varie forme e sono influenzate da un'ampia gamma di fattori. Pertanto, non esiste un approccio universale per affrontare queste sfide.

La digitalizzazione e la tecnologia stanno gradualmente trasformando la catena del valore delle pensioni, riducendo i costi e migliorando la partecipazione degli aderenti e dei beneficiari alle pensioni, con conseguenti benefici per la salute finanziaria. Numerose iniziative digitali sono state segnalate in tutti i mercati pensionistici dell'UE. In particolare, la pandemia ha agito da catalizzatore per un'ulteriore digitalizzazione di vari processi relativi alle pensioni, data la crescente propensione degli aderenti alle interazioni online. La maggiore digitalizzazione può inoltre portare le giovani generazioni a interessarsi alla pensione, senza vederla solo come un evento lontano, assicurando così che realizzino risparmi in tale prospettiva. Tuttavia, vi è il rischio che gli aderenti meno esperti nel campo della tecnologia restino esclusi da processi sempre più digitalizzati. Esistono anche problemi relativi alla protezione dei dati e della vita privata.

MAPPA DI CALORE DEI PRINCIPALI RISULTATI DELLA RELAZIONE SULLE TENDENZE DEI CONSUMATORI 2022



LINEA D'IMPATTO

Impatto positivo: il risultato ha un impatto positivo sui consumatori.

Impatto moderato: il risultato deve essere monitorato poiché potrebbe avere un impatto positivo o negativo sui consumatori.

Impatto negativo: il risultato ha un impatto negativo sui consumatori, che possono subire danni consistenti.

LINEA DI RILEVANZA

Rilevanza ridotta: il risultato ha un impatto su un numero relativamente ridotto di consumatori.

Rilevanza media: il risultato ha un impatto su un numero considerevole di consumatori.

Rilevanza elevata: il risultato ha un impatto su un numero elevato di consumatori.

PROSPETTIVA

Prospettiva in aumento: il risultato è stato osservato in passato ma l'incidenza/evidenza è aumentata.

Prospettiva stabile: il risultato è stato osservato in passato e la situazione non è cambiata.

Prospettiva in calo: sebbene l'incidenza/evidenza del risultato sia diminuita, ciò rappresenta ancora una tendenza/un risultato importante.

La mappa di calore, che tiene conto dei dati raccolti per la relazione e del pertinente giudizio di vigilanza, rappresenta i risultati concreti individuati a livello europeo; potrebbe non riflettere in modo specifico e accurato i rischi nei diversi Stati membri.

1. CONTESTO MACROECONOMICO CON UN IMPATTO SULLA SALUTE FINANZIARIA DEI CONSUMATORI

- a. L'aumento dell'inflazione e del costo della vita incide direttamente sulla salute finanziaria dei consumatori, poiché riduce il loro reddito disponibile. Ciò può indurli ad assumere decisioni finanziarie con un impatto sulla loro salute finanziaria più generale.
- b. Certe categorie di consumatori, tra cui i gruppi vulnerabili, possono avere difficoltà a effettuare regolarmente i pagamenti per i prodotti assicurativi a premio periodico o optare per interrompere temporaneamente i contributi ai regimi pensionistici volontari.
- c. I consumatori possono anche decidere di rinviare l'acquisto di un prodotto assicurativo di cui necessitano, divenendo più vulnerabili e soggetti a shock attuali e futuri.
- d. In relazione all'assicurazione vita, i consumatori possono altresì risolversi a riscattare anticipatamente la propria polizza, in modo da disporre di un reddito maggiore per far fronte alle spese quotidiane e alle esigenze finanziarie. Ciò può avere conseguenze negative, quali il riscatto in momenti di rallentamento dei mercati o l'applicazione di penali per il riscatto anticipato, che riducono il valore ottenuto dai consumatori.

Prospettiva: in aumento, poiché questa tendenza segue le attuali tendenze macroeconomiche, compreso l'elevato aumento dell'inflazione.

2. PROBLEMI PERSISTENTI NEI MERCATI IBIP AGGRAVATI DALLE ATTUALI TENDENZE MACROECONOMICHE

- a. Si rilevano ancora casi di progettazione inadeguata di prodotti e preoccupazioni in relazione ad alcuni prodotti collegati a quote che offrono un pessimo rapporto qualità/prezzo.
- b. Anche la vendita impropria degli IBIP a causa di conflitti di interessi e commissioni elevate continua a essere un problema segnalato in alcuni Stati membri e i consumatori ritengono che sia difficile ottenere una consulenza imparziale.

- c. Tali preoccupazioni sono esacerbate dall'attuale rallentamento dei mercati e dal contesto inflazionistico; di fatto, a fronte di costi stabili, i rendimenti (reali) possono essere bassi/negativi, incidendo sul valore che questi prodotti offrono ai consumatori.

Prospettiva: in aumento; se i problemi relativi agli IBIP sono segnalati da diversi anni, le turbolenze dei mercati e l'inflazione, in presenza di costi stabili, incidono sui rendimenti reali del prodotto.

3. AUMENTO DELL'INTERESSE DEI CONSUMATORI PER GLI IBIP E I PRODOTTI PENSIONISTICI CON CARATTERISTICHE LEGATE ALLA SOSTENIBILITÀ

- a. L'interesse dei consumatori per gli investimenti legati alla sostenibilità è in continua crescita. Nel tentativo di far fronte a tale aumento della domanda, gli enti assicurativi e pensionistici hanno adattato l'offerta, proponendo sempre più prodotti con caratteristiche legate alla sostenibilità.
- b. Con l'incremento dell'offerta, aumentano anche la comunicazione e il marketing riguardanti tali prodotti. I problemi sorgono nel momento in cui le affermazioni si rivelano fuorvianti o infondate, portando all'emergere del greenwashing.

Prospettiva: in aumento; si prevede che l'interesse per i prodotti con caratteristiche legate alla sostenibilità continuerà a crescere.

4. AUMENTO DEL DIVARIO A LIVELLO DI PROTEZIONE ASSICURATIVA

- a. Negli ultimi anni si sono verificati sempre più spesso catastrofi naturali, attacchi informatici, pandemie e altri eventi sistemici. Un'adeguata copertura assicurativa può essere preziosa, permettendo ai consumatori e alle PMI di ottenere risarcimenti in tali evenienze. Tuttavia, l'aumentare della frequenza di questi rischi pone interrogativi riguardo alla relativa assicurabilità.
- b. I consumatori e le PMI dell'UE spesso non dispongono di una copertura in caso di eventi sistemici; ad esempio nel 2019 solo il 35 % delle perdite totali causate da eventi climatici e meteorologici estremi in tutta Europa era assicurato e tali divari potrebbero aumentare.
- c. Secondo l'indagine Eurobarometro a livello dell'UE, un numero considerevole di consumatori e PMI ritiene che potrebbe non essere in grado di sostenere vari shock.

Prospettiva: in aumento; sebbene il divario a livello di protezione assicurativa sia stato un problema anche negli anni passati, gli eventi recenti lo hanno accentuato.

5. MANCANZA DI CHIAREZZA NEI TERMINI E NELLE CONDIZIONI DELLE POLIZZE ASSICURATIVE, IN PARTICOLARE PER QUANTO RIGUARDA LE CLAUSOLE DI ESCLUSIONE

- a. La mancanza di chiarezza nei termini e nelle condizioni, specialmente in relazione alle clausole di esclusione, continua a essere un problema e ad aggravare la situazione dei consumatori in caso di eventi sistemici, sollevando domande e dubbi sulla portata della copertura.
- b. I reclami ricevuti dalle ANC riguardano in gran parte la scarsa chiarezza o la complessità della documentazione, in particolare i termini e le condizioni, che rendono la copertura e le clausole di esclusione poco chiare per i consumatori. Le ANC hanno anche rilevato lacune nell'alfabetizzazione finanziaria, che impediscono ai consumatori di comprendere le loro polizze o l'esistenza di tali polizze.

Prospettiva: stabile; questi problemi sono già stati individuati negli anni passati.

6. DIGITALIZZAZIONE E TECNOLOGIA

- a. Le ANC hanno segnalato molteplici iniziative digitali in tutti i mercati delle assicurazioni e delle pensioni nell'UE, in un contesto in cui la pandemia ha agito da catalizzatore per l'ulteriore digitalizzazione di vari processi assicurativi e pensionistici.
- b. La maggiore digitalizzazione del settore pensionistico può portare le giovani generazioni a interessarsi alla pensione, senza vederla solo come un evento lontano, assicurando così che realizzino risparmi in tale prospettiva.
- c. La maggiore digitalizzazione consente altresì di migliorare i processi (ad esempio la gestione dei sinistri) e di ridurre i costi nel settore assicurativo, nonché di assicurare rischi in precedenza non assicurabili.
- d. Tuttavia, emergono alcuni rischi, come l'esclusione degli aderenti meno esperti nel settore della tecnologia da processi sempre più digitalizzati, nonché preoccupazioni riguardo alla protezione dei dati e della vita privata e a possibili pratiche discriminatorie di sottoscrizione.

Prospettiva: in aumento; si prevede un ulteriore incremento della digitalizzazione del processo assicurativo e pensionistico.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1
60327 Francoforte sul Meno – Germania
Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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