

# Rapport dwar ix-Xejriet tal- Konsumaturi 2022 - Sommarju Eżekuttiv u Mappa termika

*Struzzjonijiet ta' trattament għal dokumenti b'marki ta' sigurtà:*

[https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/other\\_documents/summary\\_eiopa\\_information.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/other_documents/summary_eiopa_information.pdf)



**eiopa**

European Insurance and  
Occupational Pensions Authority

## SOMMARJU EŻEKUTTIV

**Matul dawn l-aħħar snin, kien hemm enfasi akbar biex jiġi żgurat li s-settur finanzjarju jikkontribwixxi għat-titjib tas-saħħa finanzjarja tal-konsumaturi<sup>1</sup>** Minħabba t-tfixkil attwali (jiġifieri l-pandemija tal-Covid-19, iż-żieda fil-frekwenza tal-katastrofi naturali, l-invażjoni Russa tal-Ukrajna, il-kriżi tal-għoli tal-ħajja) dan sar prijorità dejjem aktar importanti. Filwaqt li bosta ANK (Awtoritajiet Nazzjonali tal-Kompetizzjoni) enfasizzaw li rekwiżiti regolatorji godda flimkien ma' inizjattivi stabbiliti mis-setturi tal-assigurazzjoni u tal-pensjonijiet wasslu għal titjib fis-saħħa finanzjarja, it-tħassib qed jizzied.

**Minn Ġunju 2022, l-aċċess għall-prodotti tal-assigurazzjoni u tal-pensjonijiet baqa' baxx.** Skont l-istħarriġ tal-Ewrobarometru mwettaq mill-EIOPA, aktar minn terz tal-konsumaturi Ewropej ma għandhom l-ebda prodott ta' tfaddil, inklużi prodotti ta' investiment ibbażati fuq l-assigurazzjoni (IBIPs) u pensjonijiet. Minħabba l-aċċess limitat għall-prodotti tat-tfaddil u d-diskrepanzi importanti fil-pensjonijiet, aktar minn 50 % tal-konsumaturi Ewropej mhumiex fiduċjużi li jkollhom biżżejjed flus biex jgħixu b'mod komdu matul l-irtirar tagħhom. U, filwaqt li l-perċentwal ta' konsumaturi li ma għandhomx prodott tal-assigurazzjoni huwa ferm aktar baxx (8 %), dan huwa xprunat mill-assigurazzjoni tal-vetturi (58 %) — obbligatorja fl-Istati Membri kollha — u mill-assigurazzjoni tal-unitajiet domestiċi (63 %) peress li l-aċċess għal prodotti oħra għadu baxx.

**It-tfixkil attwali qed ikollu impatt dirett fuq il-konsumaturi u fuq is-saħħa finanzjarja tal-SMEs<sup>2</sup> u l-ambjent makroekonomiku qed jaffettwa lit-tnejn b'mod negattiv, filwaqt li xi opportunitajiet huma offruti mid-digitalizzazzjoni.** Ix-xejriet makroekonomiċi attwali qed ikollhom impatt fuq il-konsumaturi, b'mod partikolari l-gruppi vulnerabbli. Il-konsumaturi jistgħu jdewmu x-xiri tal-kopertura tal-assigurazzjoni meħtieġa, ikollhom diffikultajiet biex ilaħħqu mal-pagamenti regolari tal-primjums, jew jagħzlu li jwaqqfu temporanjament il-kontribuzzjonijiet tagħhom għal skemi tal-pensjoni volontarji. Fil-fatt, l-affordabbiltà u r-restrizzjonijiet baġitarji huma r-raġuni ewlenija għaliex 19 % tal-konsumaturi Ewropej ma jixtrux jew ma jgeddux l-assigurazzjoni. L-inflazzjoni li qed tiżdied qed ikollha wkoll effett fuq ir-redditi reali għall-konsumaturi, u qed tnaqqas l-introjtu disponibbli fil-futur. Min-naħa l-oħra, id-digitalizzazzjoni kontinwa tas-setturi tal-assigurazzjoni u tal-pensjonijiet tista' twassal għal aċċess estiż għall-prodotti u s-servizzi tal-assigurazzjoni u tal-pensjonijiet, konsenja orħos, u pprezzar imtejjeb. Dan minkejja l-ħtieġa li jiġu mmonitorjati mill-qrib ir-riskji ċibernetiċi u l-prattiki ta' pprezzar diskriminatorji possibbli.

<sup>1</sup> F'dan ir-rapport, il-"konsumaturi" huwa mifhum bħala terminu li jinkludi lill-konsumaturi, lil dawk li jfaddlu, lill-membri u lill-benefiċjarji tal-iskema tal-pensjoni. Dan it-terminu għaldaqstant jintuża biex jirreferi b'mod wiesa' għal persuni li jużaw jew li jibbenefikaw minn pensjonijiet u servizzi tal-assigurazzjoni.

<sup>2</sup> Imprizi żgħar u ta' daqs medju

**L-iżgurar li l-pretensjonijiet dwar is-sostenibbiltà jiġu sostanzjati biex jiġi evitat telf ta' fiduċja u impatt soċjetali usa' huwa importanti wkoll biex jikkontribwixxi għas-saħħa finanzjarja tal-konsumaturi u tas-soċjetà.** L-interess tal-konsumatur għall-IBIPs u l-prodotti tal-pensjoni relatati mas-sostenibbiltà kiber. Biex ilaħḡqu ma' din iż-żieda fid-domanda, il-fornituri tal-assigurazzjoni u tal-pensjonijiet adattaw l-offerti tagħhom. Filwaqt li dan huwa żvilupp milqugħ tajjeb, b'25 % tal-konsumaturi tal-UE jgħidu li semgħu dwar prodotti ta' assicurazzjoni sostenibbli jew "ekoloġiċi", iqumu kwistjonijiet meta l-pretensjonijiet relatati mas-sostenibbiltà mill-fornituri jkunu qarrieqa jew mhux sostanzjati. F'xi Stati Membri giet identifikata evidenza ta' greenwashing, u 58 % tal-ANK li jirrapportaw qed jipplanaw li jwettqu attivitajiet superviżorji biex jindirizzaw il-greenwashing.

**Il-proċessi ta' disinn u ta' distribuzzjoni adegwati u ċċentratu fuq il-konsumatur jistgħu jikkontribwixxu b'mod sinifikanti għas-saħħa finanzjarja tal-konsumaturi,** b'mod partikolari meta jitqies li l-GWP (Primjum Gross Miktub) tal-assigurazzjoni tal-ħajja kompli jżied (tkabbir ta' 14 % sena wara sena fiż-ŻEE fl-2021). L-ANK raw żviluppi pożittivi fid-disinn tal-prodott, id-distribuzzjoni tal-prodotti u l-monitoraġġ u l-proċess ta' rieżami tal-prodotti. Madankollu, għad hemm każijiet ta' disinn ħażin tal-prodott u tħassib fir-rigward ta' xi prodotti marbuta ma' unitajiet li joffru valur baxx għall-flus. Barra minn hekk, ir-riskji relatati ma' pariri u kunflitti ta' interess ħżiena jew inadegwati jkomplu jkunu qasam ta' fokus għall-ANK, bi 12 minnhom li rrapportaw li l-bejgħ inadatt ta' prodotti marbuta ma' unitajiet huwa riskju importanti fis-suq tagħhom.

**Iż-żieda f'avvenimenti sistemici<sup>3</sup> wasslet għal żieda f'riskji li ma jistgħux jiġu assicurati u/jew riskji li jistgħu jiġu assicurati biss bi prezzijiet għoljin li għandhom impatt fuq is-saħħa finanzjarja tal-konsumaturi u tal-SMEs. In-nuqqas ta' ċarezza fit-termini u l-kundizzjonijiet iwassal għal aktar detriment għall-konsumatur meta jimmaterjalizzaw avvenimenti sistemici.** Kopertura tal-assigurazzjoni suffiċjenti u xierqa tippermetti li l-konsumaturi u l-SMEs jiġu kkompensati f'każ li jseħħu xokkijiet. Madankollu, jeżistu diskrepanzi importanti fil-protezzjoni. Pereżempju, nofs il-konsumaturi u l-SMEs biss huma koperti fil-każ ta' avveniment NATCAT, u 69 % tal-SMEs ma kellhom l-ebda kopertura tar-riskju ċibernetiku. Barra minn hekk, in-nuqqas ta' ċarezza fit-termini u l-kundizzjonijiet, b'mod partikolari fl-esklużjonijiet, għadu kwistjoni u jikkawża aktar detriment għall-konsumaturi u għall-SMEs meta jimmaterjalizzaw avvenimenti sistemici.

**B'mod ġenerali, filwaqt li s-swieq tal-pensjonijiet Ewropej huma differenti ħafna, id-diskrepanza fit-tfaddil tal-pensjonijiet hija xejra ewlenija fil-parti l-kbira tal-Istati Membri.** Il-kopertura ġenerali stmata permezz ta' IORPs (Istituzzjoni għall-Provvista ta' Rtirar Okkupazzjonali) irreġistrati fl-Ewropa kienet ta' 13.9 % fl-2021, żieda ta' 1.1 % mis-sena preċedenti. Il-bidla kontinwa lejn skemi DC qed issawwar mill-ġdid ix-xenarju tal-pensjonijiet okkupazzjonali kemm b'benefiċċji potenzjali (eż. livelli ogħla ta' introjtu) kif ukoll b'riskji potenzjali (eż., ċaqliq tar-riskji għall-membri). Barra minn hekk, id-differenzi persistenti f'termini ta' mekkaniżmi u trattament regolatorju għandhom impatt fuq l-

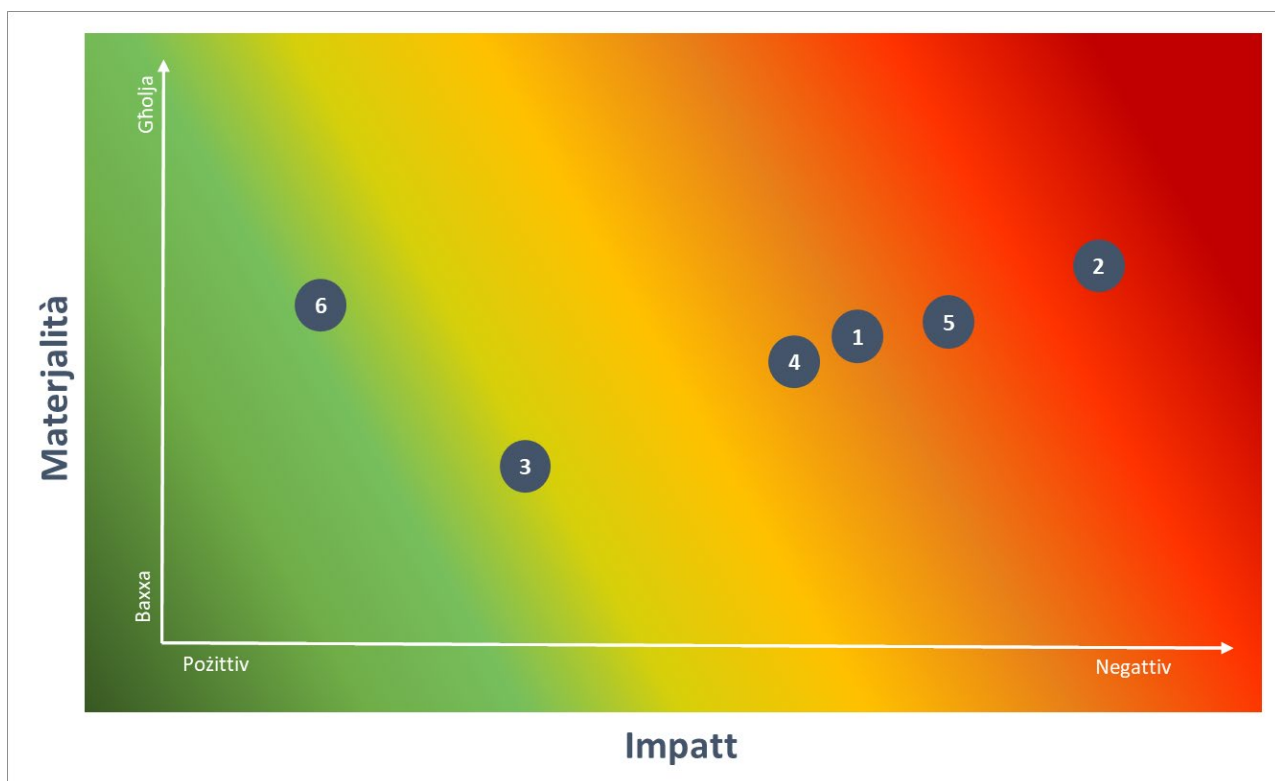
---

<sup>3</sup> [Dikjarazzjoni superviżorja dwar esklużjonijiet fi prodotti tal-assigurazzjoni relatati ma' riskji li jirriżultaw minn avvenimenti sistemici | Etopa \(europa.eu\)](#)

izvilupp tas-settur tal-pensjonijiet fost l-Istati Membri u jhallu impatt fuq ir-rilevanza tiegħu bħala sors ta' introjtu tal-irtirar futur. Il-pensjonijiet jiġu f'diversi forom u huma influwenzati minn firxa wiesgħa ta' fatturi. B'risultat ta' dan, ma hemm l-ebda approċċ wieħed tajjeb għal kulhadd biex jiġu indirizzati dawn l-isfidi

**Id-diġitalizzazzjoni u t-teknoloġija qed jitransformaw gradwalment il-katina tal-valur tal-pensjonijiet, inaqqsu l-ispejjeż u jtejbu l-involviment tal-membri u tal-benefiċjarji fil-pensjonijiet tagħhom, u dan iwassal għal titjib fis-saħħa finanzjarja.** Ġew irrappurtati diversi inizjattivi diġitali fis-swieq tal-pensjonijiet tal-UE bil-pandemija taġixxi bħala katalist għal aktar diġitalizzazzjoni ta' diversi proċessi relatati mal-pensjonijiet, hekk kif il-membri jridu jinteraġixxu dejjem aktar online. Barra minn hekk, diġitalizzazzjoni akbar tista' twassal biex generazzjonijiet iżgħar jieħdu interess fil-pensjoni tagħhom u ma jarawhiex bħala avveniment imbiegħed, u b'hekk tiżgura li jfaddlu aktar għall-irtirar. Madankollu, hemm riskju li membri inqas midhla tat-teknoloġija jiġu esklużi minn proċessi dejjem aktar diġitalizzati. Jeżistu wkoll kwistjonijiet dwar il-protezzjoni tad-*data* u l-privatezza.

# MAPPA TERMIKA TAS-SEJBIET EWLENIN TAR-RAPPORT DWAR IX-XEJRIET TAL-KONSUMATURI 2022



## LINJA TAL-IMPATT

**Impatt pożittiv:** is-sejba għandha impatt pożittiv fuq il-konsumaturi.

**Impatt ħafif:** is-sejba għandha tiġi mmonitorjata peress li tista' twassal għal impatt pożittiv jew negattiv fuq il-konsumaturi.

**Impatt negattiv:** is-sejba għandha impatt negattiv fuq il-konsumaturi li jistgħu jkunu soġġetti għal detriment kbir

## LINJA TAL-MATERJALITÀ

**Materjalità baxxa:** is-sejba thalli impatt fuq għadd relattivament baxx ta' konsumaturi.

**Materjalità medja:** is-sejba thalli impatt fuq għadd konsiderevoli ta' konsumaturi.

**Materjalità għolja:** is-sejba thalli impatt fuq għadd għoli ta' konsumaturi.

## PROSPETTIVA

**Żieda fil-prospettiva:** is-sejba għet osservata fil-passat iżda l-incidenta/evidenza żdiedet.

**Prospettiva stabbli:** is-sejba giet osservata fil-passat u s-sitwazzjoni ma nbidlitx.

**Tnaqqis fil-prospettiva:** għalkemm l-inċidenza/evidenza tas-sejba kienet qed tonqos, din xorta tirrappreżenta xejra/sejba ewlenija.

Il-mappa termika, li tqis id-*data* miġbura għar-rapport u l-ġudizzju superviżorju rilevanti, tirrappreżenta sejbiet attwali li ġew identifikati fil-livell Ewropew; tista' ma tkunx riflessjoni preċiża specifika tar-riskji fi Stati Membri differenti.

## 1. L-AMBJENT MAKROEKONOMIKU GĦANDU MPATT FUQ IS-SAĦĦA FINANZJARJA TAL-KONSUMATURI

- a. Iż-żieda fl-inflazzjoni u ż-żieda fl-għoli tal-ħajja għandha impatt dirett fuq is-saħħa finanzjarja tal-konsumaturi peress li tbaxxi l-introjtu disponibbli tagħhom, u dan jista' jwassal lill-konsumaturi biex jieħdu deċiżjonijiet finanzjarji li jhallu impatt fuq is-saħħa finanzjarja usa' tagħhom.
- b. Ċerti kategoriji ta' konsumaturi, inklużi gruppi vulnerabbli, jistgħu jiltaqgħu ma' diffikultajiet biex ilaħħqu mal-pagamenti għal prodotti regolari ta' assigurazzjoni primjum, jew jistgħu jagħzlu li temporanjament iwaqqfu l-kontribuzzjonijiet tagħhom għal skemi ta' pensjoni volontarji.
- c. Il-konsumaturi jistgħu jiddeċiedu wkoll li jdewmu x-xiri ta' prodott tal-assigurazzjoni li jista' jkollhom bżonn u dan jagħmilhom aktar vulnerabbli u suxxettibbli għal xokkijiet prezenti u futuri.
- d. Fir-rigward tal-assigurazzjoni tal-ħajja, il-konsumaturi jistgħu jiddeċiedu wkoll li jċedu l-polza tagħhom kmieni biex ikollhom aktar introjtu biex jiffaċċjaw l-ispejjeż ta' kuljum u jindirizzaw il-ħtiġijiet finanzjarji, u dan iwassal għal konsegwenzi negattivi possibbli bħač-čediment fir-reċessjonijiet tas-suq jew l-iffaċċjar ta' penali ta' čediment bikri li jbaxxu l-valur li l-konsumaturi jiksbu.

Prospettiva: Qed tizzied, hekk kif din ix-xejra ssegwi x-xejriet makroekonomiċi attwali inkluża ż-żieda għolja fl-inflazzjoni.

## 2. KWISTJONIJIET KONTINWI FIS-SWIEQ TAL-IBIPS AGGRAVATI MIX-XEJRIET MAKROEKONOMIČI ATTWALI

- a. Għad hemm każijiet ta' disinn ħażin tal-prodott u tħassib fir-rigward ta' xi prodotti marbuta ma' unitajiet li joffru valur baxx għall-flus.
- b. Il-bejgħ inadatt tal-IBIPs minħabba kunflitti ta' interess u kummissjonijiet għoljin ukoll għadu kwistjoni rrappurtata f'xi Stati Membri u l-konsumaturi jemmnu li huwa diffiċli li jingħataw pariri imparzjali.

- c. Dan it-tfassib huwa aggravat mir-reċessjoni tas-suq attwali u l-ambjent inflazzjonarju, fil-fatt, filwaqt li l-ispejjeż jibqgħu stabbli (reali) ir-redditi jistgħu jkunu baxxi/negattivi, u dan jaffettwa l-valur li dawn il-prodotti joffru lill-konsumaturi.

Prospettiva: qed tiżdied, filwaqt li l-kwistjonijiet dwar l-IBIPs ġew irrappurtati għal diversi snin, it-taqlib fis-suq u l-inflazzjoni, bl-ispejjeż jibqgħu stabbli, u jhallu impatt fuq ir-redditi reali tal-prodott.

### 3. ŻIEDA FL-INTERESS TAL-KONSUMATORI GĦALL-IBIPS U GĦALL-PRODOTTI TAL-PENSJONI B'KARATTERISTIĊI RELATATI MAS-SOSTENIBBILTÀ

- a. L-interess tal-konsumaturi għal investimenti relatati mas-sostenibbiltà qed jikber kontinwament. Fi sforz biex tintlaħaq din iż-żieda fid-domanda, il-fornituri tal-assigurazzjoni u tal-pensjonijiet adattaw l-offerti tagħhom biex jipproponu dejjem aktar prodotti b'karatteristiċi relatati mas-sostenibbiltà.
- b. Hekk kif jiżdiedu l-offerti sostenibbli, hekk ukoll jagħmlu l-komunikazzjoni u l-kummerċjalizzazzjoni ta' madwarhom. Jinqalgħu kwistjonijiet meta dawn il-pretensjonijiet ikunu jew qarrieqa jew mhux sostanzjati, u b'hekk iwasslu għall-ħolqien ta' greenwashing.

Prospettiva: qed tiżdied, l-interess għal prodotti b'karatteristiċi relatati mas-sostenibbiltà hu mistenni li jkompli jikber.

### 4. ŻIEDA FID-DISKREPANZA FIL-PROTEZZJONI TAL-ASSIGURAZZJONI

- a. Katastrofi naturali, attakki ċibernetiċi, pandemiji, u avvenimenti sistemiċi oħra qed iseħħu dejjem aktar f'dawn l-aħħar snin. Il-kopertura tal-assigurazzjoni xierqa tista' tkun imprezzabbli peress li tippermetti li l-konsumaturi u l-SMEs jiġu kkompensati f'każ li jseħħu avvenimenti bħal dawn. Madankollu, peress li dawn ir-riskji jsiru aktar frekwenti hemm mistoqsijiet dwar jekk humiex assigurabbli jew le.
- b. Il-konsumaturi tal-UE u l-SMEs spiss ma jkunux koperti f'każ ta' avvenimenti sistemiċi, pereżempju fl-2019, 35 % biss tat-telf totali kkawżat minn avvenimenti estremi tat-temp u tal-klima madwar l-Ewropa kienu assigurati, u dawn id-diskrepanzi jistgħu jiżdiedu.
- c. Skont l-istħarriġ tal-Ewrobarometru madwar l-UE kollha, għadd konsiderevoli ta' konsumaturi u SMEs huma tal-fehma li jistgħu ma jkunux kapaci jsostnu diversi xokkijiet.

Prospettiva: Qed tiżdied, filwaqt li d-diskrepanza fil-protezzjoni tal-assigurazzjoni kienet kwistjoni wkoll f'dawn l-aħħar snin, l-avvenimenti reċenti aċċentwawha.

## 5. NUQQAS TA' ĊAREZZA FIT-TERMINI U L-KUNDIZZJONIJIET TAL-POLOZ TAL-ASSIGURAZZJONI, B'MOD PARTIKOLARI FIR-RIGWARD TAL-ESKLUŻJONIJIET



- a. In-nuqqas ta' ċarezza fit-termini u l-kundizzjonijiet, b'mod partikolari fir-rigward tal-esklużjonijiet, għadu kwistjoni u jikkawża aktar detriment għall-konsumatur meta jimmaterjalizzaw avvenimenti sistemici, u dan iqajjem mistoqsijiet u dubji dwar il-firxa tal-kopertura.
- b. L-ilmenti riċevuti mill-ANK huma relatati fil-parti l-kbira ma' dokumentazzjoni mhux ċara jew kumplessa, b'mod partikolari dwar it-termini u l-kundizzjonijiet u dan iwassal biex il-kopertura u l-esklużjonijiet ma jkunux ċari għall-konsumaturi. L-ANK innotaw ukoll diskrepanzi fil-litteriżmu finanzjarju li jxekklu l-fehim tal-konsumaturi tal-politiki tagħhom jew tal-eżistenza ta' tali politiki.

Prospettiva: Stabbli, dawn il-kwistjonijiet diġà ġew identifikati fis-snin li għaddew.

## 6. DIGITALIZZAZZJONI U TEKNOĠIJA



- a. L-ANK irrappurtaw diversi inizjattivi diġitali fis-swieq tal-assigurazzjoni u tal-pensjonijiet tal-UE bil-pandemija li taġixxi bħala katalist għal aktar diġitalizzazzjoni ta' diversi proċessi tal-assigurazzjoni u dawk relatati mal-pensjonijiet.
- b. Diġitalizzazzjoni akbar tas-settur tal-pensjonijiet tista' tgħin biex tattira ġenerazzjonijiet iżgħar jieħdu interess fil-pensjoni tagħhom u ma jarawhiex bħala avveniment imbiegħed, u b'hekk jiġi żgurat li ġenerazzjonijiet aktar ġodda qed ifaddlu għall-irtirar tagħhom.
- c. Diġitalizzazzjoni akbar tippermetti wkoll li jittejjbu l-proċessi (eż., l-indirizzar tal-pretensjonijiet) u spejjeż aktar baxxi fis-settur tal-assigurazzjoni kif ukoll riskji ta' assicurazzjoni li qabel setgħu ma kinux assigurabbli.
- d. Madankollu, jinholqu xi riskji bħal pereżempju li membri inqas midhla tat-teknoloġija jiġu esklużi minn proċessi li jsiru dejjem aktar diġitalizzati, tħassib fir-rigward tal-protezzjoni tad-*data* u kwistjonijiet ta' privatezza u Prattiki ta' sottoskrizzjoni possibilmint diskriminatorji.

Prospettiva: qed tiżdied, id-diġitalizzazzjoni tal-assigurazzjoni u tal-proċess relatat mal-pensjonijiet hija mistennija li tkompli tiżdied.



**EIOPA**

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tel. + 49 69-951119-20

[info@eiopa.europa.eu](mailto:info@eiopa.europa.eu)

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