

Relatório sobre as Tendências de Consumo 2022 — Resumo e mapa térmico

Instruções de tratamento de documentos com marcações de segurança:

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



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

RESUMO

Nos últimos anos, foi dada maior ênfase à garantia de que o setor financeiro contribui para melhorar a saúde financeira dos consumidores¹. Tendo em conta as atuais perturbações (ou seja, a pandemia de COVID-19, o aumento da frequência de catástrofes naturais, a invasão russa da Ucrânia e a crise do custo de vida), esta situação tornou-se uma prioridade cada vez mais importante. Embora a maioria das ANC tenha salientado que os novos requisitos regulamentares, juntamente com as iniciativas colocadas em prática pelos setores dos seguros e das pensões, tenham conduzido a uma melhoria da saúde financeira, as preocupações estão a aumentar.

Em Junho de 2022, o acesso a produtos de seguros e de pensões permaneceu reduzido. De acordo com o inquérito Eurobarómetro realizado pela EIOPA, mais de um terço dos consumidores europeus não possuem quaisquer produtos de poupança, incluindo produtos de investimento com base em seguros e pensões (IBIPs). Devido ao acesso limitado a produtos de poupança e a importantes disparidades nas pensões, mais de 50 % dos consumidores europeus não estão confiantes de que teriam dinheiro suficiente para viver confortavelmente ao longo da sua reforma. E, embora a percentagem de consumidores que não possuem um produto de seguros seja significativamente mais baixa (8 %), tal deve-se ao seguro automóvel (58 %) — obrigatório em todos os Estados-Membros — e ao seguro habitação (63 %), uma vez que o acesso a outros produtos continua a ser reduzido.

As atuais perturbações estão a ter um impacto direto na saúde financeira dos consumidores e das PME², com o ambiente macroeconómico afetando ambos de forma negativa, enquanto algumas oportunidades são oferecidas pela digitalização. As atuais tendências macroeconómicas estão a ter um impacto nos consumidores, especialmente nos grupos vulneráveis. Os consumidores podem atrasar a aquisição da cobertura de seguro necessária, ter dificuldades em acompanhar os pagamentos regulares de prémios ou optar por interromper temporariamente as suas contribuições para os regimes de pensões voluntários. Com efeito, a acessibilidade dos preços e as restrições orçamentais são a principal razão pela qual 19 % dos consumidores europeus não compram nem renovam seguros. O aumento da inflação está também a ter um efeito nos rendimentos reais para os consumidores, reduzindo o rendimento disponível futuro. Por outro lado, a digitalização contínua dos setores dos seguros e das pensões poderá conduzir a um acesso alargado a produtos e serviços de seguros e pensões, a uma oferta mais barata e a uma melhoria dos preços. Isto, apesar da

¹ No presente relatório, entende-se por «consumidores» um termo que envolve consumidores, aforradores, membros de regimes de pensões e beneficiários. Por conseguinte, este termo é utilizado para designar, em termos gerais, as pessoas que utilizam ou beneficiam de pensões e de serviços de seguros.

² Pequenas e médias empresas

necessidade de acompanhar de perto os riscos cibernéticos e eventuais práticas discriminatórias em matéria de preços.

Assegurar que as alegações de sustentabilidade são fundamentadas para evitar a perda de confiança e um impacto societal mais vasto é igualmente importante para contribuir para a saúde financeira dos consumidores e da sociedade. A apetência dos consumidores por IBIPs e produtos de pensões relacionados com a sustentabilidade aumentou. Para fazer face a este aumento da procura, os prestadores de seguros e de pensões adaptaram a sua oferta. Embora se trate de uma evolução positiva, com 25 % dos consumidores da UE a afirmar que ouviram falar de produtos de seguros sustentáveis ou «ecológicos», surgem problemas quando as alegações relacionadas com a sustentabilidade dos prestadores de serviços são enganosas ou infundadas. Foram identificadas provas de branqueamento ecológico em alguns Estados-Membros, e 58 % das ANC estão a planear realizar atividades de supervisão para combater o branqueamento ecológico.

Processos adequados de conceção e distribuição de produtos centrados no consumidor podem contribuir significativamente para a saúde financeira dos consumidores, especialmente tendo em conta que o prémio bruto emitido (GWP) dos seguros de vida continuou a aumentar (crescimento homólogo de 14 % no EEE em 2021).

As ANC observaram uma evolução positiva na conceção, na distribuição e no processo de monitorização e análise dos produtos. No entanto, subsistem casos de má conceção dos produtos e preocupações em relação a alguns produtos associados a unidades de participação que oferecem uma má relação qualidade/preço. Além disso, os riscos relacionados com o aconselhamento deficiente ou inadequado e os conflitos de interesses continuam a ser uma área de foco para as ANC, tendo 12 delas comunicado que a venda abusiva de produtos associados a unidades de participação constitui um risco importante no seu mercado.

O aumento dos eventos sistémicos³ conduziu a um aumento dos riscos não seguráveis e/ou dos riscos que só podem ser segurados a preços elevados com impacto na saúde financeira dos consumidores e das PME. A falta de clareza dos termos e condições conduz a mais prejuízos para os consumidores quando acontecimentos sistémicos se materializam. Uma cobertura de seguro suficiente e adequada permite que os consumidores e as PME sejam compensados em caso de ocorrência de choques. No entanto, existem importantes lacunas em matéria de proteção. Por exemplo, apenas metade dos consumidores e das PME são abrangidos no caso de um evento NATCAT e 69 % das PME não tinham cobertura de risco cibernético. Além disso, a falta de clareza dos termos e condições, em especial no que diz respeito às exclusões, continua a ser um problema

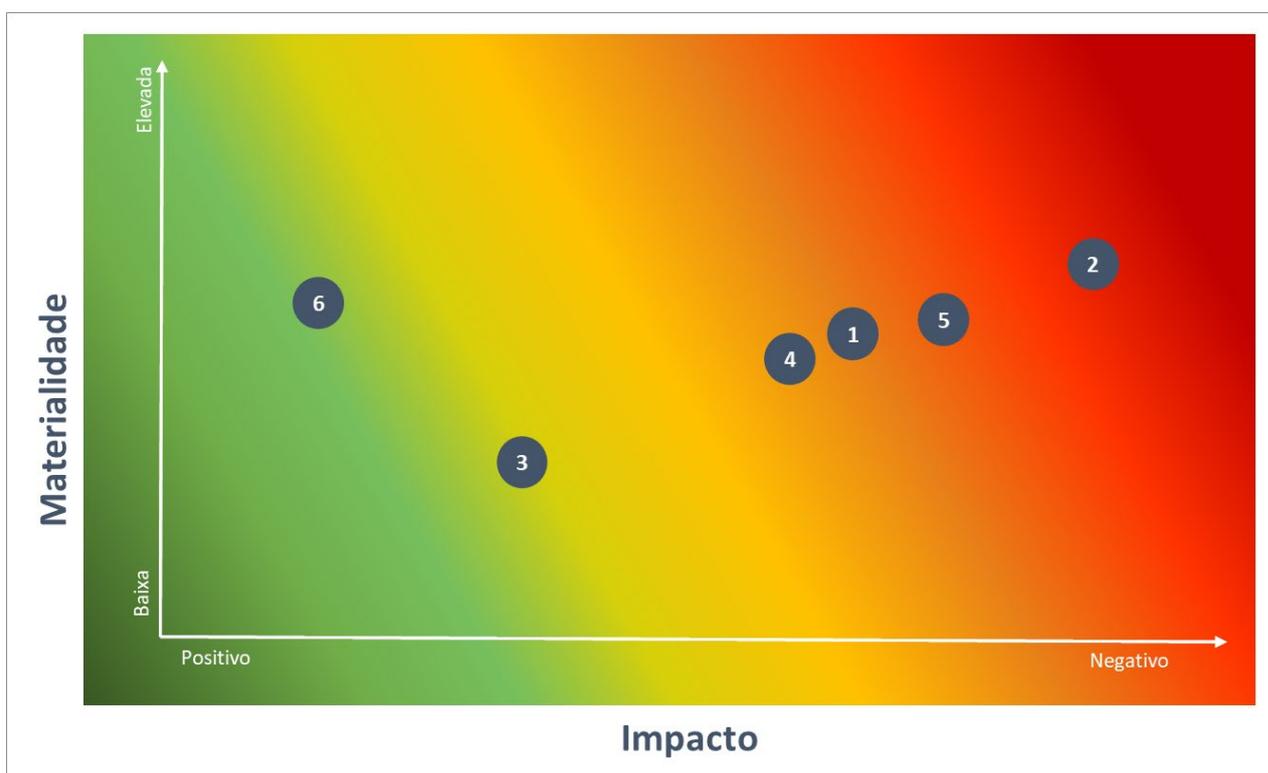
³ [Declaración de supervisión sobre exclusiones en productos de seguros relacionados con riesgos decorrentes de eventos sistémicos Eiopa \(europa.eu\)](https://europa.eu)

e causa mais prejuízos para os consumidores e as PME quando acontecimentos sistémicos se materializam.

De um modo geral, embora os mercados europeus de pensões sejam muito diversificados, a disparidade na poupança das pensões é uma das principais tendências na maioria dos Estados-Membros. A cobertura global estimada através das IRPPP registadas na Europa foi de 13,9 % em 2021, o que representa um aumento de 1,1 % em relação ao ano anterior. A transição contínua para regimes de CD está a remodelar o panorama das pensões profissionais, com potenciais benefícios (por exemplo, níveis de rendimento mais elevados) e riscos (por exemplo, transferência de riscos para os membros). Além disso, as diferenças persistentes em termos de mecanismos e de tratamento regulamentar afetam o desenvolvimento do setor das pensões entre os membros e a sua relevância como fonte de futuro rendimento de reforma. As pensões assumem diversas formas e são influenciadas por uma vasta gama de fatores. Consequentemente, não existe uma abordagem única para enfrentar estes desafios.

A digitalização e a tecnologia estão a transformar gradualmente a cadeia de valor das pensões, a reduzir os custos e a melhorar a participação dos membros e beneficiários nas suas pensões, conduzindo a uma melhor saúde financeira. várias iniciativas digitais foram comunicadas nos mercados de pensões da UE, tendo a pandemia funcionado como catalisador para uma maior digitalização de vários processos relacionados com as pensões, uma vez que os membros querem interagir cada vez mais online. Além disso, uma maior digitalização pode levar as gerações mais jovens a interessar-se pela sua pensão e a não encarar isso como um acontecimento longínquo, garantindo-lhes assim mais poupanças para a reforma. No entanto, existe o risco de os membros menos experientes em tecnologia serem excluídos de processos cada vez mais digitalizados. Existem também questões relacionadas com a proteção de dados e a privacidade.

MAPA TÉRMICO DAS PRINCIPAIS CONCLUSÕES DO RELATÓRIO DE 2022 SOBRE AS TENDÊNCIAS DE CONSUMO



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.

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.

PERSPETIVA

Perspetiva crescente: as conclusões foram confirmadas no passado, mas a incidência/evidência aumentou.

Perspetiva estável: as conclusões foram confirmadas no passado e a situação não se alterou.

Perspetiva decrescente: embora a incidência/ evidência das conclusões tenha diminuído, tal ainda representa uma tendência/conclusões importantes.

O mapa térmico, que tem em conta os dados recolhidos para o relatório e o relevante juízo técnico, representa as conclusões reais que foram identificadas a nível europeu; pode não ser um reflexo específico e preciso dos riscos nos diferentes Estados-Membros.

1. AMBIENTE MACROECONÓMICO COM IMPACTO NA SAÚDE FINANCEIRA DOS CONSUMIDORES

- a. O aumento da inflação e o aumento do custo de vida têm um impacto direto na saúde financeira dos consumidores, uma vez que diminuem o seu rendimento disponível, o que pode levar os consumidores a tomar decisões financeiras com impacto na sua saúde financeira em geral.
- b. Certas categorias de consumidores, incluindo os grupos vulneráveis, podem ter dificuldades em acompanhar os pagamentos de prémios de seguro regulares ou podem optar por suspender temporariamente as suas contribuições para os regimes voluntários de pensões.
- c. Os consumidores podem igualmente decidir adiar a compra de um produto de seguros de que necessitem, tornando-os mais vulneráveis e propensos a choques atuais e futuros.
- d. No que diz respeito aos seguros de vida, os consumidores podem também decidir ceder a sua apólice numa fase precoce a fim de terem mais rendimentos para fazer face às despesas diárias e dar resposta às necessidades financeiras, conduzindo a possíveis consequências negativas, como resgate de apólices em períodos de contração do mercado ou a aplicação de sanções de resgate precoce, reduzindo o valor que os consumidores obtêm.

Perspetiva: Crescente, uma vez que esta tendência segue as atuais tendências macroeconómicas, incluindo o elevado aumento da inflação.

2. PROBLEMAS PERSISTENTES NOS MERCADOS DE IBIP AGRAVADOS PELAS ATUAIS TENDÊNCIAS MACROECONÓMICAS

- a. Subsistem casos de má conceção dos produtos e preocupações em relação a alguns produtos associados a unidades de participação que oferecem uma má relação qualidade/preço.

- b. A venda abusiva de IBIPs devido a conflitos de interesses e comissões elevadas também continua a ser um problema assinalado em alguns Estados-Membros e os consumidores consideram que é difícil obter aconselhamento imparcial.
- c. Estas preocupações são exacerbadas pela atual recessão do mercado e pela conjuntura inflacionista, embora os custos permaneçam estáveis, retornos (reais) podem ser baixos/negativos, afetando o valor que estes produtos oferecem aos consumidores.

Perspetiva: embora tenham sido comunicados há vários anos problemas em torno dos IBIPs, a turbulência do mercado e a inflação, com os custos a permanecerem estáveis, afetam os retornos reais dos produtos.

3. AUMENTO DA APETÊNCIA DOS CONSUMIDORES PARA IBIPs E PRODUTOS DE PENSÕES COM CARACTERÍSTICAS RELACIONADAS COM A SUSTENTABILIDADE

- a. A apetência dos consumidores para investimentos relacionados com a sustentabilidade está a aumentar continuamente. Num esforço para fazer face a este aumento da procura, os prestadores de seguros e pensões adaptaram a sua oferta para proporem cada vez mais produtos com características relacionadas com a sustentabilidade.
- b. À medida que as ofertas sustentáveis aumentam, o mesmo acontece com a comunicação e o marketing que as rodeiam. Surgem problemas quando estas alegações são enganosas ou infundadas, conduzindo assim ao aparecimento de ecobranqueamento.

Perspetiva: espera-se que o aumento da apetência por produtos com características relacionadas com a sustentabilidade continue a crescer.

4. AUMENTO DAS DISPARIDADES EM MATÉRIA DE PROTEÇÃO DOS SEGUROS

- a. Nos últimos anos, têm vindo a ocorrer cada vez mais catástrofes naturais, ciberataques, pandemias e outros acontecimentos sistémicos. A cobertura adequada do seguro pode ser inestimável, uma vez que permite que os consumidores e as PME sejam compensados em caso de ocorrência de tais eventos. No entanto, à medida que estes riscos se tornam mais frequentes, coloca-se a questão de saber se são ou não seguráveis.
- b. Os consumidores e as PME da UE não são, em muitas das vezes, abrangidos em caso de eventos sistémicos; por exemplo, em 2019, apenas 35 % do total das perdas causadas por fenómenos meteorológicos e climáticos extremos em toda a Europa estavam cobertos, pelo que essas disparidades podem aumentar.

- c. De acordo com o inquérito Eurobarómetro à escala da UE, um número considerável de consumidores e PME considera que podem não ser capazes de suportar vários choques.

Perspetiva: Embora o fosso em matéria de proteção dos seguros também tenha sido um problema nos últimos anos, os acontecimentos recentes acentuaram-na.

5. FALTA DE CLAREZA DOS TERMOS E CONDIÇÕES DAS APÓLICES DE SEGURO, EM ESPECIAL NO QUE DIZ RESPEITO ÀS EXCLUSÕES

- a. A falta de clareza dos termos e condições, em especial no que diz respeito às exclusões, continua a ser um problema e causa de maiores prejuízos para os consumidores quando acontecimentos sistémicos se materializam, suscitando questões e dúvidas sobre a extensão de cobertura.
- b. As queixas recebidas pelas ANCs dizem respeito, em grande parte, a documentação pouco clara ou complexa, em especial no que diz respeito aos termos e condições que tornam a cobertura e as exclusões pouco claras para os consumidores. As ANCs assinalaram igualmente lacunas na literacia financeira que impedem os consumidores de compreender as suas políticas ou a existência de tais políticas.

Perspetiva: Estáveis, estas questões já foram identificadas nos últimos anos.

6. DIGITALIZAÇÃO E TECNOLOGIA

- a. As ANCs comunicaram múltiplas iniciativas digitais nos mercados de seguros e de pensões da UE, tendo a pandemia funcionado como catalisador para uma maior digitalização de vários processos de seguros e pensões.
- b. Uma maior digitalização do setor das pensões poderia ajudar as gerações mais jovens a interessar-se pelas suas pensões e a não encará-las como um acontecimento longínquo, assegurando assim que as gerações mais novas poupem para as suas reformas.
- c. Uma maior digitalização também permite melhorar os processos (por exemplo, o tratamento de sinistros) e baixar os custos no setor dos seguros, bem como segurar riscos que possam não ter sido anteriormente seguráveis.
- d. Ainda assim, alguns riscos surgem, tais como a exclusão de membros com menos conhecimentos tecnológicos de processos cada vez mais digitalizados, preocupações em relação a questões de proteção de dados e privacidade e possíveis práticas de subscrição discriminatórias.

Perspetiva: prevê-se que o aumento da digitalização dos seguros e do processo relacionado com as pensões continue a aumentar.

EIOPA

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Alemanha

Tel. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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