

Rapport 2022 sur les tendances de consommation – Principaux elements et carte de synthèse

Instructions concernant le traitement des documents comportant des marquages de sécurité:

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



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

SYNTHESE

Ces dernières années, la contribution du secteur financier à l'amélioration de la santé financière des consommateurs¹ fait l'objet d'une attention redoublée. En effet, cette contribution est devenue d'autant plus importante compte tenu des perturbations actuelles (à savoir la pandémie de COVID-19, les catastrophes naturelles de plus en plus fréquentes, l'invasion de l'Ukraine par la Russie, la crise liée à l'augmentation du coût de la vie). Si la plupart des autorités nationales de contrôle ont souligné que les nouvelles exigences réglementaires associées aux initiatives mises en place par les secteurs des assurances et des pensions avaient permis d'améliorer la santé financière, les préoccupations se multiplient toutefois.

Depuis juin 2022, l'accès aux produits d'assurance et de pension est demeuré faible. Selon l'enquête Eurobaromètre réalisée par l'AEAPP, plus d'un tiers des consommateurs européens ne possèdent pas de produits d'épargne, notamment de produits d'investissement fondés sur l'assurance et de pensions. Du fait de l'accès limité aux produits d'épargne et des déficits importants en matière de pension, plus de 50 % des consommateurs européens pensent ne pas avoir assez d'argent pour vivre confortablement tout au long de leur retraite. Et, si le pourcentage de consommateurs ne possédant pas de produits d'assurance est nettement très faible (8 %), cela est dû à l'assurance automobile (58 %), qui est obligatoire dans tous les États membres, et à l'assurance habitation (63 %), l'accès aux autres produits demeurant faible.

Les perturbations actuelles influent directement sur la santé financière des consommateurs et des PME², les conditions macroéconomiques les affectant de manière négative, tandis que la numérisation offre certaines possibilités. Les tendances macroéconomiques actuelles ont une incidence sur les consommateurs, en particulier les personnes vulnérables. En effet, les consommateurs sont susceptibles de retarder l'acquisition d'une couverture d'assurance dont ils auraient besoin, d'avoir des difficultés à payer leurs primes d'assurance régulières ou de décider d'arrêter temporairement de cotiser à des régimes de pension volontaires. De fait, 19 % des consommateurs européens ne prennent pas d'assurance ou ne renouvellent pas leur assurance en raison principalement de coûts trop élevés et de difficultés financières. La hausse de l'inflation a également un effet sur le rendement réel pour les consommateurs, réduisant le revenu disponible futur. Par ailleurs, la poursuite de la numérisation au sein des secteurs des assurances et des pensions pourrait élargir l'accès aux produits et services de pension et d'assurance, rendre leur distribution moins coûteuse et en améliorer la tarification, et ce en dépit de la nécessité de surveiller

¹ Dans le présent rapport, on entend par « consommateurs » les consommateurs, les épargnants, ainsi que les affiliés aux régimes de pension et les bénéficiaires. Ce terme est dès lors utilisé dans une acception large pour désigner les personnes qui ont recours à des services de pension et d'assurance ou qui en bénéficient.

² Petites et moyennes entreprises

de près les risques en matière de cybersécurité et les éventuelles pratiques discriminatoires en matière de tarification.

Il importe également de veiller à ce que les allégations de durabilité soient étayées afin d'éviter une perte de confiance et, à travers une incidence sociétale plus large, de contribuer à la santé financière des consommateurs et de la société. Les consommateurs se montrent davantage intéressés par les produits d'investissement fondés sur l'assurance et par les produits de pension liés à la durabilité. Les assureurs et les prestataires de retraite ont adapté leurs offres afin de répondre à cette hausse de la demande. S'il s'agit d'une évolution positive (25 % des consommateurs européens déclarent en effet avoir entendu parler de produits d'assurance durables ou «verts»), des problèmes se posent lorsque les allégations de durabilité formulées par les fournisseurs sont trompeuses ou non étayées. Des preuves d'écoblanchiment ont été recensées dans certains États membres et 58 % des autorités nationales de contrôle prévoient des activités de surveillance pour lutter contre ce phénomène.

Des processus adéquats de conception et de distribution de produits axés sur le consommateur peuvent contribuer dans une large mesure à la santé financière des consommateurs, sachant notamment que les PBE en assurance-vie ont continué d'augmenter (croissance annuelle de 14 % dans l'EEE en 2021). Les autorités nationales de contrôle ont constaté des évolutions positives en matière de conception, de distribution, de suivi et d'examen des produits. Cependant, il subsiste des cas de mauvaise conception des produits et des préoccupations liées à certains produits peu rentables libellés en unités de compte. En outre, les autorités nationales de contrôle continuent de s'intéresser particulièrement aux risques liés à des conseils insuffisants ou inadéquats et à des conflits d'intérêts, 12 d'entre elles ayant déclaré que la vente abusive de produits libellés en unités de compte constituait un risque important sur leur marché.

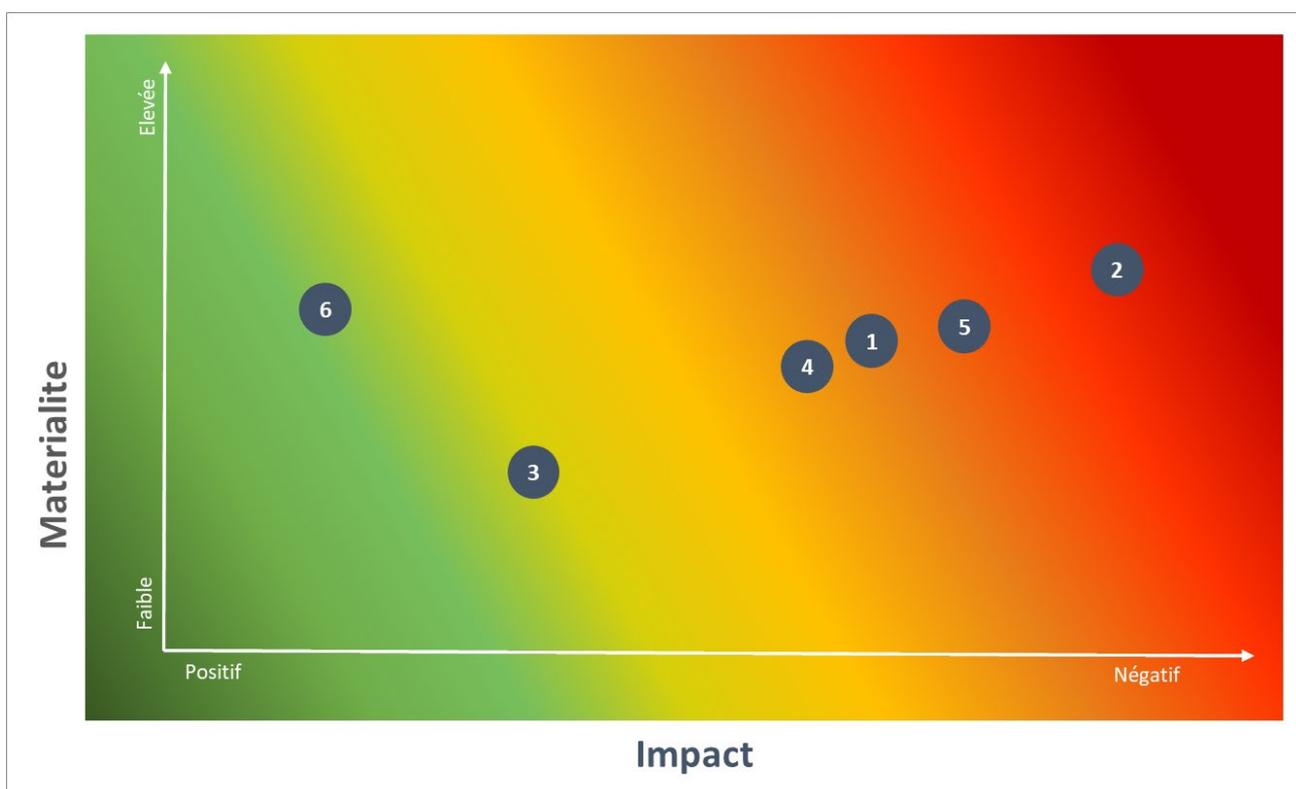
L'augmentation des événements systémiques³ a donné lieu à une hausse des risques inassurables et/ou des risques ne pouvant être assurés qu'à des prix élevés, pesant ainsi sur la santé financière des consommateurs et des PME. Le manque de clarté des conditions générales augmente le préjudice subi par les consommateurs lorsque des événements systémiques se produisent. Une couverture d'assurance suffisante et appropriée permet aux consommateurs et aux PME d'être indemnisés en cas de chocs. D'importants déficits existent toutefois en matière de protection. Par exemple, seuls la moitié des consommateurs et des PME sont couverts en cas de catastrophe naturelle. De plus, le manque de clarté des conditions générales, particulièrement en ce qui concerne les exclusions, reste problématique et augmente le préjudice subi par les consommateurs et les PME lorsque des événements systémiques se produisent.

³ [Supervisory statement on exclusions in insurance products related to risks arising from systemic events | Eiopa \(europa.eu\)](#)

Dans l'ensemble, si les marchés européens des pensions sont très diversifiés, le déficit en matière d'épargne-retraite représente une tendance majeure dans la plupart des États membres. Selon les estimations, la couverture globale dans les Institutions de retraite professionnelle enregistrées en Europe était de 13,9 % en 2021, soit une hausse de 1,1 % par rapport à l'année précédente. La persistance de la transition vers des régimes à cotisations définies restructure le paysage des pensions professionnelles avec des avantages potentiels (par exemple, des niveaux de revenu plus élevés) et des risques potentiels (par exemple, le transfert de risques aux affiliés). De plus, les différences qui persistent en ce qui concerne les mécanismes et le régime réglementaire ont une incidence sur l'évolution du secteur des pensions dans les États membres et sur sa pertinence en tant que source de futurs revenus de retraite. Les pensions se présentent sous diverses formes et sont influencées par un large éventail de facteurs. Par conséquent, il n'existe aucune approche universelle pour faire face à ces problématiques.

La numérisation et la technologie transforment progressivement la chaîne de valeurs des pensions, réduisent les coûts et renforcent l'engagement des affiliés et des bénéficiaires vis-à-vis de leurs pensions, ce qui améliore la santé financière. De nombreuses initiatives numériques ont été signalées sur les marchés des pensions de l'UE, la pandémie ayant servi de catalyseur en vue de la poursuite de la numérisation de divers processus liés aux pensions et les affiliés souhaitant de plus en plus interagir en ligne. De plus, l'augmentation de la numérisation pourrait amener les jeunes à s'intéresser à leur retraite et à ne pas la considérer comme un événement lointain, faisant ainsi en sorte qu'ils épargnent davantage dans cette perspective. Il n'en demeure pas moins que les affiliés moins à l'aise avec la technologie risquent d'être exclus de processus de plus en plus numérisés. Il existe également des questions de protection des données et de respect de la vie privée.

CARTE DE SYNTHÈSE DES CONCLUSIONS ESSENTIELLES DU RAPPORT 2022 SUR LES TENDANCES DE CONSOMMATION



IMPACT

Impact positif: la conclusion a un impact positif sur les consommateurs.

Impact modéré: la conclusion doit faire l'objet d'un suivi car elle pourrait avoir un impact positif ou négatif sur les consommateurs.

Impact négatif: la conclusion a un impact négatif sur les consommateurs, qui peuvent subir un préjudice important.

MATERIALITE

matérialité faible: la conclusion a un impact sur un nombre relativement faible de consommateurs.

matérialité moyenne: la conclusion a un impact sur un nombre considérable de consommateurs.

matérialité élevée: la conclusion a un impact sur un grand nombre de consommateurs.

PERSPECTIVES

Perspectives croissantes: la conclusion a été observée dans le passé, mais l'incidence/les preuves ont augmenté.

Perspectives stables: la conclusion a été observée dans le passé et la situation n'a pas changé.

Perspectives décroissantes: bien que l'impact/les preuves de la conclusion aient diminué, celle-ci représente toujours une tendance/conclusion majeure.

La carte de synthèse, qui tient compte des données recueillies aux fins du rapport et de l'avis des autorités de surveillance compétentes, représente les conclusions réelles qui ont été identifiées au niveau européen; elle ne saurait constituer une représentation exacte spécifique des risques dans les différents États membres.

1. CONDITIONS MACROECONOMIQUES AYANT UNE INCIDENCE SUR LA SANTE FINANCIERE DES CONSOMMATEURS

- a. En faisant baisser leur revenu disponible, la hausse de l'inflation et du coût de la vie a une incidence directe sur la santé financière des consommateurs et peut amener ceux-ci à prendre des décisions financières qui influent sur leur santé financière au sens large.
- b. Certaines catégories de consommateurs, dont les groupes vulnérables, pourraient avoir des difficultés à payer leurs produits d'assurance à prime ordinaire ou décider d'arrêter temporairement de cotiser à des régimes de retraite volontaires.
- c. Les consommateurs peuvent également décider de retarder l'acquisition d'un produit d'assurance dont ils pourraient avoir besoin, ce qui les rend plus vulnérables et les expose davantage aux chocs actuels et futurs.
- d. Pour ce qui est de l'assurance-vie, les consommateurs peuvent également décider de renoncer à leur police de manière anticipée afin de disposer de revenus plus élevés pour faire face à leurs dépenses quotidiennes et satisfaire leurs besoins financiers, ce qui peut avoir des conséquences négatives, telles qu'un rachat lors d'un ralentissement du marché ou des pénalités pour rachat anticipé qui font baisser la valeur obtenue par les consommateurs.

Perspectives: croissantes, étant donné que cette tendance suit les tendances macroéconomiques actuelles, notamment la forte hausse de l'inflation.

2. PERSISTANCE DE PROBLEMES SUR LES MARCHES DES PRODUITS D'INVESTISSEMENT FONDES SUR L'ASSURANCE ACCENTUEE PAR LES TENDANCES MACROECONOMIQUES ACTUELLES



- a. Il subsiste des cas de mauvaise conception des produits et des préoccupations liées à certains produits peu rentables libellés en unités de compte.
- b. La vente abusive de produits d'investissement fondés sur l'assurance résultant de conflits d'intérêts et de commissions élevées reste aussi un problème signalé dans certains États membres et les consommateurs pensent qu'il est difficile d'obtenir des conseils impartiaux.
- c. Ces préoccupations sont exacerbées par le ralentissement du marché et les conditions inflationnistes qui s'observent actuellement; en fait, alors que les coûts restent stables, le rendement (réel) peut être faible/négatif, affectant ainsi la valeur offerte par ces produits aux consommateurs.

Perspectives: croissantes car, si des problèmes entourant les produits d'investissement fondés sur l'assurance sont signalés depuis plusieurs années, les turbulences du marché et l'inflation ont une incidence sur le rendement réel des produits alors que les coûts restent stables.

3. AUGMENTATION DE L'INTERET DES CONSOMMATEURS POUR LES PRODUITS D'INVESTISSEMENT FONDES SUR L'ASSURANCE ET LES PRODUITS DE PENSION DOTES DE CARACTERISTIQUES LIEES A LA DURABILITE



- a. L'intérêt des consommateurs pour les investissements liés à la durabilité ne cesse de croître. Les assureurs et les prestataires de retraite ont adapté leurs offres afin de répondre à cette hausse de la demande en proposant de plus en plus de produits dotés de caractéristiques liées à la durabilité.
- b. À mesure que les offres durables augmentent, il en va de même pour la communication et le marketing qui les entourent. Des problèmes se posent lorsque ces allégations sont soit trompeuses, soit non étayées, ce qui donne lieu au phénomène d'écoblanchiment.

Perspectives: croissantes, l'intérêt pour les produits dotés de caractéristiques liées à la durabilité devrait continuer de croître.

4. AUGMENTATION DU DEFICIT DE PROTECTION PAR L'ASSURANCE



- a. Catastrophes naturelles, cyberattaques, pandémie et autres événements systémiques se produisent de plus en plus fréquemment ces dernières années. Une couverture d'assurance appropriée peut s'avérer inestimable car elle permet aux consommateurs et aux PME d'être

indemnisés si de tels événements se produisent. Cependant, ces risques devenant de plus en plus fréquents, des questions se posent quant à la possibilité de les assurer ou non.

- b. Dans l'UE, il n'est pas rare que les consommateurs et les PME ne soient pas couverts en cas d'événements systémiques; par exemple, en 2019, seules 35 % des pertes causées par des phénomènes météorologiques extrêmes et par des événements liés au climat dans l'ensemble de l'Europe étaient assurées, et ces déficits sont susceptibles de s'accroître.
- c. Selon l'enquête Eurobaromètre menée à l'échelle de l'UE, un nombre considérable de consommateurs et de PME estiment ne pas être en mesure de supporter divers chocs.

Perspectives: croissantes car, si le déficit de protection par l'assurance constituait également un problème ces dernières années, des événements récents l'ont accentué.

5. MANQUE DE CLARTE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DES POLICES D'ASSURANCE, NOTAMMENT EN CE QUI CONCERNE LES EXCLUSIONS

- a. Le manque de clarté des conditions générales, notamment en ce qui concerne les exclusions, reste un problème et porte davantage préjudice aux consommateurs lorsque des événements systémiques se produisent, ce qui pose des questions et fait naître des doutes quant à la portée de la couverture.
- b. Les réclamations reçues par les autorités nationales de contrôle portent en grande partie sur des documents abscons ou complexes, notamment en ce qui concerne les conditions générales qui ne permettent pas aux consommateurs de comprendre facilement la couverture et les exclusions. Les autorités nationales de contrôle ont également constaté des lacunes en matière de culture financière, qui empêchent les consommateurs de comprendre correctement leurs polices ou l'existence de telles polices.

Perspectives: stables; ces problèmes ont déjà été identifiés ces dernières années.

6. NUMÉRISATION ET TECHNOLOGIE

- a. Les autorités nationales de contrôle ont signalé de multiples initiatives numériques sur les marchés des assurances et des pensions de l'UE, la pandémie ayant servi de catalyseur en vue de la poursuite de la numérisation de différents processus liés aux assurances et aux pensions.
- b. L'augmentation de la numérisation du secteur des pensions pourrait aider à amener les jeunes à s'intéresser à leur retraite et à ne pas la considérer comme un événement lointain, faisant ainsi en sorte qu'ils épargnent dans cette perspective.
- c. L'augmentation de la numérisation permet également d'améliorer les processus (par exemple, le traitement des réclamations) et de faire baisser les coûts dans le secteur des

assurances ainsi que d'assurer des risques qui n'étaient peut-être pas assurables auparavant.

- d. Il n'en demeure pas moins que certains risques apparaissent, par exemple l'exclusion d'affiliés moins à l'aise avec la technologie de processus de plus en plus numérisés, des préoccupations en matière de protection des données et de respect de la vie privée et d'éventuelles pratiques discriminatoires en matière de souscription.

Perspectives: croissantes, la numérisation des processus liés aux assurances et aux pensions devrait encore augmenter.

AEAPP

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Allemagne

Tél. + 49 69-951119-20

info@eiopa.europa.eu

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